



Città di Castelvetro

Libero Consorzio Comunale di Trapani



DELIBERAZIONE DELLA COMMISSIONE STRAORDINARIA

(con i poteri e le attribuzioni della Giunta Municipale)

(nominata con D.P.R. del 7 giugno 2017)

n. 43 del 28-2-2019

OGGETTO: Presa d'atto del Report finale sulle indagini di Customer Satisfaction relativo al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del TUEL per l'anno 2018.

L'anno duemiladiciannove il giorno 28-2-2019 del mese di febbraio in Castelvetro, nella Sala delle Adunanze, si è riunita, la Commissione Straordinaria per la provvisoria amministrazione dell'Ente nominata con D.P.R. del 7 giugno 2017.

Così composta:

		pres.	ass.
Dott. Caccamo Salvatore	Vice Prefetto	X	
Dott.ssa Borbone Elisa	Vice Prefetto - aggiunto	X	
Dott.ssa Musca Concetta Maria	Funzionario Economico - Finanziario	X	

assistita dal Segretario Generale Dott.ssa Rosalia Di Trapani.

La Commissione Straordinaria:

Premesso che sulla proposta di deliberazione relativa all'oggetto:

- il Responsabile del servizio interessato, per quanto concerne la responsabilità tecnica ed in ordine alla regolarità ed alla correttezza dell'azione amministrativa;
 - il Responsabile di Ragioneria, per quanto concerne la regolarità contabile e la copertura finanziaria, ai sensi dell'art. 147 - bis, comma 1, del D.Lgs. 267/2000 e s.m.i.;
- hanno espresso parere FAVOREVOLE.

La Commissione Straordinaria

VISTA la proposta del Segretario Generale, che qui di seguito si riporta:

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;
- 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"*;
- 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;

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;

Ritenuto di dover provvedere alla presa d'atto del Report finale dell'indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2018;

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;

Visto l'art. 48 del D.Lgs. n. 267/2000;

A voti unanimi espressi nei modi e forme di legge

DELIBERA

Per i motivi in premessa indicati, da intendere qui interamente ripetuti e trascritti;

PRENDERE ATTO del Report finale sulle indagini di Customer Satisfaction relativo al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del Tuel per l'anno 2018, allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

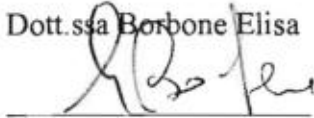
TRASMETTERE copia del Report sulle indagini di Customer Satisfaction alla Commissione Straordinaria e ai Responsabili di Direzione;

DARE ATTO che il Report finale sulle indagini di Customer Satisfaction - anno 2018, 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..

Il presente verbale, dopo la lettura si sottoscrive

I COMMISSARI

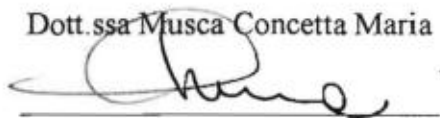
Dott.ssa Borbone Elisa



Dott. Caccamo Salvatore

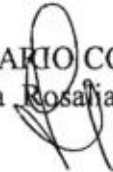


Dott.ssa Musca Concetta Maria



IL SEGRETARIO COMUNALE

Dott.ssa Rosalia Di Trapani



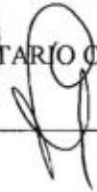
DICHIARATA IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA

ai sensi dell'art. 12 comma 1 della L.R. 44/91

castelvetrano, li 28-2-2019



IL SEGRETARIO COMUNALE



CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario certifica, su conforme attestazione del messo comunale, che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio dal _____ al _____

castelvetrano, li _____

IL SEGRETARIO COMUNALE

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il _____ dopo il 10° giorno dalla relativa pubblicazione

IL SEGRETARIO COMUNALE



CITTÀ DI CASTELVETRANO
LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI TRAPANI

SETTORE:

UFFICIO:
STAFF SEGRETARIO GENERALE

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA COMMISSIONE STRAORDINARIA
(CON I POTERI E LE ATTRIBUZIONI DELLA GIUNTA MUNICIPALE)
(nominata con D.P.R. del 7 giugno 2017)

OGGETTO: Presa d'atto Report finale sulle indagini di Customer Satisfaction relativo al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del TUEL per l'anno 2018.

Esaminata ed approvata dalla Commissione Straordinaria il 28 FEB. 2019 con deliberazione n. 43

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

NO
 SI

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO
Per quanto concerne la regolarità tecnica e la correttezza dell'azione amministrativa esprime parere:

favorevole

Data 24-2-2019 IL RESPONSABILE

Chassere

Li 21-02-2019

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
Istrutt. Amm.vo
(Dott.ssa Anna Marrone)

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



COMUNE DI CASTELVETRANO

Ufficio del Segretario Generale

**INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION
REPORT DELLE RISPOSTE
ANNO 2018**

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.

Il Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, ha pubblicato in data 24/3/2004 una direttiva per la "Rilevazione della Qualità percepita dai cittadini" introducendo il tema delle indagini di "customer satisfaction" non solo come strumenti per la rilevazione della qualità di quello che viene fatto, ma anche come metodologia di rilevazione delle esigenze dei cittadini; rilevare la "customer satisfaction" per un Ente Pubblico significa attivare un orientamento verso l'utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi.

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.

Nel corso del 2018 è stato effettuato un sondaggio per valutare la soddisfazione dei cittadini pubblicato sul sito internet istituzionale www.castelvetranoselinunte.gov.it, nella sezione "Avvisi", inoltre, con nota prot. n. 23901 del 21/05/2018, i questionari sono stati trasmessi alle varie Direzioni, al fine di creare vari punti di raccolta presso le varie sedi dell'Ente, e precisamente: in portineria del Municipio, presso il comando di Polizia Municipale, presso la Biblioteca comunale, l'URP, in Portineria del Palazzo Informagiovani, e presso gli uffici Tecnici.

Il questionario è stato diffuso a partire dal 23/05/2018 mediante sito internet, nonché mediante la distribuzione di copie cartacee presso gli uffici comunali.

Al questionario hanno risposto 116 utenti, considerato che si tratta della prima iniziativa di questo genere si ritiene che si tratti di un buon risultato, sicuramente migliorabile in futuro con una diffusione più capillare.











Dall'analisi dei dati è risultato che il nostro campionario comprende varie fasce di età.

Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2018, si ripropone di seguito il questionario offerto all'utenza, sulla base del quale è stata condotta la suddetta indagine.

Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito allo sportello contattato:

Livello di gradimento ALTO	
Livello di gradimento MEDIO	
Livello di gradimento BASSO	

Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi ricevuti?

	Soddisfatto (Livello Alto)	Abbastanza Soddisfatto (Livello medio)	Insoddisfatto (Livello Basso)
Assistenza alla “pratica”			
Chiarezza delle informazioni ricevute			
Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)			
Cortesia del personale			
Orari di apertura al pubblico			
Servizi online che facilitano ad ottenere le informazioni tramite il			

Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione o insoddisfazione?

Se è già stato in passato presso lo sportello contattato trova che la qualità del servizio sia:

- PEGGIORATA INVARIATA MIGLIORATA

In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?

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 7 mesi di indagine (Giugno-Dicembre 2018) **n. 116 schede** appositamente compilate dall’utenza transitata presso gli uffici dell’Ente.

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




UFFICIO	NR QUESTIONARI RACCOLTI
Palazzo Pignatelli	9
Biblioteca	25
URP	16
Informagiovani	23
Urbanistica	5
Ufficio Tributi	38
Polizia Municipale	0
Totale questionari	116

Relativamente alla domanda "Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito allo sportello contattato", i giudizi espressi dall’Utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento:

		RISPOSTE	%
Livello di gradimento ALTO		95	82%
Livello di gradimento MEDIO		11	10%
Livello di gradimento BASSO		4	3%
Risposte non formulate		6	5%

Dall'analisi delle suddette categorie di risposte si evidenzia che per la quasi totalità degli utenti intervistati ammontanti a n. 116 il gradimento in merito allo sportello comunale contattato è di livello ALTO pari a circa 82%.

Relativamente alla domanda "Esprima un giudizio sui servizi ricevuti", i giudizi espressi dall'Utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento:

	 Soddisfatto (Livello Alto)	 Abbastanza soddisfatto (Livello Medio)	 Insoddisfatto (Livello Basso)
Assistenza alla "pratica"	92	10	7
Chiarezza delle informazioni ricevute	92	14	5
Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)	87	14	5
Cortesìa del personale	98	9	5
Orari di apertura al pubblico	68	27	6
Servizi online che facilitano ad ottenere le informazioni tramite il sito internet	52	21	16

Si evince dalla superiore tabella che la soddisfazione dei vari item è molto alta.

Relativamente alla domanda "Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione o in soddisfazione?" dai giudizi espressi dall'Utenza si rileva una costante presenza di mancate risposte da parte dell'utente.

UFFICIO	Soddisfazione	Insoddisfazione	Mancata risposta	TOTALI
Palazzo Pignatelli	2	2	5	9
Biblioteca	6	2	17	25
URP	4	0	12	16
Informagiovani	8	2	13	23
Urbanistica	0	0	5	5
Ufficio Tributi	3	0	35	38
Polizia Municipale	0	0	0	0

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

- n. 1 Protocollo;
- n. 1 Ufficio Tributi;
- n. 2 Biblioteca;
- n. 1 Anagrafe;
- n. 1 Carte di identità.

Relativamente alla domanda "Se è già stato in passato presso lo sportello contattato trova che la qualità del servizio sia: Peggiorata, invariata o migliorata", dai giudizi espressi dall'Utenza si rileva una costante presenza di mancate risposte da parte dell'utente.

UFFICIO	Peggiorata	Invariata	Migliorata	Mancata risposta	TOTALI
Palazzo Pignatelli	3	3	1	2	9
Biblioteca	2	10	10	3	25
URP	0	6	7	3	16
Informagiovani	0	5	14	4	23
Urbanistica	0	1	2	2	5
Ufficio Tributi	0	26	10	2	38
Polizia Municipale	0	0	0	0	0

Relativamente alla domanda "In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?"; dai giudizi espressi dall'Utenza si rileva, anche qui, una costante presenza di mancate risposte da parte dell'utente.

L'ultima domanda del questionario chiedeva all'utente proposte e suggerimenti generali per migliorare la qualità dei servizi.

Ben 94 utenti non hanno segnalato niente in merito, le poche osservazioni pervenute e precisamente n. 22, riguardano principalmente n. 5 lamentele nei confronti del personale dipendente, n. 3 richiedono di migliorare il servizio Biblioteca con accesso mobile per i disabili, con erogatori di acqua e bevande, con la creazione di un archivio digitale e con l'acquisto di nuovi libri.

Relativamente all'ufficio Carte d'identità' viene segnalato più volte l'inadeguatezza dei locali adibiti al servizio, sottolineando che la stanza è molto piccola per ricevere il pubblico.

ANALISI PER SERVIZI

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

- UFFICIO TRIBUTI

L'analisi dei 38 questionari ha posto in evidenza il generale buon grado di soddisfazione dell'utenza in merito ai servizi resi dall'Ufficio Tributi.

In alcuni casi, e precisamente in n. 3, sono stati elogiati i comportamenti e la disponibilità dei dipendenti. In altri 3 questionari ci sono state lamentele nei confronti della TARI perché ritenuta eccessiva e il relativo servizio inesistente.

Negli altri n. 32 questionari non si è riscontrata nessuna osservazione/suggerimento.

- UFFICIO PROTOCOLLO

Il numero dei questionari pervenuti, precisamente n. 2, non permette un'analisi approfondita del servizio offerto.

In uno dei questionari viene rilevata l'insoddisfazione dell'utente per il servizio reso, segnalando un disinteresse e una cattiva accoglienza dei dipendenti dell'ufficio.

- BIBLIOTECA

L'analisi dei 25 questionari ha posto in evidenza il generale buon grado di soddisfazione dell'utenza in merito ai servizi resi dalla Biblioteca Comunale.

In alcuni casi sono stati elogiati i comportamenti e la disponibilità dei dipendenti, mentre negli ambiti sui quali si può migliorare, alcuni suggerimenti riguardano:

- la predisposizione di un'area Wi-Fi;
- l'impianto di un accesso mobile per i disabili;
- la creazione di un archivio digitale;
- la possibilità di avere più di un libro in prestito;
- l'acquisto di nuovi libri;
- erogatori di acqua e bevande.

In n. 15 questionari non si è riscontrata nessuna osservazione/suggerimento

- UFFICIO CARTE D'IDENTITA'

Alla luce dei questionari compilati dall'utenza si rileva generalmente un grado di soddisfazione del cittadino più che buono in merito al servizio reso.

Sono stati fatti vari elogi nei confronti dei dipendenti che operano all'interno di tale servizio, in particolar modo è stata evidenziata la disponibilità, la gentilezza e la rapidità dei dipendenti addetti.

Viene altresì, rilevato dagli utenti la non adeguatezza dei locali dell'ufficio Carte di Identità in quanto la stanza è troppo piccola per ricevere l'utenza.

Inoltre, in n. 2 questionari viene segnalato che l'ascensore risulta essere guasto non consentendo ai disabili di accedere ai servizi resi nel plesso Informagiovani.
In n. 8 questionari non si è riscontrata nessuna osservazione/suggerimento.

- UFFICIO URBANISTICA

Il numero dei questionari pervenuti, precisamente n. 5, non permette un'analisi approfondita del servizio offerto.

Nei questionari si evidenzia il generale buon grado di soddisfazione dell'utenza in merito al servizio reso dall'Ufficio Urbanistica, inoltre, non si è riscontrata nessuna osservazione/suggerimento.

Conclusioni

I n. 116 questionari raccolti non permettono all'Ente di poter valutare pienamente la Customer Satisfaction.

Dai pochi dati raccolti si riscontra una complessiva soddisfazione dell'utente sui servizi ricevuti e un livello di gradimento alto in merito allo sportello contattato.

Il dato particolarmente significativo, sulla quale la maggior parte dell'utenza concorda in un giudizio molto positivo, nei confronti del personale comunale che opera all'interno degli uffici presso i quali si sono recati per le varie istanze.

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 2019, 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
F.to Dott.ssa Rosalia Di Trapani