



COMUNE DI MISILMERI
CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO
Area 9 – Controlli – Anticorruzione e Gestione del Patrimonio

Prot. n.

li,

Al dott. Roberto Lo Meo
Componente monocratico O.I.V.

E, p.c.

Al Sindaco

SEDE

OGGETTO: Trasmissione relazione finale sulle indagini di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del Tuel. per l'anno 2017.

Allegata alla presente, si trasmette la relazione finale sulle indagini di customer satisfaction, condotta per l'anno 2017, relativa al controllo di qualità dei servizi, per le valutazioni di Sua competenza previste dai Regolamenti comunali.

Cordiali saluti.

Il Funzionario Responsabile dell'Area 9
d.ssa Francesca Politi

Dott. Roberto Lo Meo - Dottore Commercialista e Revisore Contabile

Organismo Indipendente di Valutazione

COMUNE DI MISILMERI	
☆	- 9 NOV. 2017 ☆
PROT. N. 37151	DAT.
FASC.	RISP.

Al Sig. Sindaco Comune di Misilmeri

Sede

Al Segretario Generale Comune di Misilmeri

Sede

Oggetto: Trasmissione Verbale n. 10/2017

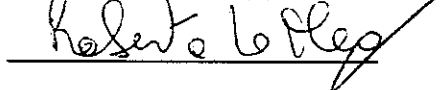
Si trasmette in allegato il Verbale n. 10/2017 del 09/11/2017 sull'indagine di *customer satisfaction* relativa al Controllo di qualità.

Cordiali Saluti

Misilmeri (PA), 09/11/2017

L'Organismo Indipendente di Valutazione

Dott. Roberto LO MEO



Verbale n. 10/2017

Controllo di Qualità

Premessa e Scopo

Il sottoscritto **Dott. Roberto LO MEO** è stato nominato con Provvedimento Sindacale n. 14 del 28/09/2016 come **Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)**, organo monocratico, e lo stesso ha accettato la nomina, come da Disciplinare di Incarico del 11/10/2016.

L'OIV è stato nominato a seguito di una selezione pubblica attraverso presentazione di manifestazione di interesse (Avviso pubblico approvato con Determinazione n. 22/A9 del 08/04/2016) al fine di svolgere in modo indipendente alcune importanti funzioni nel processo di misurazione e valutazione della *performance* delle strutture amministrative e dei Responsabili dei servizi.

Metodo

L'OIV opera nel pieno rispetto della normativa vigente in materia, in particolare secondo quanto prevede il regolamento comunale per l'istituzione ed il funzionamento dell'OIV, adottato in attuazione delle norme contenute nel D.Lgs. 27/10/2009 n. 150, approvato con deliberazione della Commissione Straordinaria n. 15 del 17/10/2013.

Esito

Il regolamento comunale sui controlli interni approvato con Delibera Commissariale n. 2 del 12/03/2013 e modificato con Delibera n. 9 del 28/06/2013 prevede all'art. 6 il "Controllo di qualità" che può essere espletato tramite:

1. la certificazione di qualità;

2. la misurazione della soddisfazione dei "clienti" interni ed esterni delle varie strutture comunali tramite "customer satisfaction" o strumenti di gradimento;
3. la "gestione di segnalazione e reclami", che consiste nella gestione e monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami inerenti i servizi del Comune ed il suo territorio, che garantisca una corretta informazione e comunicazione tra Ente e cittadino, anche con eventuali interventi di correzione (feedback) necessari.

La Giunta Comunale, con Deliberazione n. 23 del 13/03/2017 ha approvato la metodologia per l'attivazione del controllo sulla qualità dei servizi offerti all'utenza. All'uopo, su proposta del Segretario, è stato approvato un modello di questionario a risposte guidate, fornito presso gli uffici di front-office del Comune, con il quale, si è chiesto all'Utenza interessata di esprimere in formato anonimo, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

Il Questionario è articolato in 5 Sezioni riguardanti i seguenti quesiti:

1. Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei nostri uffici ?
2. A quale Ufficio ti sei rivolto oggi ?
3. Come valuta i seguenti aspetti relativi all'Ufficio indicato ?
4. In una logica di miglioramento quali suggerimenti/proposte ritieni opportuno proporci ?
5. Ti chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandoti che il questionario è anonimo.

Sono stati distribuiti 450 questionari (50 per ogni Area) e in 3 mesi di indagine (maggio - luglio 2017) sono stati raccolti n. 200 schede compilate dall'utenza transitata presso gli uffici di front-office del Comune di Misilmeri.

Come emerge dalla Relazione finale sull'indagine di *customer satisfaction* redatta dal Responsabile dell'Area 9 "Controlli, Anticorruzione e Gestione del Patrimonio" (Prot. n. 35577 del 26/10/2017), dall'esame delle percentuali dei visitatori per ogni Area- Servizio, si evincono le seguenti anomalie:

- 1) Area 7 "Polizia Municipale": non è stato restituito all'Ufficio Controlli interni nessun questionario. Appare anomalo che nell'arco temporale di rilevazione, non si sia presentata utenza presso la Polizia Municipale.
- 2) Area 6 "Servizi Demografici-Pubblica Istruzione e servizi culturali": sono pervenuti solamente i questionari relativi al servizio pubblica istruzione, mentre non è pervenuto nessun questionario compilato relativamente ai servizi demografici e alla Biblioteca, che notoriamente sono servizi con un elevato numero di utenti.
- 3) Area 2 "Servizi finanziari": è pervenuto un solo questionario. In effetti l'utenza dell'ufficio finanziario è soprattutto una utenza interna.

Dall'analisi delle risposte si evidenzia che per la quasi totalità degli utenti intervistati la qualità dei servizi offerti è superiore a 7 (buona), in riferimento alla media complessiva. Se si analizzano i risultati per singole aree, alcune criticità (punteggio inferiore alla sufficienza) sono state riscontrate rispetto ai servizi dell'Area 5 "Lavori Pubblici e Manutenzioni". In particolare, non hanno raggiunto la sufficienza i seguenti indicatori:

- 1) Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online: punteggio 5,93%;
- 2) Competenza impiegati: punteggio 5,88%
- 3) Modulistica chiara: punteggio 5,98%
- 4) Tempi di espletamento della pratica: punteggio 5,76%

Anche l'unico questionario compilato dall'utente dell'Area 2 "Servizi finanziari", riporta giudizi complessivamente negativi.

Infine dall'ultima domanda: "In una logica di miglioramento quali suggerimenti/proposte ritieni opportuno proporci?" che consentiva all'Utente di esprimere facoltativamente un proprio personale contributo, sulle 200 schede complessivamente ricevute, sono stati raccolti n. 43 contributi, dai quali emerge una richiesta di maggiore informatizzazione delle procedure amministrative, un incremento delle ore di ricevimento al pubblico, una maggiore presenza di personale nei servizi di front-office e una più agevole accessibilità ai locali destinati agli Uffici Sociali.

Complessivamente si esprime un giudizio positivo sull'indagine di *customer satisfaction* relativa al Controllo di qualità dei servizi erogati dal Comune di Misilmeri. Anche la metodologia utilizzata, pur suscettibile di miglioramenti, appare idonea allo scopo delle indagini, volte alla rilevazione della soddisfazione degli utenti, a comprendere meglio le esigenze dei destinatari dei servizi pubblici offerti a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.

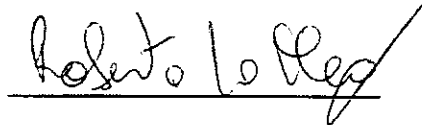
L'auspicio è quello di un maggiore coinvolgimento e partecipazione attiva da parte di tutti gli Uffici coinvolti, dato che purtroppo in alcuni Uffici non sono stati somministrati i questionari proposti.

A tal fine occorre una maggiore consapevolezza da parte di tutti i Responsabili degli Uffici dell'importanza della "*customer satisfaction*" che si prefigge l'obiettivo di conoscere quantitativamente percezioni ed attese dei cittadini-clienti per individuare le priorità degli interventi di miglioramento nell'erogazione del servizio stesso, atteso che la qualità del servizio, come percepita dall'utente, è il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utente stesso.

Misilmeri (PA), 09/11/2017

L'Organismo Indipendente di Valutazione

Dott. Roberto LO MEO



Roberto Lo Meo

COMUNE DI MISILMERI
CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

RELAZIONE FINALE SULLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017

La Giunta Comunale, con Deliberazione n. 23 del 13.03.2017, in esecuzione dell'art. 6 del Regolamento Comunale sui controlli interni, ha approvato la metodologia per l'attivazione del controllo sulla qualità dei servizi offerti all'utenza.

All'uopo, su proposta del Segretario, è stato approvato un modello di questionario a risposte guidate, fornito presso gli uffici di front-office del Comune, con il quale, si è chiesto all'Utenza interessata di esprimere in piena serenità e libertà, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

Il questionario ovviamente è stato compilato totalmente in formato anonimo, al solo fine di raccogliere le risposte omogenee per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso.

I risultati, terminata l'indagine che per l'anno 2017 è stata condotta nell'arco temporale dal 16 maggio al 15 luglio, sono pertanto resi pubblici e divulgati anche attraverso il sito internet del Comune.

Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di customer-satisfaction per l'anno 2017, si ripropone di seguito il questionario offerto all'utenza, sulla base del quale è stata condotta la suddetta indagine.

COMUNE DI MISILMERI

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

ANNO 2017

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 comune@comune.misilmeri.pa.it o consegnato in forma cartacea all'Ufficio Controlli Interni di Piazza Comitato 1860 n.26.

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?

AREA 1 – AFFARI GENERALI

- Portineria
- Ufficio messi
- Ufficio sinistri

AREA 2 – ECONOMICO FINANZIARIA

- Ufficio contabilità e pagamento fatture

AREA 3 – SOCIALE

- Ufficio anziani
- Ufficio minori
- Ufficio disabili
- Servizio civico

AREA 4 – URBANISTICA

- Ufficio edilizia privata
- Ufficio sanatoria edilizia
- Ufficio numeri civici
- Ufficio Sportello unico attività produttive

AREA 5 – LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONI

- Ufficio autorizzazioni ambientali
- Ufficio servizio acquedotto
- Ufficio servizio raccolta rifiuti
- Ufficio servizi cimiteriali
- Ufficio manutenzione strade e immobili comunali

AREA 6 – SERVIZI DEMOGRAFICI-CULTURALI E PUBBLICA ISTRUZIONE

- Ufficio rilascio certificati
- Ufficio rilascio carte d'identità
- Ufficio iscrizioni anagrafiche
- Servizi scolastici – Ufficio trasporto alunni
- Servizi scolastici – Ufficio mensa scolastica
- Biblioteca
- Ufficio decentramento

AREA 7 – POLIZIA MUNICIPALE

- Polizia stradale - Viabilità
- Randagismo

AREA 8 – SERVIZI TRIBUTARI

- Ufficio IMU
- Ufficio TARI
- Altri tributi

AREA 9 – CONTROLLI-ANTICORRUZIONE E GESTIONE DEL PATRIMONIO

- Ufficio gestione patrimonio immobiliare
- Ufficio gestione beni confiscati

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 ritieni 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:

ANALISI RISPOSTE

Sono stati distribuiti 450 questionari (50 per ogni Area), sono stati raccolti in 3 mesi di indagine (maggio-luglio) n. 200 schede appositamente compilate dall'utenza transitata presso gli uffici di front-office del Comune di Misilmeri.

Statistica partecipanti	Sesso	M	55
		F	45
	Fascia età	18-30	6,5
		21-45	37,0
		46-60	36,0
		oltre 60	20,5
	Titolo studio	Nessuno	0,0
		Licenza Elem.	14,5
		Licenza Med.	35,5
		Diploma	42,5
		Laurea	7,5
	Professione	Casalinga	22,5
		Disoccupato	10,0
		Lav. Automo	3,5
		Lav. Dipend.	37,0
		Libero Prof.	7,5
		Pensionato	17,5
		Studente	2,0
	Cittadinanza	Italiana	100

STATISTICA UFFICI VISITATI

	% visite	
AREA 1		
Portineria		
Uffici Messi	16	80%
Uffici Sinistri	4	20%

	% visite	
AREA 2		
Ufficio contabilità e pagamento fatture	1	100%

	% visite	
AREA 3		
Ufficio anziani	13	18,84%
Ufficio minori	23	33,34%
Ufficio disabili	21	30,43%
Servizio civico	12	17,39%

AREA 4		% visite
Ufficio edilizia privata	13	39,40%
Ufficio sanatoria edilizia	10	30,30%
Ufficio numeri civici	4	12,12%
Ufficio sportello unico attività produttive	6	18,18%

AREA 5		% visite
Ufficio autorizzazioni ambientali	3	7,32%
Ufficio servizio acquedotto	30	73,17%
Ufficio servizio raccolta rifiuti		0%
Ufficio servizi cimiteriali	2	4,88%
Ufficio manutenzione strade e immobili comunali	6	14,63%

AREA 6		% visite
Ufficio rilascio certificati		
Ufficio rilascio carte identità		
Ufficio iscrizioni anagrafiche		
Servizi scolastici - Ufficio trasporto alunni	16	69,57%
Servizi scolastici - Ufficio mensa scolastica	7	30,43%
Biblioteca		
Ufficio decentramento		

AREA 7		% visite
Polizia stradale - viabilità		N.D.
Randagismo		N.D.

AREA 8		% visite
Ufficio IMU	16	53,33%
Ufficio TARI	11	36,67%
Altri tributi	3	10%

AREA 9		% visite
Ufficio gestione patrimonio immobiliare	16	66,67%
Ufficio gestione beni confiscati	8	33,33%

Dall'esame delle percentuali dei visitatori per ogni Area- Servizio, si evincono le seguenti anomalie:

- 1) Area 7 – Polizia Municipale non è stata restituito all'ufficio controlli interni nessun questionario. Appare anomalo che nell'arco temporale di rilevazione, non si sia presentata utenza presso la Polizia Municipale;
- 2) Area 6 – Servizi Demografici-Pubblica Istruzione e servizi culturali. Sono pervenuti solamente i questionari relativi al servizio pubblica istruzione, mentre non è pervenuto nessun questionario compilato relativamente ai servizi demografici e alla Biblioteca, che notoriamente sono servizi con un elevato numero di utenti.
- 3) Area 2 – Servizi finanziari, è pervenuto un solo questionario. In effetti l'utenza dell'ufficio finanziario è più una utenza interna.

Relativamente agli indicatori inseriti nel questionario i giudizi forniti dall'Utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento, espressi per ogni Area (Media voto= n.utenti *voto/numero questionari pervenuti):

AREA 1											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura							6	11	2	1	7,90
Facilità d'accesso (anche telefonico)					2	1	5	9	2	1	7,55
Facilità di comunicazione con gli addetti					2	1	5	6	5	1	7,70
Completezza informazioni fornite					1	1	4	11	3		7,70
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online					2	2	5	7	4		7,45
Competenze impiegati						2	3	7	7	1	8,10
Cortesie impiegati					1		2	9	6	2	8,25
Modulistica chiara					1	1	3	6	7	2	8,15
Tempi di espletamento della pratica							6	4	9	1	8,25
Giudizio complessivo del servizio						1	2	1	12	4	8,80

AREA 2											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura					1						5,00
Facilità d'accesso (anche telefonico)							1				7,00
Facilità di comunicazione con gli addetti				1							4,00
Completezza informazioni fornite								1			8,00
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online				1							4,00
Competenze impiegati						1					6,00
Cortesie impiegati				1							4,00
Modulistica chiara				1							4,00
Tempi di espletamento della pratica				1							4,00
Giudizio complessivo del servizio					1						5,00

AREA 3											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura				2	2	4	3	10	4	24	8,55
Facilità d'accesso (anche telefonico)			1	1	3	6	4	3	7	24	8,43
Facilità di comunicazione con gli addetti						2	1	4	8	34	9,45
Completezza informazioni fornite			1			2	2	1	7	36	9,39
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online	3	1		1		4	3	3	10	24	8,33
Competenze impiegati						2	2	2	8	35	9,47
Cortesia impiegati				1			1	3	5	39	9,59
Modulistica chiara						2	1	4	8	34	9,45
Tempi di espletamento della pratica			1					3	10	35	9,53
Giudizio complessivo del servizio							4	2	11	32	9,45

AREA 4											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura						1	2	2	1	8	8,93
Facilità d'accesso (anche telefonico)				1	2	2	2	1		6	7,71
Facilità di comunicazione con gli addetti			1		1	1		1	2	8	8,57
Completezza informazioni fornite								6	2	6	9,00
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online	1			1	2	1	1		1	6	7,46
Competenze impiegati					1	1	3	1	2	6	8,43
Cortesia impiegati						1	1	2	2	8	9,07
Modulistica chiara								3	2	9	9,43
Tempi di espletamento della pratica	1				1	1	2	1	1	7	8,07
Giudizio complessivo del servizio						1	1	3	1	8	9,00

AREA 5											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura	1				1	7	19	11	2		7,00
Facilità d'accesso (anche telefonico)	1			2	3	9	14	11	1		6,66
Facilità di comunicazione con gli addetti	1		1	1	6	10	11	10			6,22
Completezza informazioni fornite	1			1	12	6	11	10			6,29
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online	1			6	8	11	9	5	1		5,93
Competenze impiegati	1			6	4	17	10	3			5,88
Cortesia impiegati	1			5	2	13	17	3			6,15
Modulistica chiara	1		1	2	5	21	8	2		1	5,98
Tempi di espletamento della pratica	3		1	4	6	14	12	2			5,76
Giudizio complessivo del servizio	1	2	1	1	6	7	15	7	1		6,20

AREA 6											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura			1	1	1	1	2	3	2	10	8,29
Facilità d'accesso (anche telefonico)					1		2	1	4	13	9,19
Facilità di comunicazione con gli addetti					1		2	2	3	13	9,14
Completezza informazioni fornite					1		3	3	4	10	8,86
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online				1	1	2	2	3	4	7	8,25
Competenze impiegati					1	1	2	1	3	13	9,05
Cortesia impiegati				1			1	4	1	14	9,14
Modulistica chiara					1	1		3	5	11	9,05
Tempi di espletamento della pratica				1	1	1	1		5	12	8,90
Giudizio complessivo del servizio					1		3	2	3	11	8,95

AREA 7											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura											
Facilità d'accesso (anche telefonico)											
Facilità di comunicazione con gli addetti											
Completezza informazioni fornite											
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online											
Competenze impiegati											
Cortesia impiegati											
Modulistica chiara											
Tempi di espletamento della pratica											
Giudizio complessivo del servizio											

AREA 8											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura						3	12	8	5	2	7,70
Facilità d'accesso (anche telefonico)					2	4	9	9	4	2	7,50
Facilità di comunicazione con gli addetti					2	4	4	15	3	2	7,63
Completezza informazioni fornite				1	2	5	5	8	6	3	7,57
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online	1		1	1		2	10	8	6	1	7,27
Competenze impiegati				2	2	4	4	8	8	2	7,53
Cortesia impiegati				1	1	5	9	5	5	4	7,57
Modulistica chiara					1	6	7	4	9	3	7,77
Tempi di espletamento della pratica				2	1	2	4	6	10	5	8,03
Giudizio complessivo del servizio						3	5	4	12	6	8,43

AREA 9											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura					1		6	11	4	2	7,96
Facilità d'accesso (anche telefonico)					1	2	6	7	3	5	8,00

Facilità di comunicazione con gli addetti				1	2	6	5	6	3	7,63
Completezza informazioni fornite					2	2	11	5	4	8,29
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online			1		2	5	8	4	4	7,96
Competenze impiegati						4	10	7	3	8,38
Cortesia impiegati				1	1	3	8	7	4	8,29
Modulistica chiara				1	1	6	3	9	4	8,25
Tempi di espletamento della pratica			1		1	3	8	8	3	8,21
Giudizio complessivo del servizio						1	8	10	5	8,79

RIEPILOGO

Media valutazione singola voce	AREA 1	AREA 2	AREA 3	AREA 4	AREA 5	AREA 6	AREA 7	AREA 8	AREA 9	T O T A L E
Orario di apertura	7,90	5,00	8,55	8,93	7,00	8,29	N.P.	7,70	7,96	7 ' 6 7
Facilità d'accesso (anche telefonico)	7,55	7,00	8,43	7,71	6,66	9,19	N.P.	7,50	8,00	7 ' 7 6
Facilità di comunicazione con gli addetti	7,70	4,00	9,45	8,57	6,22	9,14	N.P.	7,63	7,63	7 ' 5 4
Completezza informazioni fornite	7,70	8,00	9,39	9,00	6,29	8,86	N.P.	7,57	8,29	8 ' 1 4
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online	7,45	4,00	8,33	7,46	5,93	8,25	N.P.	7,27	7,96	7 ' 0 8
Competenze impiegati	8,10	6,00	9,47	8,43	5,88	9,05	N.P.	7,53	8,38	7 ' 8 6
Cortesia impiegati	8,25	4,00	9,59	9,07	6,15	9,14	N.P.	7,57	8,29	7 ' 7 6
Modulistica chiara	8,15	4,00	9,45	9,43	5,98	9,05	N.P.	7,77	8,25	7 ' 7 6
Tempi di espletamento della pratica	8,25	4,00	9,53	8,07	5,76	8,90	N.P.	8,03	8,21	7 ' 5 9
Giudizio complessivo del servizio	8,80	5,00	9,45	9,00	6,20	8,95	N.P.	8,43	8,79	8

											0
											8

Dall'analisi delle suddette categorie di risposte si evidenzia che per la quasi totalità degli utenti intervistati la qualità dei servizi offerti è superiore a 7 (buona), in riferimento alla media complessiva.

Se si analizzano i risultati per singole aree, alcune criticità (punteggio inferiore alla sufficienza) sono state riscontrate rispetto ai **servizi dell'Area 5**. In particolare, non hanno raggiunto la sufficienza i seguenti indicatori:

- 1) **Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online- punteggio 5,93%;**
- 2) **Competenza impiegati- punteggio 5,88%**
- 3) **Modulistica chiara-punteggio 5,98%**
- 4) **Tempi di espletamento della pratica-punteggio 5,76%**

Anche l'unico questionario compilato dall'utente **dell'Area 2**, riporta giudizi complessivamente negativi.

Inoltre dall'ultima domanda:” **In una logica di miglioramento quali suggerimenti/proposte ritieni opportuno proporci?**” che consentiva all'Utente di esprimere facoltativamente un proprio personale contributo, sulle 200 schede complessivamente ricevute, sono stati raccolti n. 43 contributi, per i quali, dopo un'attenta analisi condotta su ognuno di loro, si può sintetizzare quanto segue:

AREA 3

Suggerimenti: (TRA PARENTESI IL NUMERO DEGLI UTENTI)
 ubicazione sito (1)
 miglioramento struttura (5)
 maggiore competenza informatica, miglior accesso ai moduli e servizi online (1)
 miglioramento impianto condizionatori (2)
 miglioramento cortesia assistente sociale (1)
 accessibilità disabili - eliminazione scale (24)

AREA 4

Suggerimenti:
 insoddisfazione per i risultati ottenuti (1)
 avviamento una gestione informatizzata dei procedimenti SUE - SUAP (1)
 incremento degli Istruttori tecnici (1)

AREA 5

Suggerimenti:
 turn over con giovani motivati e più propensi a svolgere il proprio compito con efficienza, preparazione e diligenza (1)

AREA 6

Suggerimenti:
miglioramento del servizio online (1)
apertura al pubblico alle ore 8,30 (1)
preferenza classico sportello con personale (1)
miglioramento dei tempi di consegna pratiche (1)

AREA 8

Suggerimenti:
Incrementare i giorni di ricevimento

IL suggerimento più significativo, riguarda l'accessibilità all'ufficio Servizi Sociali, che è situato al primo piano di un edificio di proprietà del Comune e in particolare "accessibilità disabili-eliminazione scale" (24) e miglioramento struttura (5). Anche in questo caso si rileva una contraddizione rispetto alla valutazione data all'indicatore "Facilità di accesso" dell'Area servizi sociali, che ha riportato una valutazione del 8,43%.

CONCLUSIONI

Sintetizzando tutto quanto fin qui riportato ed analizzata e valutata ogni singola scheda per il relativo grado di soddisfazione che singolarmente la stessa esprime, si può serenamente affermare che quasi tutte le 200 schede prodotte dagli utenti nei tre mesi di indagine di customer satisfaction 2017, sono da considerare positive, pertanto con un 77,20% di gradimento, anche perché laddove in alcune schede su particolari domande l'utente ha manifestato un insufficiente grado di soddisfazione, tale carenza è stata compensata e superata da elevati gradi di soddisfazione dimostrati dallo stesso utente su altre tematiche esposte nella rispettiva scheda di valutazione. Ad ogni buon conto, l'apporto critico e qualificato fornito dall'utenza stessa costituiranno per l'anno 2018, stimolo ed obiettivo per migliorare dove necessita ed ancora ottimizzare dove già sono stati raggiunti discreti livelli di gradimento dimostrati dall'utenza, in quanto si ritiene che il percorso di miglioramento non può e non deve conoscere confini, ma individuare sempre nuovi obiettivi da raggiungere per il miglioramento dei servizi da offrire all'utenza e perfezionare, anche con la politica dei piccoli passi, l'immagine della Pubblica Amministrazione.

Con la presente si intende anche ringraziare tutta la gentile Utenza per la preziosa collaborazione fornita.

Il Funzionario Responsabile Area 9

Dott.ssa Francesca Politi

Il Segretario Generale

dott.ssa Pietra Quartuccio