



CITTÀ DI SULMONA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 185 DEL 25/09/2019

OGGETTO: Presa atto relazione sui questionari di valutazione della qualità dei servizi erogati – annualità 2018

L'anno duemiladiciannove, addì venticinque, del mese di Settembre alle ore 16:10, in Sulmona, nella sede del Comune, si è riunita la GIUNTA COMUNALE con la presenza dei Signori:

CARICA	COGNOME E NOME	PRESENTE
SINDACO	CASINI ANNAMARIA	SI
VICE SINDACO	LUIGI BIAGI	SI
ASSESSORE	COZZI MANUELA	--
ASSESSORE	FASCIANI PIERINO	SI
ASSESSORE	TIRIMACCO MAURO	SI
ASSESSORE	MARIANI STEFANO	--

Presenti n° 4 Assenti n° 2

Assume la Presidenza il Sindaco, Dott.ssa CASINI ANNAMARIA.

Partecipa il Segretario Generale NUNZIA BUCCILLI, il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Il Presidente, constatata la regolarità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta Comunale a deliberare sulla proposta di cui all'oggetto.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

<< LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO che la Legge 213/2012 ha introdotto, tra gli altri, il controllo della qualità dei servizi. Nello specifico, all'art. 3 comma 2 lettera e) si prevede quindi che il sistema di controllo interno sia diretto a garantire, tra le altre cose, 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 dell'ente. Si tratta di una tipologia di controllo finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, interni ed esterni all'ente, che fruiscono dei servizi erogati dal Comune (e dai suoi organismi gestionali esterni). L'attività in questione deve essere disciplinata in apposito regolamento nel quale devono essere identificati i soggetti deputati al relativo svolgimento, interni od esterni all'organizzazione, le modalità di rilevazione e le metodologie adottate per la stessa;

VISTO l'art. 147, comma 2, lettera e), TUEL il quale specifica che il sistema di controllo interno e' diretto, tra l'altro a "... garantire il controllo della qualita' 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 dell'ente....";

RICHIAMATI, all'uopo, gli artt. 20 e 21 del regolamento sui controlli interni che disciplina il controllo sulla qualità dei servizi erogati e la metodologie per la misurazione della soddisfazione di utenti interni;

EVIDENZIATO che nella programmazione 2018, in continuità con la precedente annualità, si è dato avvio al sistema di controllo sulla qualità dei servizi erogati selezionando quale strumento di analisi di qualità quello delle indagini quantitative e qualitative condotte attraverso la somministrazione di questionari di gradinamento;

RITENUTO pertanto di dover prendere atto della relazione sui questionari di valutazione della qualità dei servizi erogati – annualità 2018 - (Allegato A);

VISTO il parere di regolarità tecnica rilasciato ex art. 49 TUEL sulla presente proposta;

DELIBERA

- **di prendere atto**, per le ragioni tutte indicate in premessa, della relazione sui questionari di valutazione della qualità dei servizi erogati – annualità 2018 - (Allegato A);

- **di trasmettere** la relazione approvata con il presente atto:

al personale che lavora all'erogazione del servizio oggetto di indagine

ai decisori politici (Sindaco e Componenti la Giunta Comunale)

agli organi gestionali di vertice dei servizi

al Nucleo di Valutazione;

- **di pubblicare** la relazione allegato sub A su Amministrazione Trasparente nella sezione 'Relazione sulla performance',

- di dichiarare con separata votazione la presente proposta di deliberazione immediatamente eseguibile. >>.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la suestesa proposta di deliberazione;

Visto il parere favorevole di cui all'art. 49 del Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali approvato con D. Lgs. 18.8.2000, n. 267 che, allegato, forma parte integrante e sostanziale del presente atto;

Ritenuta detta proposta meritevole di approvazione;
Con voti unanimi espressi nei modi e termini di legge

D E L I B E R A

- **di prendere atto**, per le ragioni tutte indicate in premessa, della relazione sui questionari di valutazione della qualità dei servizi erogati – annualità 2018 - (Allegato A);
- **di trasmettere** la relazione approvata con il presente atto:
al personale che lavora all'erogazione del servizio oggetto di indagine
ai decisori politici (Sindaco e Componenti la Giunta Comunale)
agli organi gestionali di vertice dei servizi
al Nucleo di Valutazione;
- **di pubblicare** la relazione allegato sub A su Amministrazione Trasparente nella sezione "Relazione sulla performance". >>

Di seguito,

LA GIUNTA COMUNALE

Visto l'art. 134, comma 4 del D. Lgs. n. 267/2000;
Con voti unanimi espressi nelle forme di legge

D E L I B E R A

Di rendere la presente deliberazione immediatamente eseguibile.

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

Il Dirigente/P.O. ai sensi dell'art. 147/bis del TUEL 267/2000 e dell'art. 11 del Regolamento sui controlli interni in ordine alla proposta n.ro 1973 del 25/09/2019 esprime parere FAVOREVOLE.

Parere firmato dal Dirigente/P.O. NUNZIA BUCCILLI in data 25/09/2019.

LETTO APPROVATO E SOTTOSCRITTO

Il Sindaco
Dott.ssa CASINI ANNAMARIA

Il Segretario Generale
NUNZIA BUCCILLI

NOTA DI PUBBLICAZIONE N. 2389

Il 27/09/2019 viene pubblicata all'Albo Pretorio la Delibera di Giunta N.ro 185 del 25/09/2019 con oggetto:
Presa atto relazione sui questionari di valutazione della qualità dei servizi erogati – annualità 2018

Resterà affissa per giorni 15 ai sensi dell'art 124 del T.U. 267/2000.

Esecutiva ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

Nota di pubblicazione firmata da ANTONIO MANGIARELLI il 27/09/2019.



Relazione sui questionari di valutazione della qualità dei servizi erogati

In continuità con l'annualità 2017 il Comune di Sulmona ha inserito nell'ambito del Piano della Performance 2018/2020 (D.G.C. nn. 101 del 4.06.2018 e 201 del 06/12/2018) tra gli obiettivi intersetoriali un indagine di customer satisfaction per taluni servizi a forte impatto con l'utenza quali i Servizi Demografici, i Trasposti Urbani, i Servizi Tributi, Servizi alla Persona, il SUAP e ciò attraverso lo strumento di rilevazione dei questionari. L'indagine è stata svolta nel mese di novembre/dicembre 2018. L'indagine, come relazionato dal Dirigente del 4° Settore, non è stata svolta per i Trasporti Urbani.

La ratio di detta indagine nasce essenzialmente da due esigenze. Da un lato utilizzare le risultanze della stessa, con la partecipazione diretta dei cittadini e degli utenti, all'interno del processo valutativo della performance organizzativa ed individuale, dall'altra utilizzare i macro dati acquisiti per rilevare la qualità percepita dagli utenti dei Servizi offerti. Quest'ultimo aspetto permette, infatti, di verificare la soddisfazione dei cittadini per i servizi e individuare nuove esigenze e aspettative degli utenti.

La riproposizione di questa indagine di customer satisfaction anche nel 2018 nasce dalla considerazione che la rilevazione può essere utilizzata come strumento stabile per raccogliere nuovi bisogni, per intercettare le evoluzioni delle aspettative dell'utente e per ragionare sulle capacità di risposta dell'Ente. In concreto una rilevazione stabile e periodica determina:

- la possibilità di capire in quale misura eventuali azioni di miglioramento si sono tradotte in risultati concreti;

- la possibilità di raccogliere eventuali bisogni nuovi o modificati.

Nell'indagine di customer satisfaction in parola il target dei destinatari è individuato sulla base di un campione probabilistico di potenziali utenti. Terminata la rilevazione si è proceduto a raccogliere i dati e ad elaborare le informazioni che ne derivano nella presente relazione. I risultati ottenuti dall'indagine, che di seguito vengono riportati per servizio, verranno inviati/restituiti:

- al personale che lavora all'erogazione del servizio oggetto di indagine. La comunicazione dei risultati al personale è uno strumento importante per coinvolgere, motivare e valorizzare le persone e il lavoro da queste svolte, nonché per costruire la cultura della rilevazione della qualità e dell'importanza della valutazione da parte dell'esterno. Infine, la restituzione al personale promuove il mantenimento della tensione verso gli obiettivi di qualità del servizio, garantendo i livelli già raggiunti o promuovendo obiettivi di miglioramento.
- agli utenti del servizio. La comunicazione dei risultati ai destinatari del servizio, attraverso la pubblicazione della presente relazione su Amministrazione Trasparente, svolge un ruolo

importante nel predisporre ed orientare i fruitori. In particolare la comunicazione verso gli utenti: favorisce la partecipazione dei cittadini alla valutazione/definizione del servizio stesso; rafforza la credibilità dell'ente in termini di apertura e ascolto al cittadino e ai suoi bisogni; promuove il servizio favorendo la conoscenza delle potenzialità, del ruolo e di eventuali limiti connaturati al servizio.

- ai decisori politici. La comunicazione ai decisori va nella direzione di integrare i bisogni e le aspettative degli utenti nelle scelte strategiche sul servizio. Nel concreto questo comporta: individuare obiettivi di miglioramento, dati dallo scostamento fra i livelli di qualità offerti e le aspettative rilevate negli utenti; promuovere innovazioni nei processi di erogazione attraverso azioni intervento su aspetti critici del servizio (ad esempio tempi di risposta verso tempi di realizzazione del processo).
- agli organi gestionali di vertice dei servizi. Come per i decisori politici anche per gli organi gestionali di vertice l'indagine di customer satisfaction può essere utilizzata come base e input per la definizione dei progetti di miglioramento. È infatti dal confronto e dalla misurazione degli scostamenti tra percezione del servizio e soddisfazione che possono emergere gli spazi per interventi di ottimizzazione, anche in funzione delle priorità espresse dagli utenti del servizio.

Di seguito per ogni servizio vengono evidenziati i risultati relativi a chi ha compilato il questionario (genere, nazionalità, titolo di studio, professione), poi quelli relativi alla struttura, alla pulizia dei luoghi, alla segnaletica, alla cortesia e disponibilità del personale applicato, ai tempi di attesa, alla modulistica di riferimento, ecc..

- **Servizi Demografici**

Per quanto riguarda i Servizi Demografici, hanno risposto al questionario 16 cittadini, dei quali 10 maschi e 6 femmine (in due non hanno indicato il proprio genere), 14 italiani, 1 cittadino comunitario e 1 cittadino extra-comunitario. Il titolo di studio prevalente è la maturità (6), seguita dalla laurea (5) e dalla scuola dell'obbligo (2), in tre non hanno indicato il titolo di studio. Gli utenti erano in maggioranza impiegati, operai, liberi professionisti (3 per ognuna delle professioni indicate), commercianti (2), disoccupati (1), pensionati (1) o altro (2).

Di seguito le risultanze dell'indagine:

1. Come valuta la chiarezza della segnaletica esterna ed interna per giungere agli uffici?

Valutazione: Scarso 3 Mediocre 4 Buono 9 Ottimo 0

2. Come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata?

Valutazione: Scarso 4 Mediocre 9 Buono 2 Ottimo 0
(un utente non ha dato risposta a questa domanda)

3. Come valuta la pulizia dell'ambiente della struttura (ufficio – stabile) frequentato?

Valutazione: Scarso 3 Mediocre 2 Buono 8 Ottimo 2

4. Come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia e disponibilità?

Valutazione: Scarso 1 Mediocre 2 Buono 7 Ottimo 6

5. Come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 2 Buono 11 Ottimo 3

6. Come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 1 Buono 10 Ottimo 5

7. Come valuta la disponibilità e chiarezza della modulistica?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 3 Buono 11 Ottimo 2

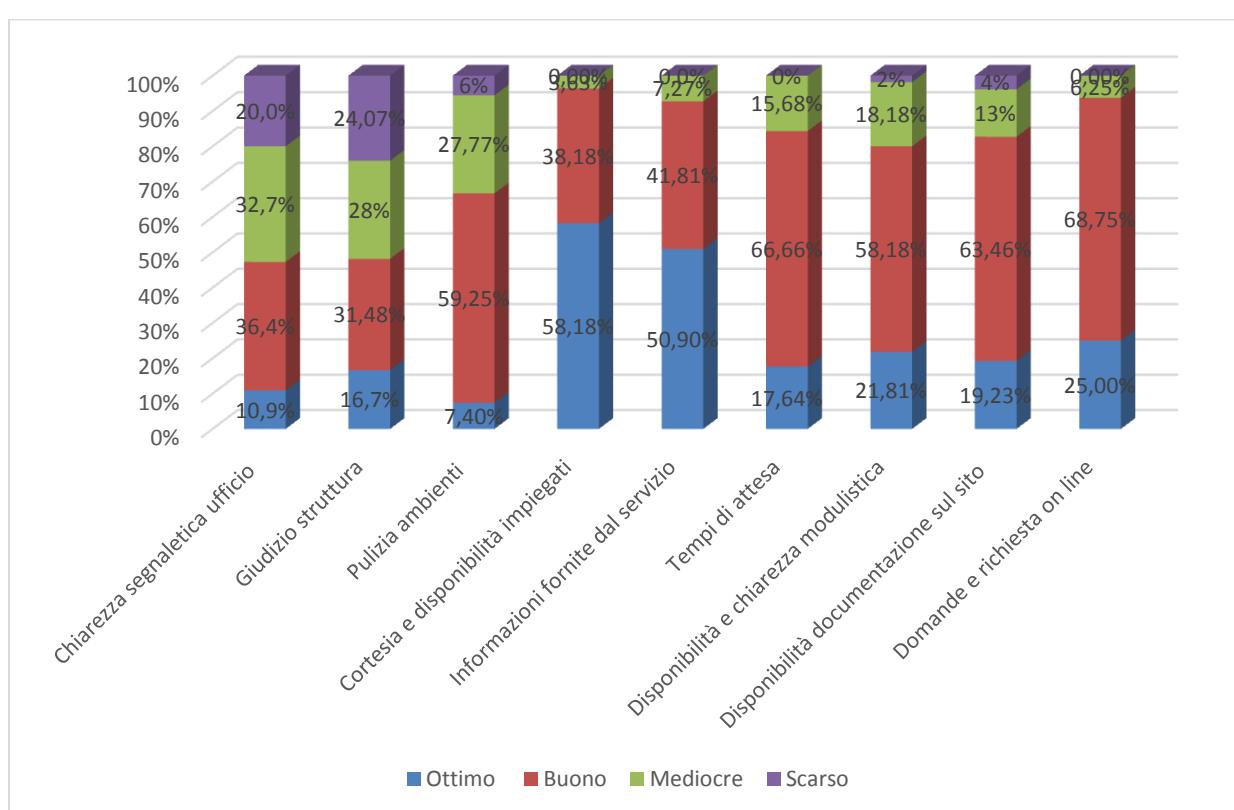
8. Come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 4 Buono 11 Ottimo 1

9. Come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato?

Valutazione: Scarso 1 Mediocre 3 Buono 9 Ottimo 3

Graficamente:



SUAP

Al questionario sullo Sportello Unico per le Attività Produttive hanno risposto 25 utenti, di cui 1 femmina e 4 maschi (20 non hanno indicato il genere). L'utenza è interamente di nazionalità italiana ed il titolo di studio si divide essenzialmente tra diploma di maturità (7) e diploma di laurea (12). Come prevedibile, la maggioranza di quanti hanno compilato il questionario sono liberi professionisti (12) a fronte di n. 20 utenti che hanno indicato la professione.

Nello specifico le risultanze dei questionari alle domande proposte sono i seguenti

1. Come valuta la chiarezza della segnaletica esterna ed interna per giungere agli uffici?

Valutazione: Scarso 3 Mediocre 15 Buono 7 Ottimo 0

2. Come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata?

Valutazione: Scarso 3 Mediocre 11 Buono 10 Ottimo 1

3. Come valuta la pulizia dell'ambiente della struttura (ufficio – stabile) frequentato?

Valutazione: Scarso 24 Mediocre 1 Buono 0 Ottimo 0

4. Come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia e disponibilità?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 4 Buono 20 Ottimo 1

5. Come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 2 Buono 16 Ottimo 7

6. Come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 6 Buono 18 Ottimo 1

7. Come valuta la disponibilità e chiarezza della modulistica?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 1 Buono 12 Ottimo 12

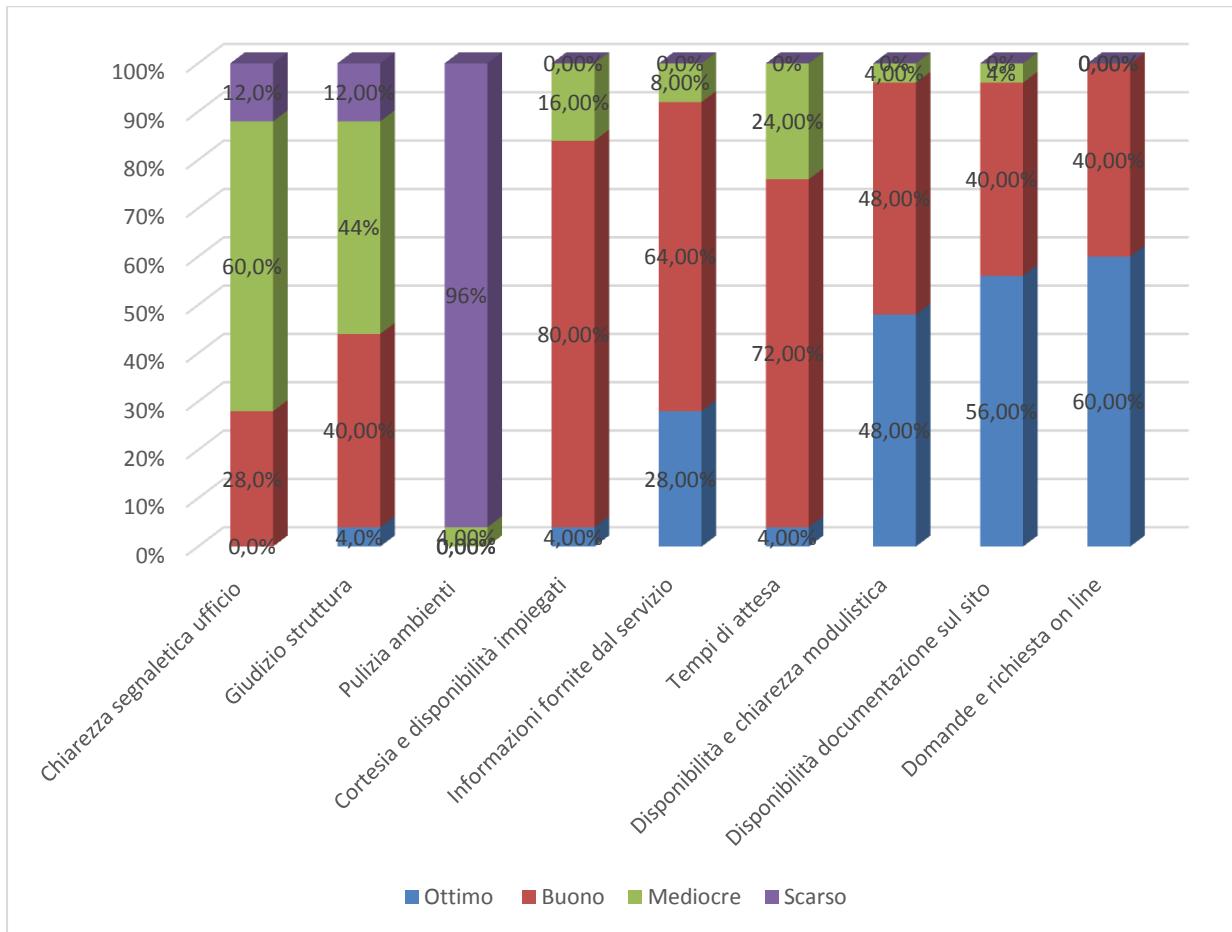
8. Come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 1 Buono 10 Ottimo 14

9. Come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 0 Buono 10 Ottimo 15

Graficamente:



- **Servizi alla Persona**

14 utenti hanno offerto una loro valutazione relativa ai Servizi alla Persona dei quali 7 maschi e 6 femmine (uno non ha indicato il proprio genere), 8 i cittadini italiani, 2 i cittadini comunitari e 1 cittadino extra-comunitario (tre non hanno indicato la nazionalità). Il titolo di studio prevalente è la scuola dell'obbligo (7), seguita dalla maturità (4) e dalla laurea (1), in due non hanno indicato il titolo di studio. Gli utenti erano in maggioranza disoccupati (8), gli altri utenti si sono dichiarati pensionati, libero professionisti, impiegati.

Le risultanze dei questionari alle domande proposte sono i seguenti

1. Come valuta la chiarezza della segnaletica esterna ed interna per giungere agli uffici?

Valutazione: Scarso 5 Mediocre 6 Buono 3 Ottimo 0

2. Come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata?

Valutazione: Scarso 4 Mediocre 4 Buono 5 Ottimo 1

3. Come valuta la pulizia dell'ambiente della struttura (ufficio – stabile) frequentato?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 7 Buono 7 Ottimo 0

4. Come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia e disponibilità?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 0 Buono 4 Ottimo 10

5. Come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 0 Buono 6 Ottimo 8

6. Come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 0 Buono 11 Ottimo 3

7. Come valuta la disponibilità e chiarezza della modulistica?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 0 Buono 12 Ottimo 2

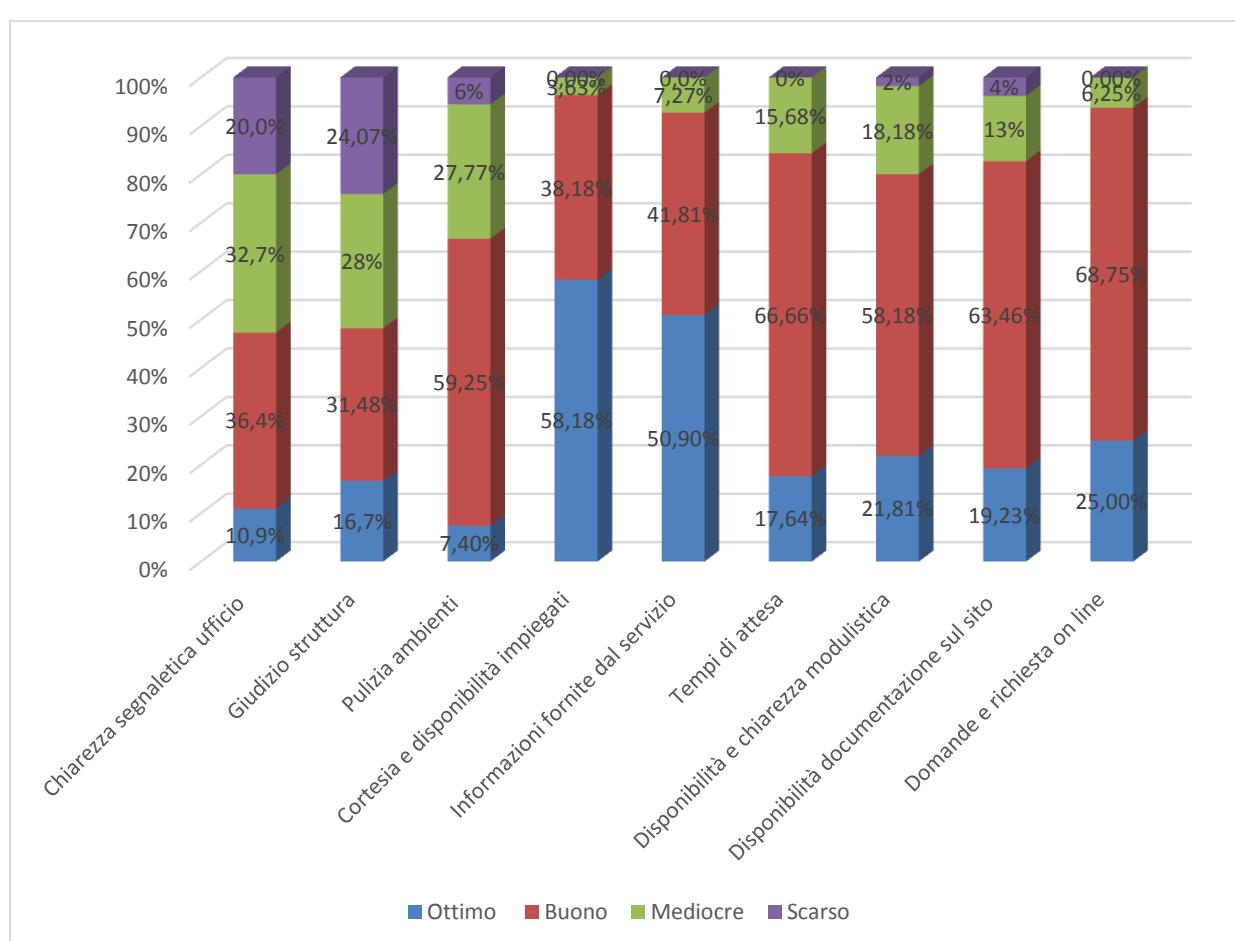
8. Come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato?

Valutazione: Scarso 2 Mediocre 3 Buono 9 Ottimo 0

9. Come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato?

Valutazione: Scarso 0 Mediocre 7 Buono 7 Ottimo 0

Graficamente:



- **Ufficio tributi**

Hanno risposto in 55 (20 uomini, 25 donne, 10 non hanno indicato il genere). Per quanto riguarda la cittadinanza, si tratta, tranne un utente extracomunitario, di 47 cittadini italiani, in 7 non indicano la cittadinanza. Per il titolo di studio in 9 sono titolari di licenza media e i restanti si dividono tra diplomati e laureati. Infine, fra le professioni prevalgono gli impiegati (18), seguiti da liberi pensionati (14) e altre professioni.

Le risultanze dei questionari alle domande proposte sono i seguenti:

1. Come valuta la chiarezza della segnaletica esterna ed interna per giungere agli uffici?

Valutazione: Scarsa 11 Mediocre 18 Buona 20 Ottima 6

2. Come giudica la struttura (ufficio – stabile) frequentata?

Valutazione: Scarsa 13 Mediocre 15 Buona 17 Ottima 9
(un utente non ha dato risposta a questa domanda)

3. Come valuta la pulizia dell'ambiente della struttura (ufficio – stabile) frequentato?

Valutazione: Scarsa 3 Mediocre 15 Buona 32 Ottima 4
(un utente non ha dato risposta a questa domanda)

4. Come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia e disponibilità?

Valutazione: Scarsa 0 Mediocre 2 Buona 21 Ottima 32

5. Come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato?

Valutazione: Scarsa 0 Mediocre 4 Buona 23 Ottima 28

6. Come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato?

Valutazione: Scarsa 0 Mediocre 8 Buona 34 Ottima 9
(quattro utenti non hanno dato risposta a questa domanda)

7. Come valuta la disponibilità e chiarezza della modulistica?

Valutazione: Scarsa 1 Mediocre 10 Buona 32 Ottima 12

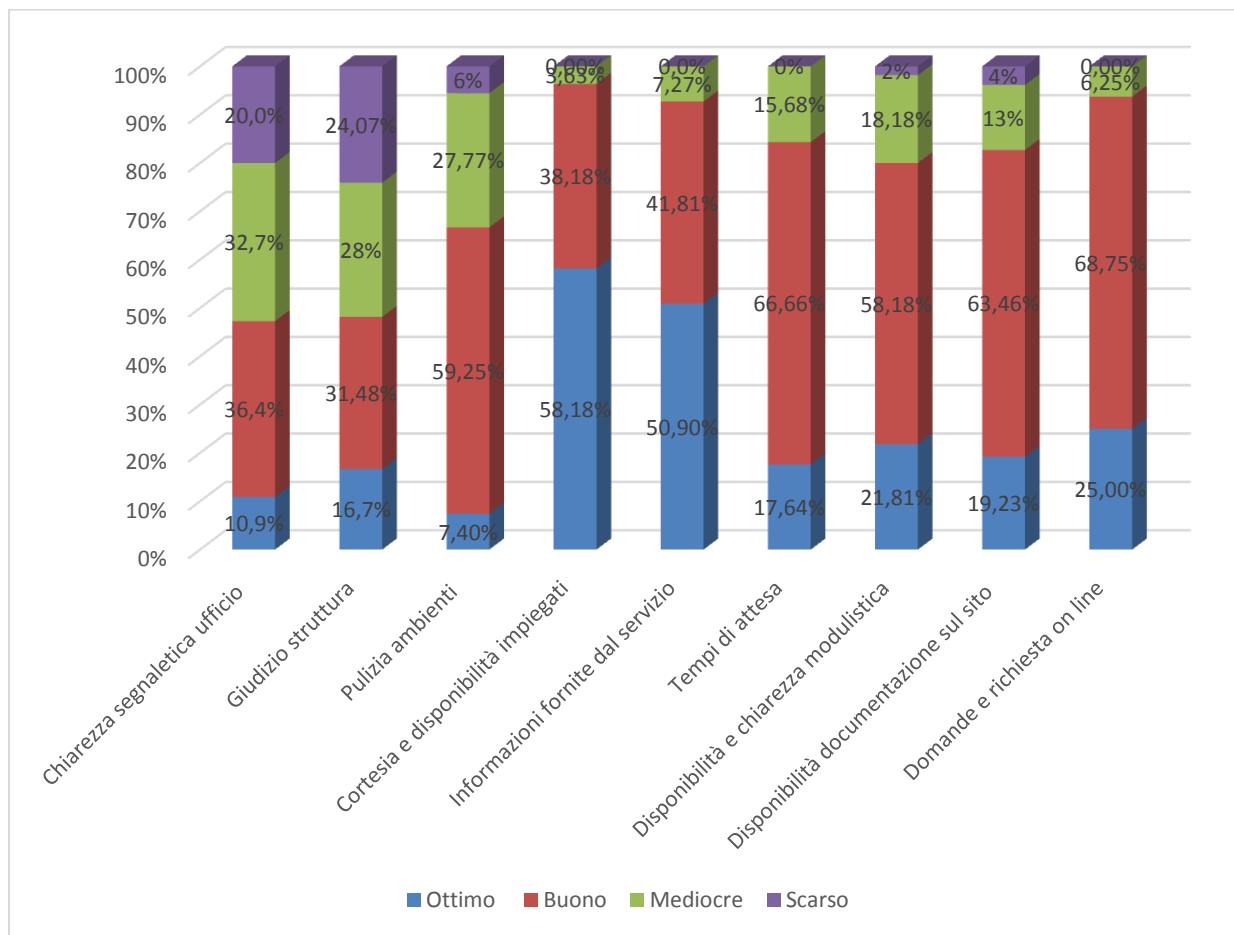
8. Come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato?

Valutazione: Scarsa 2 Mediocre 7 Buona 33 Ottima 10
(tre utenti non hanno dato risposta a questa domanda)

9. Come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato?

Valutazione: Scarsa 0 Mediocre 3 Buona 33 Ottima 12
(sette utenti non hanno dato risposta a questa domanda)

Graficamente:



Considerazioni finali

Le risultanze dell'indagine di customer satisfaction 2018 per i servizi a forte impatto con l'utenza - Servizi Demografici, Servizi Tributi, Servizi alla Persona, SUAP – sono in linea con quelle già emerse nell'annualità 2017.

Buona soddisfazione per gli aspetti sostanziali del servizio con particolare riferimento alla cortesia e disponibilità degli impiegati e alle informazioni fornite dal servizio, ma forti perplessità per struttura, segnaletica e pulizia che in taluni casi non hanno ottenuto la sufficienza e per cui evidentemente forti sono le necessità di programmare e predisporre obiettivi di miglioramento.