



Città Metropolitana di Palermo

SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI

p_pa Città Metropolitana di Palermo RGP
Allegato n.1 al PROT 0076695 del 23/10/2023
CL 1.1.1.15.0.0/2/2022 - 23/10/2023

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Le indagini di customer satisfaction anno 2022

*AI SENSI DELL'ART. 19, COMMA 5, DEL REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA E
L'ORGANIZZAZIONE DEI CONTROLLI INTERNI*

SOMMARIO

Il controllo della qualità dei servizi nel sistema dei controlli interni: considerazioni introduttive pag. 2

1) INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO ESTERNO

DIREZIONE EDILIZIA, PUBBLICA ISTRUZIONE E BENI CULTURALI
Servizi agli istituti scolastici, strutture sportive, beni culturali pag. 4

DIREZIONE VIABILITA'
Servizio concessione nulla osta e/o autorizzazioni manifestazioni sportive su strada ai sensi dell'art. 9 del Codice della Strada pag. 5

DIREZIONE AMBIENTE
Servizio di rilascio, rinnovo e aggiornamento dell'Autorizzazione Unica Ambientale (A.U.A.) ai sensi del D.P.R. n. 59/2013 pag. 6

DIREZIONE SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI
Servizio monitoraggio costante della qualità percepita dagli utenti per le prestazioni erogate dall'Ente pag. 7

DIREZIONE POLIZIA METROPOLITANA E PROTEZIONE CIVILE
Servizio monitoraggio emergenze pag. 9

DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO, SERVIZI SOCIALI, TURISTICI E CULTURALI
Servizio Sviluppo Turistico e Culturale, Archivio Storico e Biblioteca Metropolitana pag. 10
Servizio Sviluppo Economico e Attività Produttive pag. 11

2) INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO INTERNO

DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE
Servizio gestione risorse umane pag. 13

DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE
Servizio di assistenza e supporto pag. 14

DIREZIONE PATRIMONIO
Servizio prevenzione sicurezza luoghi di lavoro pag. 15

- Il controllo della qualità dei servizi nel sistema dei controlli interni: considerazioni introduttive

Nell'ambito del sistema dei controlli interni così come ridisegnati dal Decreto Legge 10 ottobre 2012, n. 174, (Titolo II – Art. 3) convertito in Legge 7 dicembre 2012, n. 213, il controllo di qualità si propone l'obiettivo di monitorare la qualità dei servizi erogati, interni ed esterni all'Ente, mediante l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti. Scopo finale è poi quello di migliorare la qualità dei servizi offerti ai propri utenti ma anche quello di recuperare la fiducia dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione conferendo una nuova legittimazione all'azione pubblica.

Nella Città Metropolitana di Palermo l'impianto del controllo di qualità trova fondamento nelle previsioni di cui all'art. 19, comma 5) del vigente *Regolamento per la disciplina e l'organizzazione dei controlli interni*, approvato dal Commissario Straordinario in sostituzione del Consiglio Provinciale, con Deliberazione n. 8 del 28 aprile 2020, per cui è stata avviata anche nel corso dell'anno 2022 un'indagine di customer satisfaction in riferimento a specifici servizi offerti alla collettività.

Individuare infatti il potenziale di miglioramento dell'attività della Amministrazione, i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'Amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno, costituisce l'obiettivo primario di questo tipo di indagine.

Per facilitare l'avvio del presente studio, l'Unità Operativa "Direzione e Organizzazione d'Intesa con l'OIV" ha predisposto due tipologie di questionari: una per il servizio interno, l'altra per il servizio esterno, strutturati in maniera da adattarli alla tipologia dei servizi da monitorare ed una scheda di report atta a riportare il riepilogo dei dati ottenuti.

La scelta delle attività da monitorare è stata avanzata dai singoli Dirigenti.

In questa sede verranno presi in considerazione i dati dell'indagine di customer satisfaction riferiti ai servizi sia esterni che interni, e specificamente quelli erogati dalle sottoelencate Direzioni:

Servizi Esterni:

- DIREZIONE EDILIZIA, PUBBLICA ISTRUZIONE E BENI CULTURALI
- DIREZIONE VIABILITA'
- DIREZIONE AMBIENTE
- DIREZIONE SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI
- DIREZIONE POLIZIA METROPOLITANA E PROTEZIONE CIVILE
- DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO, SERVIZI SOCIALI, TURISTICI E CULTURALI

Servizi Interni

- DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE
- DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE
- DIREZIONE PATRIMONIO

I questionari sono stati distribuiti ai fruitori dei servizi che per qualche ragione hanno avuto contatti con le Direzioni, in particolare per il sondaggio riguardante gli eventi culturali sono stati consegnati a tutti i partecipanti nei giorni di svolgimento delle manifestazioni.

I reports di customer satisfaction, redatti da ogni Direzione, comunicati da esse all'Unità Operativa sopra citata e da questa trasmessa alla Direzione SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI, sono pubblicati nella presente relazione di sintesi che fornisce così le indicazioni, sia in formato numerico che grafico, inerenti il controllo di qualità dei servizi per l'anno 2022 appena trascorso.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION: SERVIZI ESTERNI

DIREZIONE EDILIZIA, PUBBLICA ISTRUZIONE E BENI CULTURALI

Servizi agli istituti scolastici, strutture sportive, beni culturali

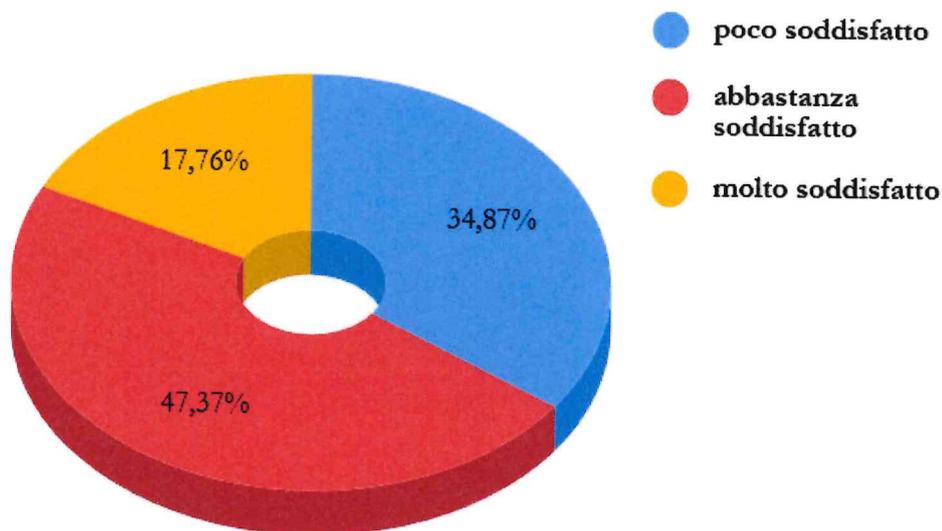
L'indagine di customer satisfaction svolta dalla Direzione per la misurazione del grado di soddisfazione circa i servizi forniti agli utenti nell'anno 2022 è stata svolta mediante trasmissione di apposito questionario da compilare in forma anonima e da restituire *brevi manu*.

Nello specifico sono stati consegnati complessivi n. 42 questionari alle Associazioni Sportive Dilettantistiche.

Nella fattispecie sono stati restituiti n. 11 questionari, su un totale di 4 domande a risposta multipla, per i quali se ne riportano a seguire le schede di sintesi.

NUMERO UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SUL NUMERO UTENTI TOTALE	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI IN VALORE ASSOLUTO NELLA SCHEDA DI RILEVAZIONE	Consegna diretta utenti del servizio
42	11	26,19%	152	-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2022)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 17,76 % degli utenti è molto soddisfatto, il 47,37 % è abbastanza soddisfatto mentre il 34,87% degli utenti risulta poco soddisfatto.

DIREZIONE VIABILITA'

- Servizio concessione nulla osta e/o autorizzazioni manifestazioni sportive ai sensi dell'art. 9 del Codice della Strada

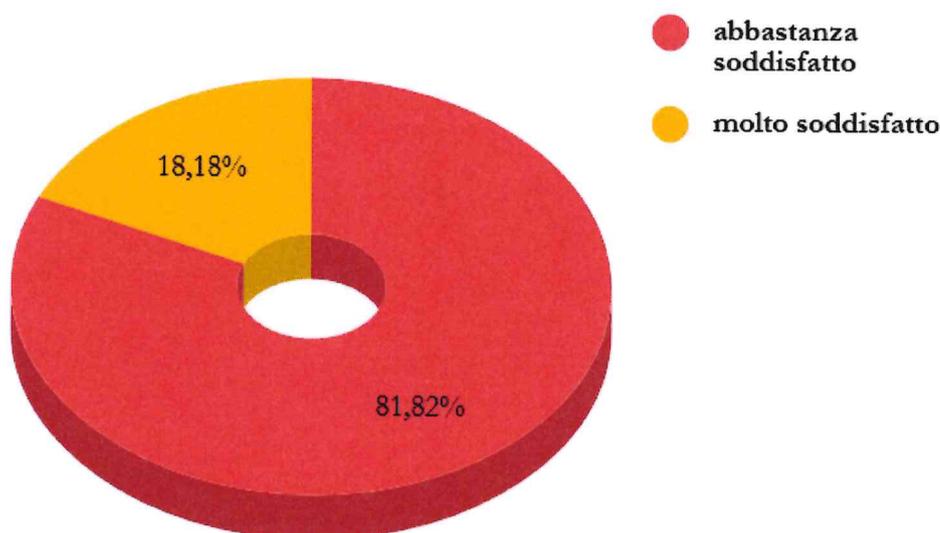
Tra i servizi di competenza della Direzione e in particolare dell'Ufficio Segnaletica, Autorizzazioni, Attrezzature e Mezzi vi è anche quello del rilascio, ai sensi dell'art. 9 del Codice della Strada, delle autorizzazioni e/o nulla osta per manifestazioni sportive come previsto dal Regolamento Competizioni Sportive su strada approvato con Deliberazione del Commissario Straordinario n. 17 del 04/08/2017.

Le istanze pervenute ed istruite nel corso del 2022 sono state in numero pari a 14 e a tutti gli utenti, Enti od Associazioni, è stato inviato il questionario per verificare il grado di soddisfazione circa l'efficienza del servizio reso dalla direzione in parola e solo 11 di essi hanno risposto.

A seguire le schede di sintesi:

NUMERO UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SUL NUMERO UTENTI TOTALE	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI IN VALORE ASSOLUTO NELLA SCHEDA DI RILEVAZIONE	Consegna diretta utenti del servizio
14	11	78,57%		-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2022)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 18,18 % degli utenti è molto soddisfatto, l' 81,82 % è abbastanza soddisfatto .

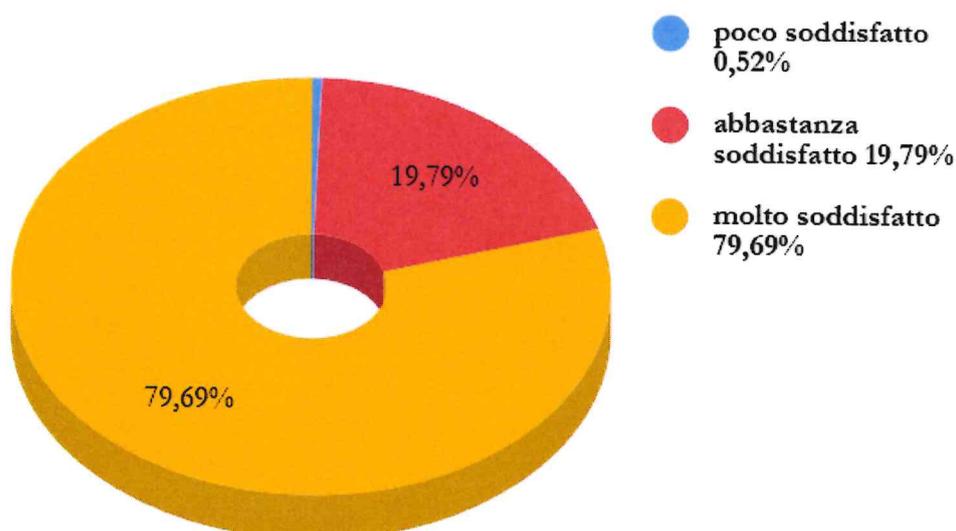
DIREZIONE AMBIENTE

- Servizio di rilascio, rinnovo e aggiornamento dell'Autorizzazione Unica Ambientale (A.U.A.) ai sensi del D.P.R. n. 59/2013

L'Ufficio Autorizzazioni (A.U.A.) ha avviato l'indagine di customer satisfaction 2022 predisponendo un questionario, approvato dall'O.I.V., somministrato agli utenti esterni (i SUAP dei Comuni del territorio provinciale) in modo telematico tramite invio link di collegamento al form creato ad hoc, compilazione del tutto anonima a garanzia della riservatezza dei compilatori, volto a verificare il gradimento delle procedure e del servizio di adozione AUA prestato. I dati risultati sono di seguito riportati:

NUMERO UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SUL NUMERO UTENTI TOTALE	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI IN VALORE ASSOLUTO NELLA SCHEDA DI RILEVAZIONE	Consegna diretta utenti del servizio
73	16	21,92%	192	-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2022)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 79,69 % degli utenti è molto soddisfatto, il 19,79 % è abbastanza soddisfatto ed infine solo lo 0,52% risulta poco soddisfatto.

DIREZIONE SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI

- Servizio monitoraggio costante della qualità percepita dagli utenti per le prestazioni erogate dall'Ente.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al fine di valutare e monitorare costantemente la qualità percepita dagli utenti per le prestazioni dallo stesso erogate, ha condotto anche nel corso dell'anno 2022 indagini di customer satisfaction attraverso la somministrazione di apposito questionario.

L'indagine è stata rivolta a tutti gli utenti che per qualsiasi motivo hanno contattato telefonicamente l'U.R.P.. La compilazione dei questionari è stata redatta dall'operatore dell'ufficio al termine di ogni richiesta di intervento, ma anche online direttamente dall'utente.

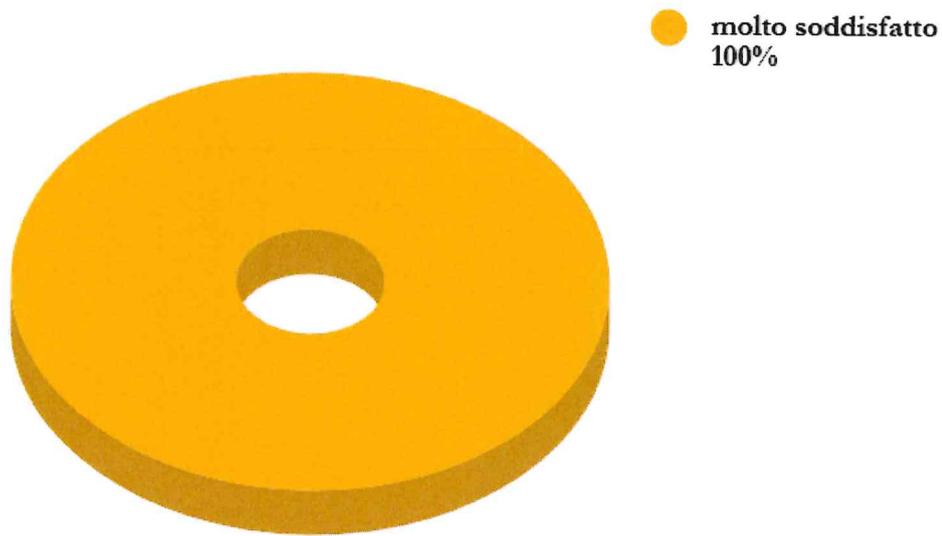
Il numero totale degli utenti che hanno aderito alla richiesta di rispondere al questionario, suddiviso in due sezioni, la prima intesa ad acquisire i dati socio-demografici dell'utente e la seconda finalizzata a raccogliere la valutazione dell'utenza circa la qualità e l'efficacia dei servizi erogati dall'Ufficio, è di 229 su 1144 contatti, dato comunque significativo del fatto che gli operatori dello sportello URP sono riusciti ad instaurare con l'utente un rapporto di fiducia e a far percepire che le informazioni richieste erano importanti per il miglioramento del servizio.

Volendo approfondire i risultati ottenuti dalla somministrazione del questionario di cui sopra, si può definire una fattispecie di "utente medio" che risponde alle seguenti caratteristiche: in prevalenza donna, fascia di età compresa tra 41/65, in possesso del diploma di scuola media superiore, imprenditore/libero professionista; inoltre la maggior parte ha richiesto informazioni sui servizi offerti dall'Ente. Il giudizio complessivo espresso dall'utenza in riferimento al servizio U.R.P. viene valutato efficiente, funzionale e ben strutturato. La competenza e la capacità di ascolto degli operatori sono state ampiamente apprezzate dagli utenti che in merito hanno espresso nella totalità dei casi un giudizio ottimo.

I dati acquisiti, al fine di facilitarne la lettura, sono stati rappresentati attraverso le consuete schede:

NUMERO UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SUL NUMERO UTENTI TOTALE	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI IN VALORE ASSOLUTO NELLA SCHEDA DI RILEVAZIONE	Consegna diretta utenti del servizio
1144	229	20,02%		-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2022)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 100 % degli utenti è molto soddisfatto.

DIREZIONE POLIZIA METROPOLITANA E PROTEZIONE CIVILE

Servizio monitoraggio emergenze

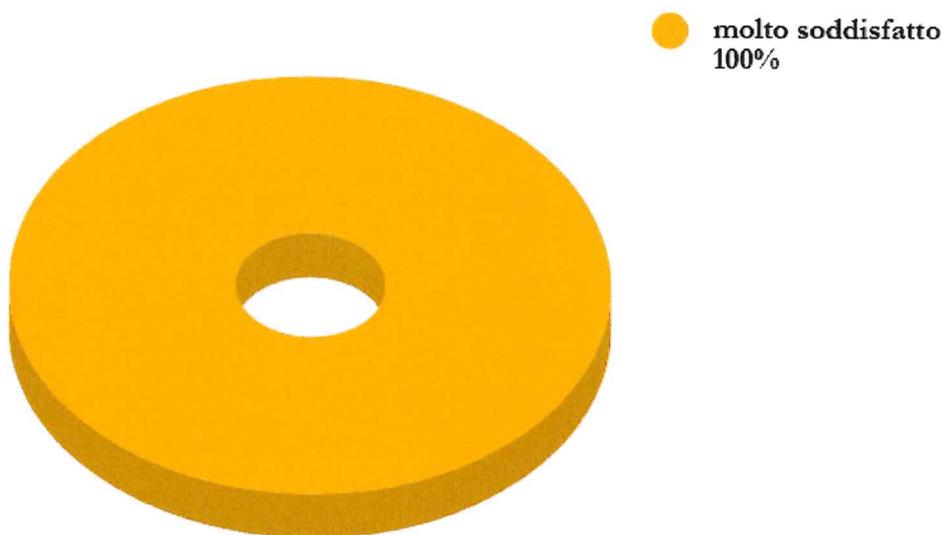
La Direzione Polizia Metropolitana e Protezione Civile ha avviato un'indagine di customer satisfaction anno 2022, volta a rilevare il grado di soddisfazione delle attività svolte in sinergia e/o supporto alle altre componenti del Servizio Nazionale Protezione Civile, interventi che afferiscono alle possibili emergenze riguardanti il territorio di competenza dell'Ente (emergenza incendi, emergenza idrogeologica, emergenza neve, etc. etc...). La scheda di customer è stata somministrata anche ad Enti pubblici (Comune di Palermo, Casa circondariale di Termini Imerese) per la valutazione della qualità del servizio reso.

L'indagine è stata condotta in un arco temporale molto breve (ottobre/dicembre 2022), su scheda validata in settembre, pertanto vi sono state poche somministrazioni.

I dati risultati sono comunque di seguito riportati:

NUMERO UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SUL NUMERO UTENTI TOTALE	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI IN VALORE ASSOLUTO NELLA SCHEDA DI RILEVAZIONE	Consegna diretta utenti del servizio
3	2	66,67%	4	-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Ottobre/Dicembre 2022)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 100 % degli utenti è molto soddisfatto.

DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO, SERVIZI SOCIALI, TURISTICI E CULTURALI

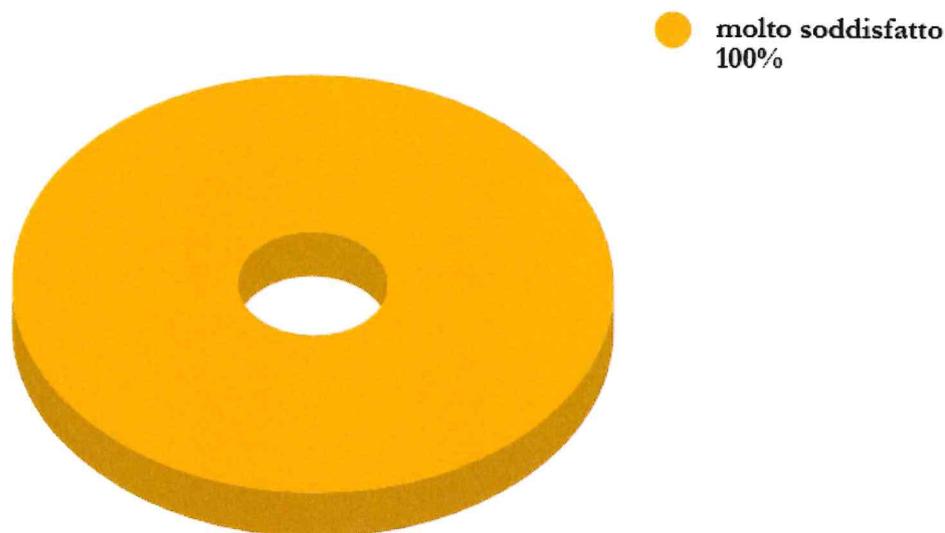
Servizio Sviluppo Turistico e Culturale, Archivio Storico e Biblioteca Metropolitana

Al fine di conoscere il livello di soddisfazione degli utenti relativamente alle attività svolte all'interno degli sportelli PIT (Punto di Informazione Turistica) ubicati presso l'aeroporto "Falcone Borsellino" ed in via Principe di Belmonte a Palermo, attività che prevede informazione turistica in modalità front office da parte del personale addetto e mediante la distribuzione gratuita di materiale informativo (cartine turistiche, brochure, etc...), è stata attivata una indagine conoscitiva mediante la somministrazione all'utenza di un questionario a risposta multipla per esprimere, in forma anonima, il livello di soddisfazione per il periodo 01 Agosto/31 Dicembre 2022.

I dati ottenuti vengono di seguito riportati:

NUMERO UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZI	IN VALORE % SUL NUMERO UTENTI TOTALE	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI IN VALORE ASSOLUTO NELLA SCHEDA DI RILEVAZIONE	Consegna diretta utenti del servizio
90	88	97,78%	264	-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Agosto/Dicembre 2022)



Servizio Sviluppo Economico e Attività Produttive

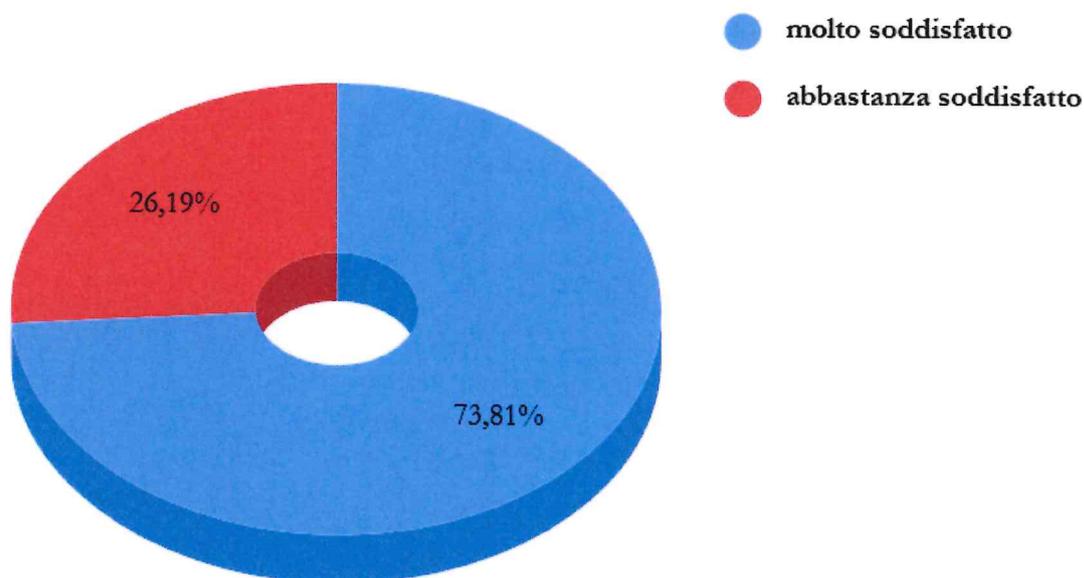
La Direzione in parola ha somministrato n. 2 questionari:

a) una scheda volta a conoscere il livello di soddisfazione dei servizi offerti agli utenti del Servizio Sviluppo Economico e Attività Produttive (attività connesse al rilascio/revoca/sospensione autorizzazioni autoscuole, studi di consulenza per i mezzi di trasporto e scuole nautiche, istruisce pratiche relative al conseguimento dell'attestato professionale di autotrasportatori merci, rilascia le licenze di pesca nelle acque interne).

I dati ottenuti vengono di seguito riportati:

NUMERO UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZI	IN VALORE % SUL NUMERO UTENTI TOTALE	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI IN VALORE ASSOLUTO NELLA SCHEDA DI RILEVAZIONE	Consegna diretta utenti del servizio
42	42	100,00%		-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2022)

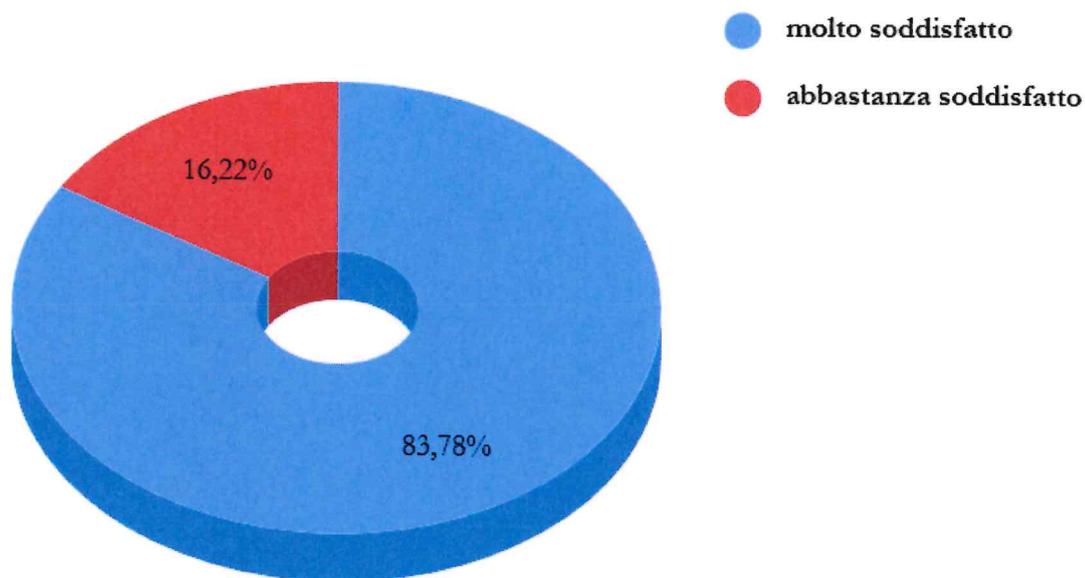


b) una seconda scheda formulata per conoscere il livello di soddisfazione degli utenti relativamente alle attività svolte all'interno dello Sportello Informativo sui finanziamenti alle imprese attivato nel mese di maggio 2022 a seguito del protocollo d'intesa siglato tra la Città Metropolitana di Palermo e INVITALIA, Agenzia governativa collegata al Ministero dello Sviluppo Economico.

I dati ottenuti vengono di seguito riportati:

NUMERO UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZI	IN VALORE % SUL NUMERO UTENTI TOTALE	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI IN VALORE ASSOLUTO NELLA SCHEDA DI RILEVAZIONE	Consegna diretta utenti del servizio
37	37	100,00%		-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Agosto/Dicembre 2022)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto l'83,78 % degli utenti è molto soddisfatto, il 16,22 % è abbastanza soddisfatto.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI INTERNI

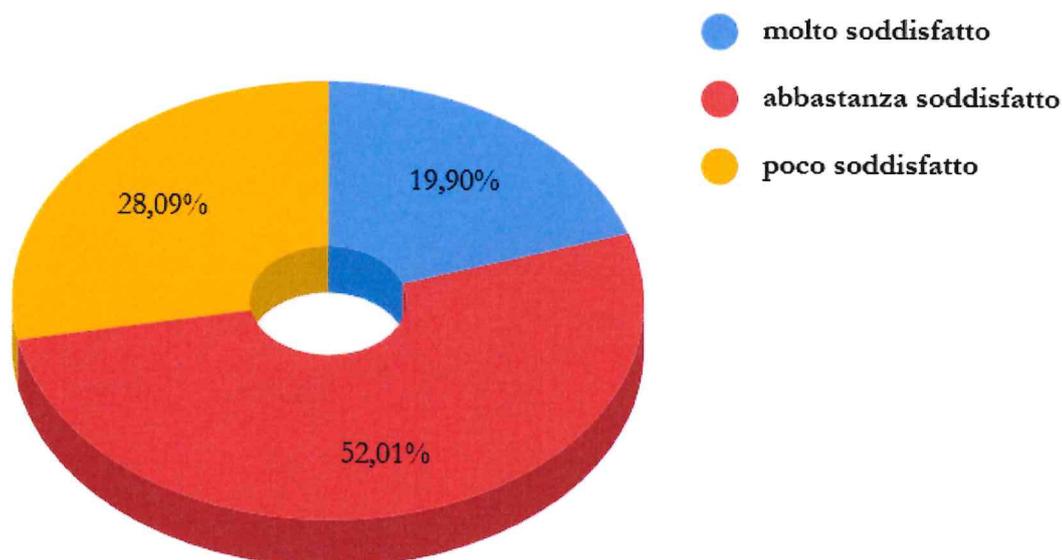
DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE

Servizio gestione risorse umane

A giugno 2022 è stata attivata l'indagine interna di customer satisfaction inviando a tutte le Direzioni il questionario, pubblicato anche nella sezione modulistica della Intranet dell'Amministrazione, contenente le domande di carattere generale relative alle diverse attività svolte dagli uffici di questa Direzione, il giudizio inerente le capacità di risolvere problematiche, l'interlocuzione con gli uffici, l'erogazione dei servizi. Sono pervenute n. 131 schede compilate per un totale di n. 1.703 domande contenenti n. 1.563 giudizi ed in base ad esse si riporta il contenuto nei formati consueti:

NUMERO UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SUL NUMERO UTENTI TOTALE	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI IN VALORE ASSOLUTO NELLA SCHEDA DI RILEVAZIONE	Consegna diretta utenti del servizio
572	131	22,90%	1563	-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2022)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 19,90 % degli utenti è molto soddisfatto, il 52,01 % è abbastanza soddisfatto mentre il 28,09 % degli utenti risulta poco soddisfatto.

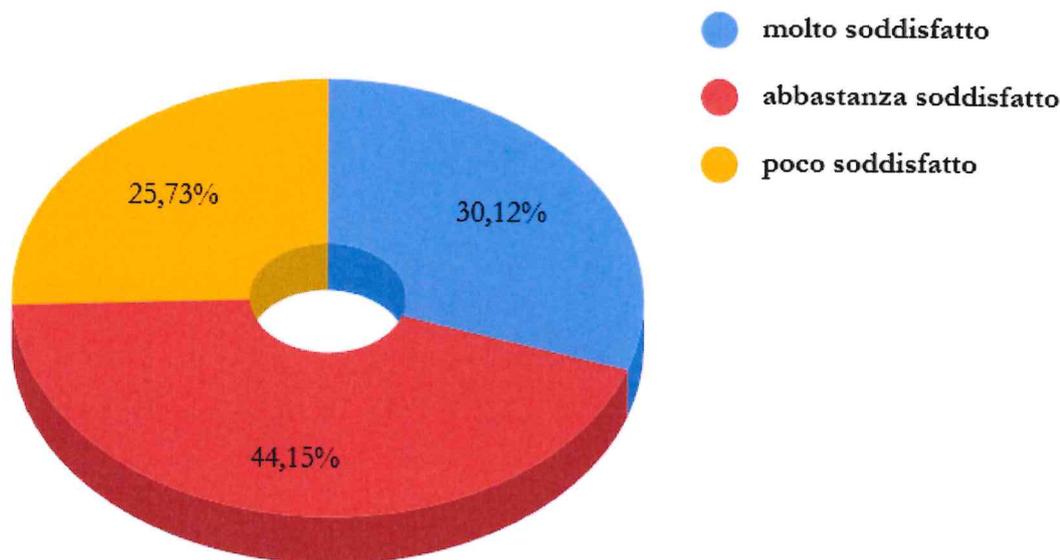
DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE

Servizio di assistenza e supporto

La Direzione Ragioneria Generale ha proceduto all'attivazione di una indagine di customer satisfaction divulgando un questionario a tutte le Direzioni dell'Ente da sottoporre al proprio personale, al fine di comprendere il grado di soddisfazione riguardante l'attività di assistenza e supporto alle Direzioni da parte dell'Ufficio Tesoro e Controllo Partecipate. Il questionario, compilato a mano e in forma anonima, è stato compilato da 31 dipendenti e si riferiscono a n. 2 Direzioni. I risultati sono stati riassunti nelle schede a seguire:

NUMERO UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SUL NUMERO UTENTI TOTALE	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI IN VALORE ASSOLUTO NELLA SCHEDA DI RILEVAZIONE	Consegna diretta utenti del servizio
572	31	5,42%	342	-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2022)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 30,12 % degli utenti è molto soddisfatto, il 44,15% è abbastanza soddisfatto mentre il 25,73% degli utenti risulta poco soddisfatto.

DIREZIONE PATRIMONIO

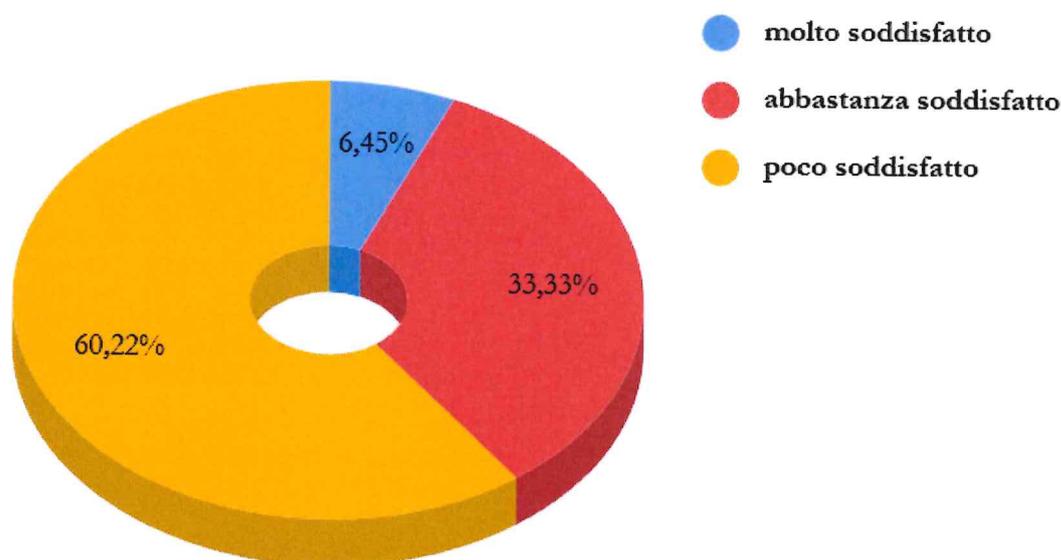
Servizio prevenzione sicurezza luoghi di lavoro

La Direzione Patrimonio ha provveduto ad attivare l'indagine interna di Customer satisfaction per l'anno 2022 sottoponendo un questionario sul gradimento del servizio prevenzione sicurezza luoghi di lavoro della Città Metropolitana di Palermo. La rilevazione è stata condotta nel mese di Marzo 2022 ed il questionario, da compilare a mano ed in forma anonima, è stato proposto ed inviato a tutte le Direzioni.

I risultati sono stati riassunti nelle schede a seguire:

NUMERO UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SUL NUMERO UTENTI TOTALE	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI IN VALORE ASSOLUTO NELLA SCHEDA DI RILEVAZIONE	Consegna diretta utenti del servizio
572	30	5,24%	93	-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2022)



Gli utenti hanno manifestato per il 60,22% un livello poco soddisfacente, per il 33,33% un livello abbastanza soddisfacente ed per il 6,45% un livello molto soddisfacente.

L'esecutore amministrativo
Dott.ssa Agata Calderone

Il Responsabile dell'Ufficio
Ing. Armando Busciglio

Il Dirigente
Dott.ssa Mattea Volpe