



COMUNE DI CASTELVETRO

Ufficio del Segretario Generale

**INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION
REPORT DELLE RISPOSTE
ANNO 2019**

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 giugno 2019-dicembre 2019 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, pubblicato sul sito internet istituzionale www.castelvetroselinunte.gov.it, nella sezione "Avvisi", inoltre, con e-mail dell'11/06/2019, il questionario è stato trasmesso alle varie Direzioni, al fine di creare vari punti di raccolta presso le varie sedi dell'Ente, e precisamente: nella portineria del Palazzo Pignatelli, presso il comando di Polizia Municipale, presso la Biblioteca comunale via Garibaldi, l'URP in Piazza Aragona e Tagliavia, in Portineria del Palazzo Informagiovani, e presso gli uffici Tecnici in via Della Rosa.

Il questionario è stato diffuso a partire dall'11/06/2019 mediante sito internet, e mediante la distribuzione di copie cartacee presso gli uffici comunali.

I questionari ricevuti sono 73 (alcuni dei quali non valutabili), contro i 116 questionari ricevuti nell'anno 2018.

Si riscontra subito che gli uffici non hanno somministrato i questionari con la stessa intensità mostrata l'anno precedente.

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 2019, 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 2019

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

- Pubblica Istruzione
- U.R.P.
- Servizi sociali

IV^ Direzione - Servizi Demografici

- Ufficio Stato civile
- Ufficio elettorale
- Ufficio contrassegni invalidi
- Anagrafe
- Ufficio Carte di identità
- Ufficio gestione Alloggi popolari

V^ Direzione - Lavori pubblici e Patrimonio

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

VI^ Direzione - Servizi a rete

- Ufficio autorizzazioni alla scarico
- Servizio idrico integrato
- Ufficio progetti Europei

VII^ Direzione - URBANISTICA

- Sportello Catastale
- Ufficio PRG

VIII^ Direzione - EDILIZIA ATTIVITA' PRODUTTIVE

- Edilizia privata
- Ufficio condono edilizio e sanatoria amministrativa
- SUAPE- Sportello unico attività produttive

IX Direzione - SERVIZI AMBIENTALI

- Randagismo
- Servizi cimiteriali
- Ufficio smaltimento rifiuti

X^ Direzione - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA E GESTIONE DELLE RISORSE

- Ufficio Ragioneria
- Economato
- Ufficio pensioni

XI^ Direzione - TRIBUTI

- Ufficio IMU e TARI
- Tariffazione Servizio idrico
- Altri tributi
- Ufficio autorizzazioni suolo pubblico

XII^ Direzione - POLIZIA MUNICIPALE

- Polizia stradale - Viabilità
- Ufficio verbali

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 7 mesi di indagine (Giugno-Dicembre 2019) solo **n. 46 schede valide** appositamente compilate dall’utenza transitata presso gli uffici dell’Ente.

Il Responsabile della Polizia Municipale ha trasmesso con nota n. 6490 del 04/02/2020 n. 57 questionari compilati parzialmente di cui 27 non valutabili in quanto privi di informazioni utili alla rilevazione.

Il Responsabile dei Servizi al cittadino con nota prot. 3876 del 22/01/2020 ha comunicato di avere somministrato i questionari per l’anno 2019, ma la relativa cassetta di raccolta risultava non reperibile.

La II Direzione, con e-mail del 21/01/2020, ha risposto che nella cassetta di raccolta non ci sono questionari.

L’Avvocatura Comunale, con e-mail del 20/01/2020, ha risposto dicendo che non sono state posizionate cassette di raccolta presso l’ufficio in quanto l’ufficio non è aperto al pubblico. 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
Palazzo Pignatelli - Portineria	5
Biblioteca	0
URP	11
Informagiovani	0
Uffici via Della Rosa	0
Uffici Polizia Municipale	30
Totale questionari	46

Relativamente alla domanda "Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei nostri uffici?", i giudizi espressi dall'Utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento:

n. 14 hanno risposto meno di 5 volte;

n. 1 ha risposto da 5 a 10 volte;

n. 1 ha risposto oltre 10 volte.

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

n. 3 utenti – Ufficio URP;

n. 4 utenti – Ufficio Anagrafe;

n. 1 utente - Servizi ambientali;

n. 3 utenti - Ufficio Tributi;

n. 3 utenti - Portineria - protocollo.

n. 2 utenti non hanno risposto alla domanda.

Nei n. 30 questionari trasmessi dal Responsabile della X Direzione (Polizia Municipale) alle superiori domande non ha risposto nessuno.

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	1	3	6	2	2	4
Facilità di accesso (anche telefonico)				1		6	7	3	2	4
Facilità di comunicazione con gli addetti						4	7	4	2	2
Completezza informazioni fornite						4	3	3	2	2
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online			1			4	5	1	1	4
Competenza impiegati			1				3	3	6	2
Cortesìa impiegati					1	6	6	2	2	2
Modulistica chiara					1	8	3	7	3	1
Tempi di espletamento della pratica				1	2	7	10	3	3	
Giudizio complessivo sul servizio	1				1	4	3	3	4	3
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:

- Ufficio Tributi – Scarsa disponibilità – Difficile da contattare telefonicamente – Nessuno risponde mai al telefono – Ripristinare linee telefoniche - Cambiare il capo Servizio.
- Anagrafe – Nessuno risponde al telefono – Rete telefonica non funzionante
- Polizia Municipale – Non diponibilità degli impiegati – Migliorare il servizio di P.M.

Relativamente alle informazioni anagrafiche si riscontra quanto segue:

Sesso

n. 10 Maschi

n. 13 Femmine

Età:

n. 3 età 18-30

n. 7 età 31-45

n. 5 età 46-60

n. 3 oltre 60 anni

n. 2 risposta non data.

Titolo Studio:

n. 0 Nessuno

n. 3 Licenza elementare

n. 6 Licenza Media

n. 9 Diploma

n. 1 Laurea

n. 4 risposta non data.

Molti non hanno risposto alle superiori domande.

Le poche osservazioni pervenute dai cittadini, nella gran parte dei questionari, si rileva principalmente la segnalazione di problemi relativi alla linea telefonica dell'Ente e la mancata risposta al telefono da parte del Personale dipendente.

ANALISI PER SERVIZI

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

- UFFICIO TRIBUTI

L'analisi dei questionari ha posto in evidenza lo scarso grado di soddisfazione dell'utenza in merito ai servizi resi dall'Ufficio Tributi.

Scarsa disponibilità del personale, difficoltà nel contattare telefonicamente gli uffici, quando la linea è libera nessuno risponde mai al telefono, ripristinare line telefonica.

- ANAGRAFE

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

In alcuni questionari viene rilevata l'insoddisfazione dell'utente per il servizio reso, in quanto nessuno risponde mai al telefono e la rete telefonica spesso risulta non funzionante.

- POLIZIA MUNICIPALE

Il numero dei questionari pervenuti, precisamente n. 57, non permette un'analisi corretta, in quanto l'ufficio ha trasmesso dei questionari compilati in modo parziale ed non compilati correttamente, di conseguenza non valutabili.

In un questionario pervenuto tramite l'ufficio URP si evidenzia la non disponibilità degli impiegati di P.M. e si suggerisce di migliorare il servizio.

Conclusioni

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

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

Il dato particolarmente significativo, sulla quale la maggior parte dell'utenza concorda riguarda il problema della linea telefonica dell'ente, mal funzionante.

Alla luce di ciò, secondo quanto evidenziato anche dagli stessi utenti nel questionario, emerge un grado alto di soddisfazione medio 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 2020, 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 Valentina La Vecchia