



CITTÀ DI CASTELVETRANO

Libero Consorzio Comunale di Trapani



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

n. 296 del 07/12/2021

OGGETTO: Presa d'atto del Report finale sulle indagini di Customer Satisfaction anno 2020 relativo al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del TUEL.

L'anno duemilaventuno il giorno sette del mese di dicembre alle ore 15.00 in Castelvetrano e nella Sala delle adunanze, si è riunita, la Giunta Comunale convocata nelle forme di legge con **le modalità straordinarie consentite dall'art.73 del D.L. n.18 del 17/03/2020**

Presiede l'adunanza il Dott. Enzo Alfano nella sua qualità di Sindaco e sono rispettivamente presenti e assenti i seguenti sigg.:

		Pres.	Ass
Alfano Enzo	Sindaco	Presente presso la sede Comunale	
Zizzo Grazia	Assessore	X	
Foscari Filippo	Assessore	X	
Mistretta Stefano Maurizio	Assessore	X	
Siculiana Antonino Giuseppe	Assessore	X	
Licari Numinato Davide	Assessore		X

Con la partecipazione del Segretario Generale Dott. Gabriele Pecoraro . presente presso la sede comunale

Il Sindaco/Presidente - accertato con l'ausilio del Segretario comunale, il numero legale dei componenti della Giunta presenti in sede e/o in videoconferenza simultanea, nonché accertato che gli stessi hanno dichiarato che il collegamento in videoconferenza assicura una qualità sufficiente per comprendere gli interventi e constatare le votazioni - dichiara aperta la seduta e invita la Giunta a trattare l'argomento in oggetto.

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che sulla proposta di deliberazione relativa all'oggetto:

- il responsabile del servizio interessato, per quanto concerne la responsabilità tecnica;
- il responsabile di Ragioneria, per quanto concerne la responsabilità contabile e la copertura finanziaria;

ai sensi degli artt. 53 e 55 della legge n. 142/90, recepita con L. R. n. 48/91, modificata con L. R. n. 30/2000 hanno espresso parere FAVOREVOLE.

LA GIUNTA MUNICIPALE

Vista la proposta deliberativa, come di seguito riportata;

Premesso che:

- con la Legge n. 241/1990, viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficacia e trasparenza da cui deve essere supportata;
- con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, vengono introdotti, con riferimento ai servizi pubblici, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori, la valutazione della qualità dei servizi, tra cui la valutazione da parte degli utenti;

Visti:

- Il D.Lgs. 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;

- La 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, inoltre, definisce il processo di rilevazione e impegna le Amministrazioni a:

- rilevare la qualità percepita attraverso la realizzazione di periodiche rilevazioni;
- diffondere i risultati della rilevazione, corredandoli alle strategie dell'Amministrazione;
- favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento;

- L'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"*;

- la legge n. 190/2012 "anticorruzione" la quale stabilisce che la CIVIT adotta le linee della definizione degli strumenti di qualità dei servizi pubblici;

- Le 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;

- Il 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;

- la L. n. 213/2012 che ha introdotto 3 nuove tipologie di controllo: il controllo degli equilibri finanziari, il controllo sugli organismi esterni dell'Ente e in particolare le società partecipate e il controllo sulla qualità dei servizi;

Richiamato il *"Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni"*, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 9 del 27 febbraio 2013, il quale all'art. 11, disciplina la nuova tipologia di controllo interno relativo al controllo sulla qualità dei servizi erogati;

Vista la deliberazione della Giunta Municipale n. 225 del 16/12/2020, con la quale è stato Preso atto della Relazione finale sulle indagini di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del TUEL per l'anno 2019;

Dato atto, altresì, ai sensi dell'art. 147bis, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e art. 3 del vigente Regolamento sui Controlli Interni, che sulla presente proposta è stato rilasciato il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa;

Ritenuto di dover provvedere alla presa d'atto del Report finale dell'indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2020;

Visto il Piano triennale di Auditing 2019-2021 sui controlli interni, approvato con deliberazione della Commissione Straordinaria con i poteri e le attribuzioni della Giunta Municipale n. 62 del 28/03/2019, che disciplina al suo interno il controllo sulla qualità dei servizi;

Visto il D.Lgs. n. 267/2000;

Per le motivazioni su esposte

DELIBERA

Per quanto esposto in premessa che qui si intende integralmente ripetuto e trascritto e in esecuzione dell'art.11 del vigente Regolamento sui controlli interni:

DI PRENDERE ATTO del Report finale sulle indagini di Customer Satisfaction relativo al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del Tuel per l'anno 2020, allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

DI TRASMETTERE copia del Report sulle indagini di Customer Satisfaction ai Responsabili di Direzione;

DI DARE ATTO che il Report finale sulle indagini di Customer Satisfaction - anno 2020, verrà pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" in applicazione dei disposti di cui al D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii..

DI DICHIARARE la presente immediatamente esecutiva ai sensi dell'art.12, comma 2°, della L.R. 44/91.

Il presente verbale, dopo la lettura si sottoscrive

IL SINDACO
F.to Enzo Alfano

L'ASSESSORE ANZIANO
F.to Grazia Zizzo

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to Gabriele Pecoraro

<p>DICHIARATA IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA</p> <p>ai sensi dell'art. 12 comma 2° della L. R. 44/91</p> <p>Castelvetro, li 07/12/2021</p> <p>IL SEGRETARIO COMUNALE F.to Gabriele Pecoraro</p>	<p>CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE</p> <p>Il sottoscritto Segretario certifica, su conforme attestazione del messo comunale, che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio dal _____ al _____</p> <p>Castelvetro, li _____</p> <p>IL SEGRETARIO COMUNALE</p> <p>_____</p>
---	---

<p>CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ</p> <p>Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il _____ dopo il 10° giorno dalla relativa pubblicazione</p> <p>IL SEGRETARIO COMUNALE</p> <p>_____</p>
--



CITTÀ DI CASTELVETRANO
LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI TRAPANI

IL SEGRETARIO GENERALE

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

OGGETTO: Presa d'atto del Report finale sulle indagini di Customer Satisfaction anno 2020 relativo al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del TUEL.

Esaminata ed approvata dalla Giunta Municipale
il 07/12/2021

con deliberazione n. 296

Dichiarata immediatamente esecutiva ai sensi
dell'art.12 co. 2° della L.R. 44/91:

- SI

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO

Per quanto concerne la regolarità tecnica e la
correttezza dell'azione amministrative esprime
parere: Favorevole

Data 03/12/2021

IL RESPONSABILE
Dott.ssa Rosalia Mazzara
F.to Rosalia Mazzara

Li 03/12/2021

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
L'Istruttore Amministrativo
Dott.ssa Anna Marrone
F.to Anna Marrone

IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA
Per quanto concerne la regolarità contabile esprime
parere:

_Data_____ IL RESPONSABILE

IMPUTAZIONE DELLA SPESA

SOMMA DA IMPEGNARE CON LA PRESENTE
PROPOSTA €. _____

AL CAP. _____ IPR N. _____

Data, _____

IL RESPONSABILE

Il Segretario Generale

Ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/90, dell'art. 5 della L.R. 10/91 del regolamento comunale di organizzazione e delle norme per la prevenzione della corruzione e dell'illegalità, propone l'adozione della seguente determinazione, di cui attesta la regolarità e correttezza del procedimento svolto per i profili di propria competenza, attestando, contestualmente, la insussistenza di ipotesi di conflitto interessi.

Premesso che:

- con la Legge n. 241/1990, viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficacia e trasparenza da cui deve essere supportata;
- con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, vengono introdotti, con riferimento ai servizi pubblici, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori, la valutazione della qualità dei servizi, tra cui la valutazione da parte degli utenti;

Visti:

- Il D.Lgs. 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;
- La 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, inoltre, definisce il processo di rilevazione e impegna le Amministrazioni a:
 - rilevare la qualità percepita attraverso la realizzazione di periodiche rilevazioni;
 - diffondere i risultati della rilevazione, corredandoli alle strategie dell'Amministrazione;
 - favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento;
- L'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"*;
- la legge n. 190/2012 "anticorruzione" la quale stabilisce che la CIVIT adotta le linee della definizione degli strumenti di qualità dei servizi pubblici;
- Le 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;
- Il 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;
- la L. n. 213/2012 che ha introdotto 3 nuove tipologie di controllo: il controllo degli equilibri finanziari, il controllo sugli organismi esterni dell'Ente e in particolare le società partecipate e il controllo sulla qualità dei servizi;

Richiamato il *"Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni"*, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 9 del 27 febbraio 2013, il quale all'art. 11, disciplina la nuova tipologia di controllo interno relativo al controllo sulla qualità dei servizi erogati;

Vista la deliberazione della Giunta Municipale n. 225 del 16/12/2020, con la quale è stato Preso atto della Relazione finale sulle indagini di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del TUEL per l'anno 2019;

Dato atto, altresì, ai sensi dell'art. 147bis, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000e art. 3 del vigente Regolamento sui Controlli Interni, che sulla presente proposta è stato rilasciato il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa;

Ritenuto di dover provvedere alla presa d'atto del Report finale dell'indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2020;

Visto il Piano triennale di Auditing 2019-2021 sui controlli interni, approvato con deliberazione della Commissione Straordinaria con i poteri e le attribuzioni della Giunta Municipale n. 62 del 28/03/2019, che disciplina al suo interno il controllo sulla qualità dei servizi;

Visto il D.Lgs. n. 267/2000;

Per le motivazioni su esposte

PROPONE

Alla Giunta Municipale

Per quanto esposto in premessa che qui si intende integralmente ripetuto e trascritto e in esecuzione dell'art.11 del vigente Regolamento sui controlli interni:

DI PRENDERE ATTO del Report finale sulle indagini di Customer Satisfaction relativo al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del Tuel per l'anno 2020, allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

DI TRASMETTERE copia del Report sulle indagini di Customer Satisfaction ai Responsabili di Direzione;

DI DARE ATTO che il Report finale sulle indagini di Customer Satisfaction - anno 2020, verrà pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" in applicazione dei disposti di cui al D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii..

DI DICHIARARE la presente immediatamente esecutiva ai sensi dell'art.12, comma 2°, della L.R. 44/91.

II SEGRETARIO GENERALE

Dott. Gabriele Pecoraro

F.to Gabriele Pecoraro



COMUNE DI CASTELVETRANO

Ufficio del Segretario Generale

**INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION
REPORT DELLE RISPOSTE
ANNO 2020**

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di miglioramento delle performance.

Indagini sulla qualità percepita sono adottate in molti servizi pubblici. E' il segno di una cultura diffusa di orientamento al cittadino e di una consapevolezza dell'importanza del suo giudizio per orientare le scelte dell'amministrazione e valutare la qualità dei servizi offerti.

La customer satisfaction è uno strumento utile per migliorare le capacità di ascolto dei bisogni e di valutazione della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, nonché per migliorare l'attitudine dell'Amministrazione a conoscere e soddisfare le esigenze degli stessi.

L'art 8 del D.Lgs. n. 150/2009 annovera, nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi.

L'Ente ha disciplinato la nuova tipologia di controllo interno relativamente al controllo sulla qualità dei servizi erogati all'art. 11 del Regolamento Comunale sui Controlli interni, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 9 del 27 febbraio 2013.

Quest'analisi segue un'indagine che mirava ad ottenere un riscontro relativo alla Customer Satisfaction dei servizi del Comune di Castelvetro realizzata nel periodo luglio 2020 - dicembre 2020 secondo il modello che viene di seguito riportato, approvato con deliberazione di G.M. n. 01 del 28/05/2019.

Il questionario, realizzato per valutare la soddisfazione dei cittadini, con PEC del 23/06/2020, nota prot. n. 26315, il questionario è stato trasmesso a tutte le Direzioni, al fine di creare vari punti di raccolta presso le varie Direzioni dell'Ente.

Il questionario è stato diffuso a partire dal 23/06/2020 mediante la distribuzione di copie cartacee presso gli uffici comunali.

I questionari ricevuti sono 102 (alcuni dei quali non valutabili), contro i 73 questionari ricevuti nell'anno 2019, si riscontra subito che solo alcuni uffici hanno somministrato i questionari, e precisamente la II, IX e la X Direzione.

Durante l'indagine sono stati raccolti dati personali e le informazioni, assolutamente anonime, sono state trattate dal Comune di Castelvetro nel rispetto delle norme sulla privacy.

Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2020, si ripropone di seguito il questionario offerto all'utenza, sulla base del quale è stata condotta la suddetta indagine.

QUESTIONARIO RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2020

Al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente. Ti saremmo pertanto grati se volessi dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio.

Si ringrazia sin d'ora quanti vorranno dedicarci qualche minuto per la compilazione del questionario allegato che potrà essere trasmesso via e-mail all'indirizzo protocollo@comune.castelvetrano.tp.it o consegnato in forma cartacea presso gli uffici comunali di font office dei vari servizi, nelle apposite cassette di raccolta.

Le informazioni personali (sesso, età, titolo di studio e quartiere di residenza) sono richieste solo ai fini statistici.

Grazie per la collaborazione

Il Segretario Comunale

SEZIONE 1

Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei nostri uffici?

- Meno di 5 volte
- Tra 5 e 10 volte
- Oltre 10 volte

SEZIONE 2

A quale ufficio ti sei rivolto oggi?

I^ Direzione - AFFARI GENERALI

- Portineria
- Ufficio messi
- Ufficio Protocollo
- Ufficio Delibere

II^ Direzione - SERVIZI CULTURALI E SPORTIVI

- Attività culturali
- Servizi Sportivi
- Biblioteca
- Teatro
- Museo Civico

III^ Direzione - SERVIZI AL CITTADINO

- Ufficio Rette di Ricovero
- Politiche Giovanili
- Servizi sociali

IV^ Direzione - Servizi Demografici

- Ufficio Stato civile
- Ufficio elettorale
- Ufficio contrassegni invalidi
- Anagrafe
- Pubblica Istruzione
- U.R.P.
- Ufficio Carte di identità

- Ufficio gestione Alloggi popolari

V^ Direzione - Lavori pubblici

- Ufficio gare
- Verde pubblico
- Servizi agricoltura
- Ufficio manutenzione strade e immobili comunali
- Servizi Cimiteriali

VI^ Direzione - Servizi a rete e Servizi Ambientali

- Ufficio autorizzazioni alla scarico
- Servizio idrico integrato
- Tutela Ambientale
- Ufficio smaltimento Rifiuti

VII^ Direzione - URBANISTICA

- Sportello Catastale
- Ufficio PRG
- Edilizia privata
- Ufficio condono edilizio e sanatoria amministrativa
- Ufficio progetti Europei
- SUAPE- Sportello unico attività produttive

VIII^ Direzione - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA E GESTIONE DELLE RISORSE

- Ufficio Ragioneria
- Economato
- Ufficio pensioni
- Ufficio beni confiscati
- Ufficio Contabilità del Personale

IX^ Direzione - TRIBUTI

- Ufficio IMU e TARI
- Contenzioso Tributario
- Altri tributi

X^ Direzione - POLIZIA MUNICIPALE

- Polizia stradale - Viabilità
- Ufficio verbali
- Randagismo
- Ufficio autorizzazioni suolo pubblico

SEZIONE 3

Come valuta i seguenti aspetti relativi all'Ufficio indicato? (Le chiediamo di esprimere un giudizio da 1 a 10, dove 1 è il voto più basso, a significare un giudizio fortemente negativo e 10 il più alto, espressione di una valutazione ampiamente positiva)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura										
Facilità di accesso (anche telefonico)										
Facilità di comunicazione con gli addetti										
Completezza informazioni fornite										
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online										
Competenza impiegati										
Cortesia impiegati										
Modulistica chiara										

Tempi di espletamento della pratica														
Giudizio complessivo sul servizio														
Motivazione:														

SEZIONE 4

In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritiene opportuno proporci?

SEZIONE 5

Ti chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandoti che il questionario è anonimo.

Sesso:

- M
- F

Cittadinanza:

- Italiana
- Comunitaria
- Extracomunitaria

Età:

- 18 – 30
- 31 – 45
- 46 – 60
- oltre 60

Titolo di studio:

- Nessuno
- Licenza elementare
- Licenza Media
- Diploma
- Laurea

Professione:

GLI OBIETTIVI

“L’indagine semplice serve a tenere sotto controllo e a migliorare i sistemi di erogazione dei servizi, utilizzando al meglio le risorse disponibili, partendo dai bisogni espressi dai cittadini ed affrontando le criticità rilevate. Si tratta per lo più della somministrazione di un breve questionario volto a misurare la soddisfazione dei cittadini rispetto ad un servizio erogato.”

Si tratta di un tipo di indagine conoscitiva, non statisticamente significativa e rappresentativa dell’universo oggetto di indagine, in quanto è una rilevazione consistente nella compilazione volontaria e libera da parte dei cittadini utenti dei servizi di una breve scheda di rilevazione della soddisfazione; tuttavia è uno strumento snello ed utile per monitorare la qualità del servizio erogato e soprattutto tenere sotto controllo eventuali criticità che si possono verificare e che potrebbero richiedere azioni di miglioramento o approfondimenti di indagine.

Gli obiettivi dell’indagine infatti sono i seguenti:

- verificare la percezione del livello qualitativo complessivo del servizio ricevuto;
- definire il grado di soddisfazione attribuito dagli utenti alle diverse componenti del servizio ricevuto;
- porre attenzione ad eventuali suggerimenti;
- evidenziare eventuali punti di criticità e relative azioni di miglioramento.

ANALISI DELLE RISPOSTE

Sono state raccolte in 6 mesi di indagine (Luglio-Dicembre 2020) solo **n. 96 schede valide** appositamente compilate dall’utenza transitata presso gli uffici dell’Ente.

Il Responsabile della Polizia Municipale ha trasmesso con nota n. 3483 del 27/01/2021 n. 18 questionari compilati di cui n.1 non valutabile in quanto privo di informazioni utili alla rilevazione. Quest’ultimi, anziché pervenire in contenitore sigillato, sono pervenuti in fotocopie e in busta bianca da parte del Comandante dei Vigili.

Il Responsabile della II Direzione Attività Culturali con nota prot. 655 dell’8/01/2021 ha trasmesso n. 84 questionari per l’anno 2020, di cui n. 5 non valutabili in quanto privi di informazioni utili all’indagine.

La IX Direzione, con nota prot. n. 3256 del 26/01/2021, ha trasmesso 102 questionari non valutabili in quanto ha utilizzato un questionario in uso nel 2018.

Le altre direzioni non hanno risposto neanche negativamente.

Nello specifico i questionari sono stati raccolti presso gli uffici di seguito elencati:

UFFICIO	NR QUESTIONARI RACCOLTI e VALIDI
Palazzo Pignatelli - Portineria	0
Biblioteca - Convento minimi	79
URP	0
Informagiovani	0
Uffici via Della Rosa	0
Uffici Polizia Municipale	17
Totale questionari	96

Relativamente alla domanda "Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei nostri uffici?", molti non hanno espresso giudizio in merito, coloro che hanno risposto hanno fornito i seguenti esiti di gradimento:

n. 10 hanno risposto meno di 5 volte;

n. 4 ha risposto da 5 a 10 volte;

n. 33 ha risposto oltre 10 volte.

Relativamente alla domanda "A quale ufficio ti sei rivolto oggi?", le risposte date sono:

n. 37 utenti – Biblioteca;

n. 11 utenti - Museo Civico;

n. 17 utenti - Polizia Municipale;

Gli altri utenti non hanno risposto alla domanda.

Relativamente alla domanda: "Come valuta i seguenti aspetti relativi all'Ufficio indicato? (Le chiediamo di esprimere un giudizio da 1 a 10, dove 1 è il voto più basso, a significare un giudizio fortemente negativo e 10 il più alto, espressione di una valutazione ampiamente positiva), dai giudizi espressi dall'Utenza si rileva una costante presenza di mancate risposte da parte dell'utente

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura					1			10	16	35
Facilità di accesso (anche telefonico)		1						18	27	35
Facilità di comunicazione con gli addetti		1					2	11	29	39
Completezza informazioni fornite							1	14	24	40
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online						1	2	17	38	30
Competenza impiegati				1			2	14	31	31
Cortesia impiegati						1	2	15	26	33
Modulistica chiara							1	23	29	34
Tempi di espletamento della pratica				1			1	11	29	39
Giudizio complessivo sul servizio					1		1	11	20	49
Motivazione:										

In relazione alle risposte in cui viene manifestata un'insoddisfazione nel servizio reso, si specifica di seguito a quali Servizi si riferiscono e le lamentele rilasciate:

➤ Biblioteca:

- Mancano tende alle finestre;
- Poche postazioni Utenti;
- Manca collegamento Internet
- Solo una sala lettura a disposizione degli utenti;
- Manca riscaldamento;
- Attivare un internet Point.
- Mancano postazioni Internet per utenti.

➤ Polizia Municipale

- N. 6 cittadini hanno lamentato la mancanza di un accesso idoneo per disabili.
- Mancanza di Segnaletica

Si fa presente che la Polizia Municipale, ha effettuato un trasloco nei nuovi uffici di via Belvedere in data 25/10/2020 e il nuovo ufficio non ha l'accesso per i disabili.

Relativamente alle informazioni anagrafiche si riscontra quanto segue:

Sesso

n. 51 Maschi

n. 45 Femmine

Età:

n. 21 età 18-30

n. 28 età 31-45

n. 20 età 46-60

n. 23 oltre 60 anni

n. 4 risposta non data.

Titolo Studio:

n. 0 Nessuno

n. 5 Licenza elementare

n. 16 Licenza Media

n. 45 Diploma

n. 20 Laurea

n. 10 risposta non data.

Molti non hanno risposto alle superiori domande.

ANALISI PER SERVIZI

Di seguito si rappresentano le informazioni pervenute, contraddistinte per singolo servizio:

- BIBLIOTECA

Dalle poche osservazioni pervenute dai cittadini, nella gran parte dei questionari, si rileva principalmente la segnalazione di mancanza di rete Internet alla Biblioteca comunale, ove sarebbe utile installare una rete Wi-fi per gli utenti.

- POLIZIA MUNICIPALE

Il numero dei questionari pervenuti, precisamente n. 17, non permette un'analisi corretta. Molti utenti hanno segnalato la mancanza di accesso per le persone disabili.

Conclusioni

I pochi questionari raccolti non permettono all'Ente di poter valutare pienamente la Customer Satisfaction.

Dai pochi dati raccolti si riscontra comunque un alto tasso di soddisfazione dell'utente sui servizi ricevuti, con giudizi 8-9-10 di soddisfazione.

Alla luce di ciò, secondo quanto evidenziato anche dagli stessi utenti nel questionario, emerge un grado alto di soddisfazione per i servizi offerti dal Comune di Castelvetro.

Dalle proposte per il miglioramento dei servizi si possono ricavare alcuni osservazioni/suggerimenti sulle quali l'amministrazione dovrà farle proprie, auspicando anche in una maggiore partecipazione dell'utenza per l'indagine che sarà effettuata per l'anno 2021, coinvolgendo i capi Direzione, atteso che solo 4 Direzioni su 10 hanno somministrato i questionari, permettendo al Comune di migliorare ancor di più i servizi resi all'utenza, al fine di renderli funzionali alle richieste presentate, migliorando così l'attività amministrativa e l'immagine che riflette l'ente all'esterno.

Le rilevazioni di Customer Satisfaction devono intendersi come un vantaggio per l'Ente per migliorare la propria efficienza.

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Gabriele Pecoraro