



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 | | | | | | | | | | |
| Cortesìa 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