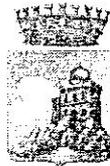




REGIONE SICILIA

**COMUNE DI FAVARA**

(Libero Consorzio comunale di Agrigento)

tel: 0922 448111- fax: 0922 31664

[www.comune.favara.ag.it](http://www.comune.favara.ag.it)Reg. Gen. n. 90data 19/10/2022**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

<b>OGGETTO</b>	Presenza d'atto controllo qualità dei servizi erogati anno 2021.
----------------	--

L'anno DECEMILA VE NTI DUE, il giorno DICIANNOVE del mese di OTTOBRE alle ore 17.30 nella sala delle adunanze del Comune suddetto, convocata con appositi avvisi, la Giunta comunale si è riunita con la presenza dei signori:

Cognome e Nome	Carica	Presenti	Assenti
1) Palumbo Antonio	Sindaco	X	
2) Liotta Antonio	Vicesindaco		X
3) Airò Farulla Angelo	Assessore		X
4) Attardo Calogero	Assessore		X
5) Morreale Antonella	Assessore	X	
6) Mossuto Laura	Assessore	X	
7) Schembri Emanuele	Assessore	X	
8) Vaccaro Pierre	Assessore	X	

Numero presenti/assenti	<u>5</u>	<u>3</u>
-------------------------	----------	----------

Presiede la seduta il Sig. Palumbo Antonio, nella sua qualità di Sindaco.

Partecipa con funzioni consultive, referenti e di assistenza e ne cura la verbalizzazione (art.97, comma 4 lett. a), del D.Lgs. 267/2000) il Segretario comunale Dott.ssa Simona Maria Nicastro.

Il Presidente riconosciuto legale il numero degli intervenuti, dichiara aperta la discussione ed invita la Giunta a deliberare in ordine all'argomento in oggetto indicato.

**LA GIUNTA COMUNALE**

Vista la proposta di deliberazione di cui più sotto, avente per oggetto: **Presenza d'atto controllo qualità dei servizi erogati anno 2021.**

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

## IL RESPONSABILE DELLA P.O. N.1

**VISTO** il d.lgs 286/1999 che introduce sistemi di controllo degli enti. I sistemi di controllo introdotti sono obbligatori per le strutture statali, motivatamente derogabili da parte delle altre amministrazioni ed applicabili come principi;

### **RICHIAMATI:**

- l'art. 147-ter del D.Lgs. 267/2000, il quale dispone al comma 1 che per verificare lo stato di attuazione dei programmi secondo le linee approvate dal Consiglio, l'ente locale con popolazione superiore a 100.000 abitanti in fase di prima applicazione, a 50.000 abitanti per il 2014 e a 15.000 abitanti a decorrere dal 2015 definisce, secondo la propria autonomia organizzativa, metodologie di controllo strategico finalizzate alla rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, degli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, dei tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, delle procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa, degli aspetti socio-economici;
- il DL 174/2012 conv. dalla L. 213/2012 che ha rafforzato il sistema dei controlli interni che gli enti locali sono tenuti ad attivare per perseguire una gestione efficiente, efficace e rispettosa della regolarità amministrativa e contabile;
- l'art. 148 del D. Lgs. 267/2000 che prevede che, in caso di rilevata assenza o inadeguatezza degli strumenti e delle metodologie per la conduzione dei controlli interni, le sezioni giurisdizionali regionali della Corte dei conti irroghino agli amministratori responsabili la condanna a sanzioni pecuniarie;

### **Considerato:**

**che** la misurazione della qualità dei servizi erogati è uno strumento ormai fondamentale per le Amministrazioni pubbliche, in quanto consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti dello stesso, in un'ottica di miglioramento delle *performances*;

**che** la qualità dei servizi si basa su un sistema di indicatori volti a valutarne le principali dimensioni, quali accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, che sono in grado di rappresentare in modo valido, significativo ed attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata. A tali indicatori è associato un valore programmato (*standard*);

**che** il Segretario con nota prot. n. 20132 del 12.05.2022 ha invitato i Responsabili di P.O. a trasmettere il rapporto annuale dei controlli di qualità dei servizi erogati;

**che** i Responsabili di P.O. hanno trasmesso le relazioni in ordine alla qualità dei servizi erogati nell'anno 2021, sulle quali si è basata la redazione da parte del Responsabile P.O. 1 del referto oggetto del presente atto;

Atteso che dai suddetti reports si evince:

- 1) che non vi è stata consistente partecipazione all'indagine, nonostante le direttive fornite e l'apposita modulistica a disposizione degli utenti dei vari uffici;
- 2) che per quanto riguarda i risultati acquisiti, è stato espresso in linea di massima un buon grado di soddisfazione da parte degli utenti relativamente ai parametri d'indagine, cioè: accessibilità delle informazioni, tempestività dell'erogazione, trasparenza dei tempi e dei costi di erogazione, trasparenza sulla responsabilità del servizio, correttezza con l'utenza, affidabilità e completezza del servizio, reclami e segnalazioni di disservizi conformazione agli standard di qualità si è tuttavia provveduto ad una limitata somministrazione dei questionari, presumibilmente a causa del protrarsi dello stato di emergenza causa COVID 19 almeno nella prima parte dell'anno;

Visto il nuovo modello del "Questionario di gradimento dei servizi comunali" pubblicato sulla home page del sito istituzionale dell'Ente al fine di rendere più agevole e immediata la risposta da parte degli utenti;

Visto il referto sul controllo della qualità dei servizi erogati anno 2021 redatto dal Responsabile della P.O. n. 1;

Vista la deliberazione n. 13/SEZAUT/2021/INPR della Corte dei Conti – Sezione Autonomie;

Tutto ciò premesso,

VISTO il vigente Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

RITENUTA, pertanto, la competenza della Giunta Comunale ai sensi di legge, ai fini dell'adozione del presente provvedimento quale atto di indirizzo;

Visto il D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, recante: «Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali» e successive modificazioni;

Visto lo Statuto comunale;

Visto il nuovo Regolamento Comunale sui controlli interni;

Per i motivi di cui in premessa

### PROPONE

Per i motivi e i contenuti esposti in narrativa, che si intendono integralmente riportati, di:

1) Prendere atto del Referto redatto dal Responsabile P.O. 1 in merito alla qualità dei servizi anno 2021, rilevata attraverso la ricezione di n.163 questionari in totale da parte dei cittadini;

2) Dare mandato a tutti i Responsabili di P.O. di adottare ogni utile strategia comunicativa affinché sia reso un campione di questionari non inferiori a n. 30 per settore .

3) Di demandare all'Ufficio segreteria di trasmettere il presente provvedimento anche alla Presidenza del Consiglio Comunale, al Collegio dei Revisori dei Conti, all'O.I.V.

Favara,

Il Responsabile P.O. n. 1  
Il Responsabile P.O. 1  
"Area Affari Generali"  
(Dott. Giuseppe Pullara)

### PARERI

Sulla proposta della presente deliberazione, ai sensi dell'art. 53 della legge 08 giugno 1990, n°142, come recepito con l'art. 1, comma 1 lettera i), della legge regionale 11 dicembre 1991, n°48 e successive modifiche ed integrazioni e con la modifica di cui all'art. 12 della legge regionale n°30 del 23 dicembre 2000, hanno espresso:

- in ordine alla regolarità tecnica i responsabili dei servizi interessati esprimono parere: *FAVOREVOLE*

Favara, 07-10-2022

Il RESPONSABILE DELLA P.O. N.1

(Dott. Giuseppe Pullara)

Favara 07/10/2022

Il RESPONSABILE DELLA P.O. N.2

(Dott. Giuseppe Pullara)

- in ordine alla regolarità contabile il responsabile del servizio interessato esprime parere: *FAVOREVOLE*  
Favara.

Il RESPONSABILE DELL'AREA FINANZIARIA

(Dott. Giuseppe Pullara)

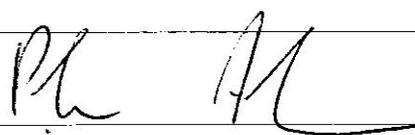
Handwritten scribbles and faint markings, possibly illegible text or a signature.

LA GIUNTA COMUNALE

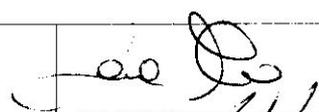
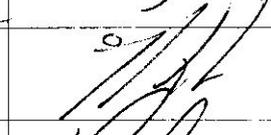
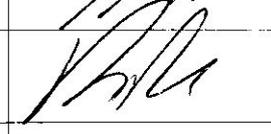
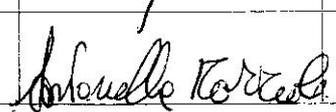
VISTA ed ESAMINATA la sopra riportata proposta di deliberazione del Responsabile della P.O. n. 1;  
VISTI i relativi pareri:  
A voti unanimi e favorevoli resi in forma palese

DELIBERA

Di approvare la proposta di cui sopra e conseguentemente adottare il presente atto con la narrativa, con le motivazioni ed il dispositivo di cui alla proposta stessa, che qui si intende integralmente adottata.

IL PRESIDENTE	
---------------	---

GLI ASSESSORI

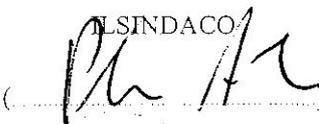
LIOTTA ANTONIO	/	MOSSUTO LAURA	
AIRO' FARULLA ANGELO	/	SCHEMBRI EMANUELE	
ATTARDO CALOGERO	/	VACCARO PIERRE	
MORREALE ANTONELLA			

Letto confermato e sottoscritto:

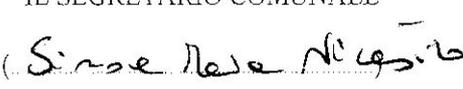
L'ASSESSORE ANZIANO

()

IL SINDACO

()

IL SEGRETARIO COMUNALE

()

N. .... DEL REGISTRO DELLE PUBBLICAZIONI  
CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE  
(Art 11, commi 1 e 3, l.r. 3 dicembre 1991, n. 44)

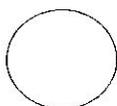
Il sottoscritto Segretario comunale, su conforme attestazione del Messo comunale,

**c e r t i f i c a**

checopia della presente deliberazione è stata affissa per 15 giorni consecutivi, dal ... **20 OTT 2022** ... al  
..... all'Albo Pretorio Informatico, istituito ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 32 della Legge  
18/06/2009 n. 69, sul sito istituzionale del comune e che in pari data e per la stessa durata, copia della presente  
deliberazione è stata affissa in forma cartacea all'Albo Pretorio per 15 giorni consecutivi e che durante la pubblicazione  
non sono stati prodotti opposizioni o reclami.

Favara, li .....

IL MESSO COMUNALE



IL SEGRETARIO COMUNALE

(.....)

(.....)

**ESECUTIVITA' DELL'ATTO**

(art. 12, commi 1 e 2, l.r. 3 dicembre 1991, n. 44)

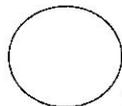
Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio,

**A T T E S T A**

che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il .....

perchè dichiarata di immediata esecutività (art. 12, comma 2);  
decorsi dieci giorni dalla data della pubblicazione (art. 12, comma 1).

Favara, li.....

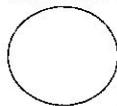


IL SEGRETARIO COMUNALE

(.....)

La presente copia è conforme all'originale.

Favara, li.....



IL SEGRETARIO COMUNALE

(.....)



## Comune di Favara

*Libero Consorzio Comunale di Agrigento*

*Piazza Cavour - 92026 Favara (AG)*

*C. F. 80004120848 - P. I.V.A. 01855140842*

*tel. 0922 448111 - fax 0922 31664*

### CONTROLLO QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI REFERTO ANNO 2021

#### IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi ed alla verifica del rispetto degli standard qualitativi stabiliti in sede di programmazione degli interventi. Il controllo di qualità ha l'obiettivo di individuare le eventuali criticità nell'erogazione del servizio e adottare le azioni correttive nell'ottica di un miglioramento continuo. La programmazione, l'andamento ed il controllo degli standard qualitativi sono direttamente collegati al ciclo di gestione della performance ed all'applicazione del vigente sistema di misurazione e di valutazione della performance.

#### SOGGETTI COMPETENTI

La Giunta Comunale, annualmente, congiuntamente alla pianificazione degli obiettivi, individua i servizi erogati direttamente o indirettamente che saranno oggetto di monitoraggio nel corso dell'esercizio di riferimento, definendo e pianificando le modalità di effettuazione del controllo e le cadenze temporali. Nel rispetto del principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, partecipano all'organizzazione del sistema di controlli ed alla qualità dei servizi erogati:

- Il Segretario Generale svolge un ruolo di impulso, direzione e di coordinamento;
- I Responsabili di Settore, in relazione ai servizi di propria competenza;

Per lo svolgimento di tale controllo gli uffici dell'ente sono tenuti a fornire tutti i dati e le informazioni necessarie al Settore deputato al controllo.

**METODOLOGIA DEL CONTROLLO DI QUALITÀ** La metodologia è diretta a verificare sia la qualità effettiva del servizio, misurabili attraverso gli indicatori di performance e relativi standard di qualità dall'altro la qualità percepita dall'utente. L'analisi viene svolta considerando diversi fattori tra i quali accessibilità delle informazioni, tempestività dell'erogazione, trasparenza dei tempi e dei costi di erogazione, trasparenza sulla responsabilità del servizio, correttezza con l'utenza, affidabilità e completezza del servizio, reclami e segnalazioni di disservizi.

#### GLI STRUMENTI PER RILEVARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DAL CITTADINO

Gli strumenti per rilevare la qualità percepita sono le indagini di Customer Satisfaction, attuate mediante la somministrazione di appositi questionari.

La misurazione della qualità dei servizi è una funzione ormai fondamentale e strategica per le amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance. Rilevare la Customer Satisfaction consente all'Amministrazione comunale di implementare il rapporto con i cittadini/utenti e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività.

## IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Il monitoraggio della qualità dei servizi del Comune viene coordinato con il ciclo di gestione della performance e del sistema di valutazione. Da un punto di vista procedurale, deve essere attuata alla logica del "miglioramento continuo" e quindi prevede l'attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità: la pianificazione, l'implementazione (attuazione delle azioni pianificate), la verifica, le azioni di miglioramento. Gli esiti dell'attività di monitoraggio vengono pubblicati sul sito istituzionale e trasmessi, a cura del Segretario Generale, al Sindaco, alla Giunta, al Presidente del Consiglio comunale, all'OIV e ai responsabili di settore.

### Normativa di riferimento

- Legge n. 241/1990, con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficacia e trasparenza da cui deve essere supportata;

-Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", con cui vengono introdotti, con riferimento ai servizi pubblici, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori e la valutazione della qualità dei servizi, anche da parte degli utenti. Si prevede infatti il miglioramento della qualità nei servizi pubblici attraverso l'adozione di standard, la semplificazione delle procedure, l'informazione agli utenti, i quali sono coinvolti come soggetti attivi - mediante la partecipazione e l'ascolto - quali strumenti per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

- D.I.gs. n. 286/1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi", che stabilisce che I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitative;

- Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 24 marzo 2004: "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", con la quale si individua nelle indagini di customer satisfaction lo strumento per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente alla definizione e alla valutazione del servizio. Le Amministrazioni vengono impegnate a: rilevare la qualità percepita attraverso la realizzazione di periodiche rilevazioni; diffondere i risultati della rilevazione, cercando di correlarli alle strategie dell'amministrazione; favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento continuo.

- Direttiva Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti (luglio 2005).

Incentiva le pubbliche amministrazioni a gestire in maniera organica le diverse modalità di rilevazione del gradimento dei cittadini, tra cui la somministrazione dei questionari on-line su web.

- Direttiva del Ministro Nicolais per le riforme e l'innovazione nella pubblica amministrazione "Per una pubblica amministrazione di qualità" (dicembre 2006). Tale documento pone al centro dell'azione di modernizzazione il miglioramento delle prestazioni. Richiede di ottimizzare risorse e processi di erogazione dei servizi, di innovare processi, servizi e politiche in coerenza con il modificarsi dei bisogni. Un ruolo centrale viene attribuito ai destinatari dei servizi e ai portatori di

interesse (*stakeholders*) e le indagini di customer satisfaction vengono indicate quali strumenti strategici per orientare i percorsi di miglioramento.

- Legge n. 15/2009 e relativo decreto attuativo, D.lgs. 150/2009. Viene previsto l'obbligo di dotarsi di un sistema di valutazione della performance organizzativa che contempla, tra le diverse variabili avente dimensione strategica anche la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi.

Il D.lgs 150 /2009, come modificato dal D.lgs. 74/2017 prevede, nella nuova formulazione dell'art. 7, che la funzione di misurazione e valutazione della performance è ora svolta, oltre che dagli OIV e dai dirigenti di ciascuna amministrazione, anche dai cittadini o dagli altri utenti finali.

Alla partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali al processo di misurazione della performance organizzativa, il decreto dedica un intero articolo, il nuovo 19-bis del d.lgs.150/2009, che concretizza il controllo di qualità dei servizi erogati di cui all'art. 147, comma 2, lett. e), del TUEL.

Stando al nuovo articolo, ciascuna amministrazione deve dotarsi di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo la più ampia partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi.

I cittadini, singoli o associati, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità che vengono stabilite dallo stesso OIV.

- Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della Civit, ove sono formulate le Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;

- Art. 147, comma 2°, lett. e) – del TUEL – D.Lgs. n. 267/2000 (modificato dalla Legge n. 213/2012 ed in vigore dal 2015 per gli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti), relativo al sistema dei controlli interni da attivarsi nell'Ente, e che è diretto, testualmente, a “garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente”;

- D.Lgs. n. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” che disciplina, in vari articoli, le forme di comunicazione anche rispetto agli strumenti di qualità.

## **Report anno 2021**

L'indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2021 si è basata sul questionario offerto all'utenza, basato sui seguenti indicatori: tempi di attesa, attenzione, cortesia e rispetto della riservatezza da parte del personale, chiarezza e completezza delle informazioni ricevute, grado di soddisfacimento del servizio.

I Responsabili di Area hanno predisposto per il 2021, ciascuno per i servizi di competenza, il rapporto annuale di controllo di qualità dei servizi erogati, nel quale si è tenuto conto degli indicatori sopra riportati. Le istanze e/o segnalazioni sono state acquisite tramite protocollo generale, o sul portale dedicato SUAP, o telefonicamente. Non tutti i questionari a disposizione dell'utenza sono stati restituiti, probabilmente perché alcuni servizi vengono erogati in modalità telematica. Dai questionari compilati raccolti emerge nel complesso una valutazione positiva secondo i parametri di rilevazione: tempi di attesa bassi, personale cortese, rispetto della riservatezza e chiarezza e puntualità delle informazioni.

Si riassume di seguito l'esito dei controlli effettuato dai Responsabili di P.O.:

#### Area 1 – Affari Generali

Nella relazione prot. n. 22279 del 26.05.2022 il Responsabile della P.O. n. 1 “Affari Generali” fa rilevare che a causa delle difficoltà connesse alle difficoltà dovute agli strascichi della pandemia che ancora fanno sentire i loro effetti ed il ricorso, in parte, al lavoro agile, sono stati pochi gli utenti recatisi presso gli uffici e quindi pur se il personale ha puntualmente consegnato i questionari fornendo istruzioni sulla compilazione e sulla finalità della rilevazione, sono stati pochi i questionari compilati e restituiti. Risultano essere stati raccolti n. 44 questionari, dai quali si evince un ottimo livello di soddisfazione dei servizi offerti in relazione ai parametri previsti.

#### Area 2 –Servizi Finanziari

Nella Relazione prot. n. 22305 del 26.05.2022, il Responsabile P.O. n. 2 fa presente di essersi adoperato per interloquire direttamente con gli utenti recatisi presso gli uffici ed ai quali il personale ha puntualmente consegnato i questionari fornendo istruzioni sulla compilazione e sulla finalità della rilevazione. Sono stati raccolti n. 47 questionari, dai quali si evince un ottimo livello di soddisfazione del servizio offerto.

#### Area 3 – Area Servizi Sociali

La relazione prot. n. 22604 del 30.05.2022 a firma della Responsabile P.O. n. 3, Area Servizi Sociali,, viene evidenziato come che nel 2021 sono stati distribuiti i questionari per l'analisi della customer satisfaction, da compilare in anonimato. L'esiguo numero di quelli compilati e consegnati è stato raccolto in un apposito contenitore. Dall'esame dei 25 questionari raccolti, sebbene si tratti di un'utenza poco propensa alla compilazione e restituzione degli stessi, è emerso un buon grado di soddisfazione in rapporto a tempo di attesa, attenzione e cortesia dell'operatore, chiarezza e completezza delle informazioni, rispetto della riservatezza e grado di soddisfacimento del servizio.

#### Area 4 – Area U.T.C.

Per quanto riguarda la P.O. n. 4 – U.T.C, il Responsabile con relazione prot. n. 27899 del 04.07.2022, ha comunicato di essere stato nominato Responsabile del Settore UTC alla fine dell'anno 2021 e che non ha riscontrato, nei vari uffici di competenza, alcuna scheda di rilevazione compilata o restituita dagli utenti.

#### Area 5 – Polizia Municipale

Nella relazione prot. n. 22677 del 30.05.2022 dal Comandante della Polizia Municipale relativamente all'allora P.O. n. 1 Area Polizia Locale ed Affari Legali; lo stesso fa peraltro presente che seppure i questionari fossero a disposizione negli uffici aperti al pubblico, non ne è stato recapitato nessuno debitamente compilato, in ogni caso viene fatto presente che non sono pervenuti reclami o segnalazioni in merito alla qualità dei servizi forniti.

#### Area 6– Area Area progettazione Urbanistica, pianificazione e SUAP

Nella relazione prot. n. 22878 del 31.05.2022 il Responsabile della P.O. n. 6 “Area progettazione Urbanistica, pianificazione e SUAP”, comunica che si è riuscito ad assicurare tutti i servizi di competenza della P.O. nonostante le difficoltà della pandemia ed il ricorso al lavoro agile. Sono infatti stati resi pubblici i recapiti telefonici del personale sia all'esterno degli stabili in cui sono ubicati gli

uffici afferenti alla suddetta P.O., sia sul sito istituzionale, in maniera da assicurare l'assistenza agli utenti. In ragione della preminenza di lavoro/rapporti telematici con l'utenza si rileva che nessun questionario compilato è stato restituito.

#### Area 7 – Sviluppo locale, Programmazione strategica, Cultura, Beni culturali, Turismo

Nella Relazione prot. n. 23106 del 01.06.2022, il Responsabile P.O. n.7 premettendo di essere stato nominato Responsabile dell'Area solo nel dicembre del 2021, fa presente che, a causa della pandemia ancora in corso nell'anno, sono stati pochi gli utenti recatisi presso gli uffici. Il personale ha puntualmente consegnato i questionari fornendo istruzioni sulla compilazione e sulla finalità della rilevazione. Sono stati raccolti n. 10 questionari, dai quali si evince un ottimo livello di soddisfazione del servizio offerto

#### Area 8 – Tributi

Dalla relazione prot. n. 21812 del 24.05.2022 della Responsabile dell'allora Area Tributi, Affari Generali e cultura, si evince che nell'anno 2021 si è provveduto a rendere disponibile, negli uffici aperti al pubblico il questionario, allegato al Regolamento sulla valutazione della Performance. Sono pervenute un totale di n. 27 schede relative inerenti i vari uffici/servizi ed il grado di soddisfazione riportato è stato di 9 o 10 punti.

#### Area 9 – Edilizia pubblica e privata

Il Responsabile P.O. n. 9 – Edilizia pubblica e privata , con relazione prot. n. 28489 del 06.07.2022, ha comunicato di essere stato nominato Responsabile del Settore UTC nel dicembre dell'anno 2021 e che a far data dall'atto di nomina, e che non ha riscontrato, nei vari uffici di competenza, alcuna scheda di rilevazione compilata o restituita dagli utenti.

#### Area 10 – Area Risorse Umane e Servizi Demografici

La relazione prot. n. 22737 del 31/05.2022

a firma della Responsabile P.O. n. 10, Area Risorse Umane e Servizi Demografici, nominato Responsabile dell'area medesima nel dicembre 2021, evidenzia che dalle risultanze degli uffici emerge che nel 2021 sono stati distribuiti i questionari per l'analisi della customer satisfaction, da compilare in anonimato. Sono stati raccolti un numero esiguo di questionari, dai quali comunque si evince un ottimo livello di soddisfazione del servizio offerto

**CONTROLLO QUALITA' SERVIZI EROGATI ANNO 2021**

<b>SERVIZIO</b>	<b>Tempo di attesa allo sportello</b> All'utente è stato richiesto di indicare se "tanto" (più di 10 minuti) "un po'" (da cinque a dieci minuti) "poco" (meno di cinque minuti)	<b>Attenzione e cortesia dell'operatore</b> All'utente è stato richiesto di indicare se "scarsa", "adeguata" o "massima"	<b>Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute</b> All'utente è stato richiesto di indicare se "scarsa", "adeguata" o "massima"	<b>Rispetto della riservatezza del personale</b> All'utente è stato richiesto di indicare se "scarso", "adeguato" o "massimo"	<b>Grado soddisfacimento servizio</b> All'utente è stato richiesto di dare un voto da 1 a 10
-----------------	--	---	--	--	---

**P.O. n.1 – Area Affari Generali**

**Numero questionari somministrati: 44**

<b>SERVIZIO</b>	<b>Tempo di attesa allo sportello</b>	<b>Attenzione e cortesia dell'operatore</b>	<b>Chiarezza e completezza informazioni</b>	<b>Rispetto della riservatezza del personale</b>	<b>Grado soddisfacimento servizio</b>
Serv. 1 - Affari Generali	Meno di 5 minuti	massima	massima	massima	Voto 10
Serv. 2 - Affari Legali	-----	-----	-----	-----	-----
Serv. 3 – Servizi Informatici	-----	-----	-----	-----	-----
Serv. 4 – Staff del Sindacp	Da 5 a 10 minuti	massima	massima	massima	Voto 10
Serv. 5 – Staff del Presidente del Consiglio Comunale	-----	-----	-----	-----	-----
Serv. 6 – Staff del Segretario Generale	-----	-----	-----	-----	-----

**P.O. n.2 – Area servizi Finanziari**

**Numero questionari somministrati: 47**

<b>SERVIZIO</b>	<b>Tempo di attesa allo sportello</b>	<b>Attenzione e cortesia dell'operatore</b>	<b>Chiarezza e completezza informazioni</b>	<b>Rispetto della riservatezza del personale</b>	<b>Grado soddisfacimento servizio</b>
Finanziario	Un po'	massima	massima	massimo	Voto 10

	poco	massima	massima	massimo	9
<b>P.O. n.3 – Area servizi Sociali, Pubblica Istruzione</b>					
<b>Numero questionari somministrati: 25</b>					
<b>SERVIZIO</b>	<b>Tempo di attesa allo sportello</b>	<b>Attenzione e cortesia dell'operatore</b>	<b>Chiarezza e completezza informazioni</b>	<b>Rispetto della riservatezza del personale</b>	<b>Grado soddisfacimento servizio</b>
Serv. Sociali	poco	Massima	Massima	Massimo	9
Pubbl. Istr.	Poco	Massima	Massima	Massimo	9
<b>P.O. n.7– Area Sviluppo locale, Programmazione Strategica, Cultura, Beni Culturali, Turismo</b>					
<b>Numero questionari somministrati: 10</b>					
<b>SERVIZIO</b>	<b>Tempo di attesa allo sportello</b>	<b>Attenzione e cortesia dell'operatore</b>	<b>Chiarezza e completezza informazioni</b>	<b>Rispetto della riservatezza del personale</b>	<b>Grado soddisfacimento servizio</b>
	poco	massima	massima	massimo	10
<b>P.O. n. 8 - Area Tributi</b>					
<b>Numero questionari somministrati: 27</b>					
<b>SERVIZIO</b>	<b>Tempo di attesa allo sportello</b>	<b>Attenzione e cortesia dell'operatore</b>	<b>Chiarezza e completezza informazioni</b>	<b>Rispetto della riservatezza del personale</b>	<b>Grado soddisfacimento servizio</b>
Tributi	poco	massima	massima	massimo	10
<b>P.O. n. 10 - Area Risorse Umane e Servizi Demografici</b>					
<b>Numero questionari somministrati: 10</b>					
<b>SERVIZIO</b>	<b>Tempo di attesa allo sportello</b>	<b>Attenzione e cortesia dell'operatore</b>	<b>Chiarezza e completezza informazioni</b>	<b>Rispetto della riservatezza del personale</b>	<b>Grado soddisfacimento servizio</b>
<b>SERVIZIO</b>	Scarsa	massima	massima	massimo	10

Totale Schede compilate: n. 163.

Per l'annualità 2021 non è stata effettuata rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti interni.

### **Conclusioni**

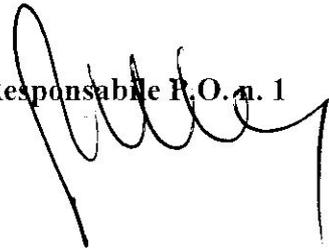
I n. 163 questionari raccolti non permettono all'Ente di poter valutare pienamente la Customer Satisfaction: dai pochi dati desumibili si riscontra un elevato grado di soddisfazione del servizio, tuttavia bisogna tenere presente che si tratta di un dato ridotto di campionamento.

A tal proposito, va considerato che, in parte nell'anno 2021 le attività sono state svolte in costanza di stato di emergenza a causa della pandemia da COVID -19, la cui normativa ha comportato un minore afflusso di utenti in presenza presso gli uffici.

Le rilevazioni di Customer Satisfaction devono intendersi come un vantaggio per l'Ente per migliorare la propria efficienza, infatti dalle proposte per il miglioramento dei servizi si possono ricavare alcune osservazioni e suggerimenti che l'amministrazione dovrà far propri. Per tale ragione è stato pubblicato sulla home page del sito istituzionale dell'Ente il nuovo modello del "Questionario di gradimento dei servizi comunali" al fine di rendere più agevole e immediata la risposta da parte degli utenti che parteciperanno all'indagine per l'anno 2022.

Nel prossimo futuro, oltre ad implementare le rilevazioni su più servizi, si cercherà di disciplinare un sistema di gestione e monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami, utilizzando - qualora fosse possibile - strumenti informatici e comunque dando visibilità all'iniziativa sul sito web istituzionale del Comune, permettendo allo stesso di migliorare i servizi resi all'utenza, al fine di renderli funzionali alle richieste presentate, migliorando così l'attività amministrativa e l'immagine l'ente riflette all'esterno.

Il Responsabile R.O.n. 1

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name, positioned to the right of the typed text.