



# **CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO**

*DIREZIONE SERVIZI GENERALI E ISTITUZIONALI*

CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

**LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023**

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	<b>pag. 3</b>
<b>1) INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO ESTERNO</b>	
<i>DIREZIONE PER L'EDILIZIA SCOLASTICA E LA VALORIZZAZIONE DEI BENI PATRIMONIALI E CULTURALI</i> Servizi agli istituti scolastici, strutture sportive, beni culturali	<b>pag. 4</b>
DIREZIONE VIABILITA' Servizio concessione nulla osta e/o autorizzazioni manifestazioni sportive su strada ai sensi dell'art. 9 del Codice della Strada	<b>pag. 5</b>
DIREZIONE SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI Servizio monitoraggio costante della qualità percepita dagli utenti per le prestazioni erogate dall'Ente	<b>pag. 6</b>
DIREZIONE POLIZIA METROPOLITANA E PROTEZIONE CIVILE Ufficio Pianificazione e Coordinamento - Attività di Protezione Civile	<b>pag. 7</b>
DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO, SERVIZI SOCIALI, TURISTICI E CULTURALI Servizio Sviluppo Turistico e Culturale, Archivio Storico e Biblioteca Metropolitana Servizio Sviluppo Economico e Attività Produttive Servizio Politiche Sociali ed Integrazione scolastica	<b>pag. 8</b> <b>pag. 9</b> <b>pag. 10</b>
DIREZIONE GARE E CONTRATTI – INNOVAZIONE TECNOLOGICA Servizio Appalti, Contratti ed Espropriazioni (SUA/CUC) Servizi esterni	<b>pag. 11</b>
<b>2) INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO INTERNO</b>	
DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE Servizio gestione risorse umane	<b>pag. 12</b>
DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE Servizio di assistenza e supporto	<b>pag. 13</b>
DIREZIONE PATRIMONIO	<b>pag. 14</b>
DIREZIONE AVVOCATURA Coordinamento Amministrativo Affari Legali	<b>pag. 15</b>
DIREZIONE GARE E CONTRATTI – INNOVAZIONE TECNOLOGICA Servizio Appalti, Contratti ed Espropriazioni (SUA/CUC) Servizi interni	<b>pag. 16</b>
DIREZIONE PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE Servizio Pianificazione Integrata Attività e Organizzazione (PEG, PIAO) – Gestione del Ciclo della Performance Ufficio Segreteria OIV	<b>pag. 17</b>

## **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 2023 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 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 PER L'EDILIZIA SCOLASTICA E LA VALORIZZAZIONE DEI BENI PATRIMONIALI E CULTURALI*

*DIREZIONE VIABILITÀ*

*DIREZIONE AMBIENTE*

*DIREZIONE SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI*

*DIREZIONE POLIZIA METROPOLITANA E PROTEZIONE CIVILE*

*DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO, SERVIZI SOCIALI, TURISTICI E CULTURALI*

*DIREZIONE GARE E CONTRATTI – INNOVAZIONE TECNOLOGICA*

### ***SERVIZI INTERNI:***

*DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE*

*DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE*

*DIREZIONE PATRIMONIO*

*DIREZIONE AVVOCATURA*

*DIREZIONE GARE E CONTRATTI – INNOVAZIONE TECNOLOGICA*

*DIREZIONE PLANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE*

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 2023 appena trascorso.

## INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION: SERVIZI ESTERNI

### DIREZIONE PER L'EDILIZIA SCOLASTICA E LA VALORIZZAZIONE DEI BENI PATRIMONIALI E 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 2023 è stata svolta mediante trasmissione di apposito questionario ai Dirigenti Scolastici da compilare in forma anonima e da restituire via pec, via e-mail o a brevi mano.

In dettaglio sono stati inviati via mail con nota del 04/11/2023 prot. n. 89038 complessivi n.52 questionari.

Sono stati restituiti n.11 questionari compilati.

Dei n.11 questionari a risposta multipla restituiti dalle Istituzioni Scolastiche si hanno le seguenti risposte:

- 63 risposte per "poco soddisfatto";
- 69 risposte per "abbastanza soddisfatto";
- 21 risposte per "molto soddisfatto".

Nessuna osservazione e/o suggerimento circa il miglioramento dei servizi.

I suddetti dati, aggregati, sono riportati nell'allegato Report.

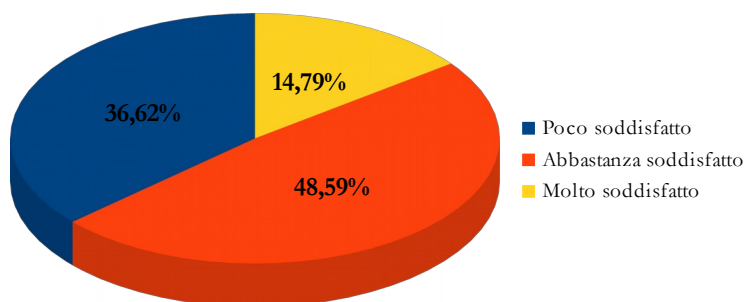
Dai dati sopra riportati si evince una scarsa partecipazione dei soggetti nell'espressione dei propri giudizi.

In relazione alle risposte ricevute, si riscontra un parere abbastanza positivo sulla Direzione Edilizia Scolastica e Beni Culturali e sulla qualità dei servizi offerti.

In futuro si cercheranno di affinare gli strumenti per una più precisa partecipazione dell'utenza, con l'obiettivo di un maggiore e fattivo coinvolgimento aperto a raccogliere osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione degli utenti. Le relative schede sono custodite presso questa Direzione.

N. UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SU N. UTENTI	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI	CONSEGNA DIRETTA UTENTI
52	11	21,15%	142	-

#### LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (periodo Gennaio/Dicembre 2023)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio effetto il 14,79 % degli utenti è molto soddisfatto, il 48,59 % è abbastanza soddisfatto mentre il 36,62 % 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 di questa 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 04/08/20107.

L'attività che svolge l'Ufficio al fine del rilascio dell'autorizzazione e/o nullaosta si esplicita principalmente in due fasi:

la prima consiste nella verifica della documentazione a corredo dell'istanza e del possesso dei requisiti da parte degli Enti richiedenti in funzione della manifestazione da svolgere;

la seconda consiste nel verificare la sussistenza delle condizioni di sicurezza dei tratti di strade interessate dalle competizioni sportive e, dove previsto, procedere anche al collaudo attraverso sopralluoghi in contraddittorio con i responsabili tecnici e giuridici degli Enti o Associazioni.

Le istanze pervenute ed istruite nel corso del 2023 sono state 28 ed a tutti gli utenti (Enti od Associazioni) è stato inviato il questionario per verificare il grado di soddisfazione e l'efficienza del servizio reso dalla direzione in parola.

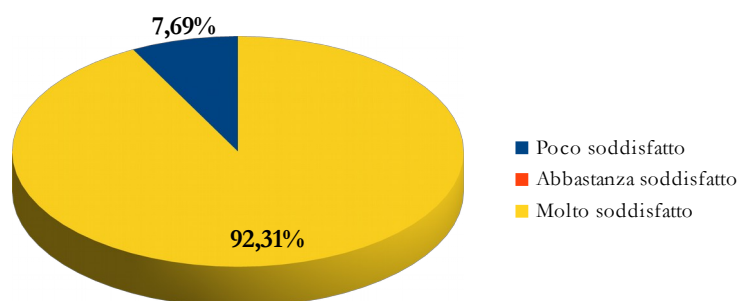
A fronte dei questionari inviati, 10 utenti hanno risposto alle domande del questionario con risultato soddisfacente.

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:

N. UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SU N. UTENTI	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI	CONSEGNA DIRETTA UTENTI
28	13	46,43	-	-

#### LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2023)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 92,31% degli utenti è molto soddisfatto e il 7,69% è 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 2023 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 267 su 1101 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.

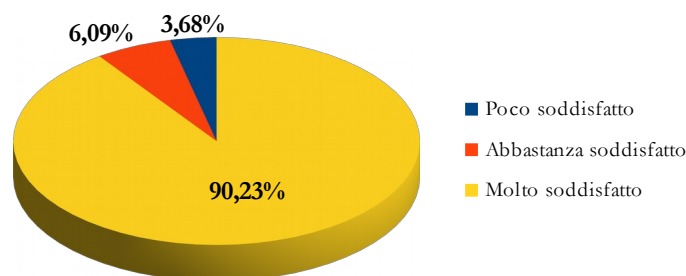
Il giudizio complessivo espresso dall'utenza in riferimento al servizio U.R.P. viene valutato efficiente, funzionale e ben strutturato.

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:

N. UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SU N. UTENTI	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI	CONSEGNA DIRETTA UTENTI
1.101	267	24,25%	3.101	-

### LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (periodo Gennaio/Dicembre 2023)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 90,23% degli utenti è molto soddisfatto, il 6,09% è abbastanza soddisfatto mentre soltanto il 3,68% degli utenti risulta poco soddisfatto.

## DIREZIONE POLIZIA METROPOLITANA E PROTEZIONE CIVILE

UFFICIO PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO ATTIVITÀ DI PROTEZIONE CIVILE

L'indagine di customer satisfaction per l'anno 2023 è stata effettuata dagli uffici della Protezione Civile. Si è trattato di una customer esterna, volta a rilevare il grado di soddisfazione degli altri componenti del SNPC/ENTI rispetto alla qualità dei servizi forniti dalla Direzione o dagli uffici/servizi in essa incardinati. Per l'anno 2023 è stata utilizzata la scheda per la rilevazione della customer satisfaction, validata dall'Ufficio di Statistica dell'ente con nota prot. n. 64090 del 10.10.2022. La scheda di customer satisfaction è stata somministrata ad Enti pubblici per la valutazione della qualità del servizio reso.

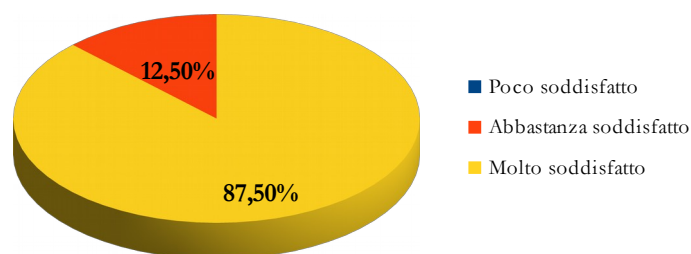
La scheda è stata elaborata ad-hoc, data la peculiarità degli interlocutori (componenti del servizio nazionale di Protezione Civile, associazioni di volontariato, altre istituzioni).

Il ritorno è stato quello di un giudizio soddisfacente.

I dati risultati sono comunque di seguito riportati:

N. UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SU N. UTENTI	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI	CONSEGNA DIRETTA UTENTI
8	8	100%	-	-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2023)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto l'87.5% degli utenti è molto soddisfatto e il 12,5% è abbastanza soddisfatto, nessun utente si è dichiarato poco soddisfatto.

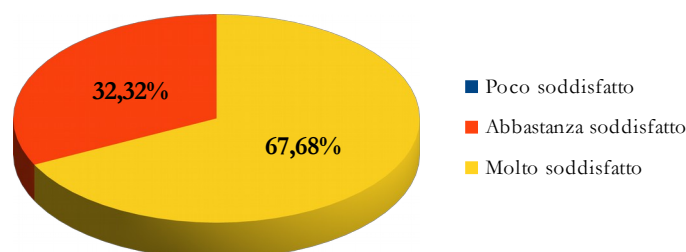
## DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO, SERVIZI SOCIALI, TURISTICI E CULTURALI

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 mediante la distribuzione gratuita di materiale informativo costituito da cartine turistiche della Città di Palermo e del territorio della Città Metropolitana, brochure fotografiche, guide turistiche corredate da notizie sugli avvenimenti turistici e culturali più importanti ed altro materiale finalizzato alla conoscenza ed alla promozione del territorio, 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 2023.

N. UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SU N. UTENTI	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI	CONSEGNA DIRETTA UTENTI
101	101	100%	99	-

### LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2023)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 67,68% degli utenti è molto soddisfatto e il 32,32% è abbastanza soddisfatto, nessun utente si è dichiarato poco soddisfatto.

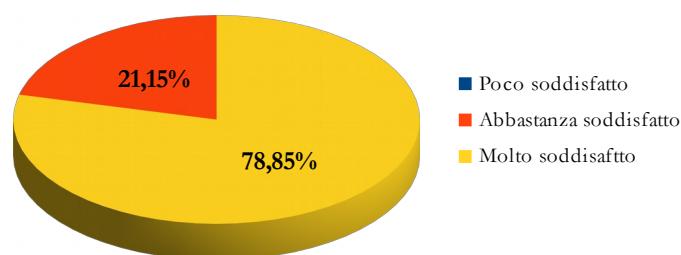


La Direzione in parola ha somministrato una scheda volta a conoscere il livello di soddisfazione dei servizi offerti agli utenti del Servizio Sviluppo Economico e Attività Produttive (attività connesse al rilascio/revoca/sospensione autorizzazioni autoscuole, studi di consulenza per i mezzi di trasporto 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 per il periodo periodo 01 Agosto/31 Dicembre 2023 vengono di seguito riportati:

N. UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SU N. UTENTI	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI	CONSEGNA DIRETTA UTENTI
325	52	16%	52	-

**LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2023)**

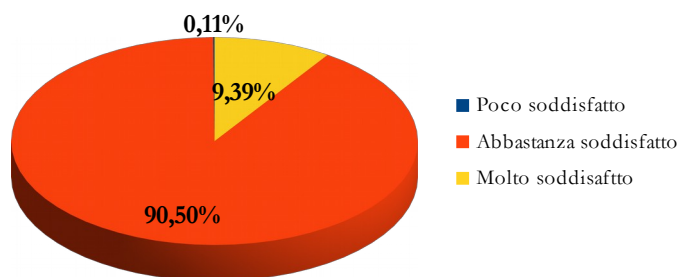


Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 78,85% degli utenti è molto soddisfatto, il 21,15% è abbastanza soddisfatto, nessun utente si è dichiarato poco soddisfatto.

Il servizio garantisce i servizi di integrazione scolastica agli alunni con disabilità: la customer è stata finalizzata al rilevamento del grado di soddisfazione dei servizi offerti agli utenti nel periodo Gennaio - Giugno 2023 (A.S. 2022/23)

N. UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SU N. UTENTI	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI	CONSEGNA DIRETTA UTENTI
1.200	884	73,66%	-	-

**LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2023)**



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 9,39% degli utenti è molto soddisfatto, il 90,50% è abbastanza soddisfatto mentre lo 0,11% degli utenti risulta poco soddisfatto.

## DIREZIONE GARE E CONTRATTI - INNOVAZIONE TECNOLOGICA

SERVIZIO APPALTI, CONTRATTI ED ESPROPRIAZIONI (SUA/CUC)

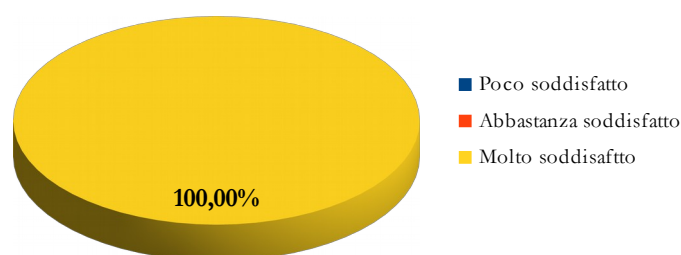
SERVIZIO ESTERNO SVOLTO QUALE STAZIONE UNICA APPALTANTE A PROFITTO DEI COMUNI CONVENZIONATI

La Direzione ha attivato una indagine inerente la “customer satisfaction”, relativa all’anno 2023, inerente alcuni servizi rientranti nelle proprie linee di attività. In particolare ha riguardato il “SERVIZIO ESTERNO SVOLTO QUALE STAZIONE UNICA APPALTANTE A PROFITTO DEI COMUNI CONVENZIONATI” (customer esterna) finalizzata alla rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti esterni. Sono stati interpellati alcuni Comuni tra quelli convenzionati con l’Ente per la fruizione del servizio in parola che avevano già ricevuto la prestazione richiesta.

I dati ottenuti vengono di seguito riportati:

N. UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SU N. UTENTI	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI	CONSEGNA DIRETTA UTENTI
6	4	66,67	64	-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2023)



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

## INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION: SERVIZI INTERNI

### DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE

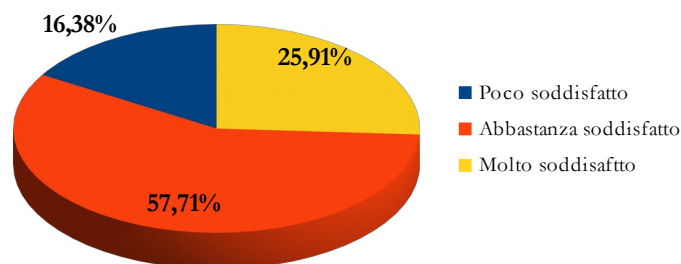
#### SERVIZIO GESTIONE RISORSE UMANE

A ottobre 2023 é stata attivata l'indagine interna di customer satisfaction inviando a tutte le Direzioni il questionario pubblicato nella sezione modulistica di Intranet contenente domande riguardanti i vari aspetti di carattere generale delle diverse attività svolte dagli Uffici della Direzione, il giudizio inerente le capacità di risolvere problematiche, l'interlocuzione con gli Uffici, l'erogazione dei servizi.

Sono pervenute complessivamente alla Direzione n. 91 schede per un totale di n.1.183 domande, contenenti n.1.154 giudizi espressi ed in base ad esse si riporta il contenuto nei formati consueti:

N. UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SU N. UTENTI	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI	CONSEGNA DIRETTA UTENTI
572	91	15,91%	1154	-

#### LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2023)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 25,91% degli utenti é molto soddisfatto, il 57,71 % é abbastanza soddisfatto ed infine solo il 16,38% risulta poco soddisfatto.

## DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE

### SERVIZIO DI ASSISTENZA E SUPPORTO

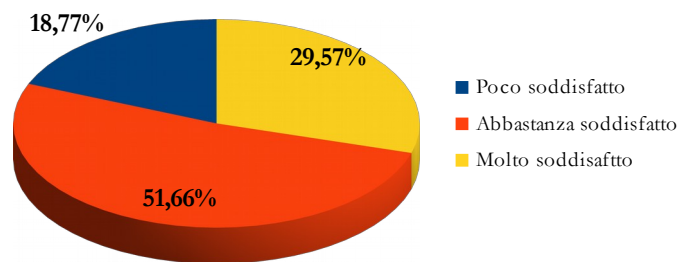
La Direzione Ragioneria Generale ha proceduto all'attivazione di una indagine interna di customer satisfaction anno 2023, sottoponendo un questionario a tutti i dipendenti e ai Responsabili di E.Q. delle direzioni dell'Ente al fine di comprendere il grado di soddisfazione riguardante l'attività di assistenza e supporto alle Direzioni da parte della Direzione Ragioneria Generale.

Il questionario è stato compilato da 80 dipendenti

I risultati sono stati riassunti nelle schede a seguire:

N. UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SU N. UTENTI	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI	CONSEGNA DIRETTA UTENTI
572	80	13,99%	991	-

### LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2023)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 29,57% degli utenti è molto soddisfatto, il 51,66% è abbastanza soddisfatto ed infine solo il 18,77% risulta poco soddisfatto.

## DIREZIONE PATRIMONIO

La Direzione Patrimonio ha provveduto ad attivare l'indagine interna di Customer satisfaction per anno 2023 sui servizi offerti dalla Direzione sottoponendo un questionario sul gradimento degli stessi.

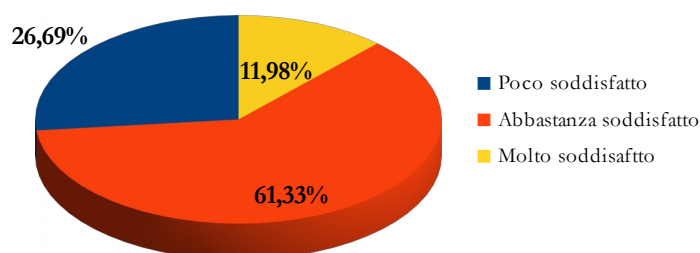
La rilevazione è stata condotta nel mese di Dicembre 2023, è stato inviato, a tutte le Direzioni, un questionario sull'indagine di gradimento dei - Servizi offerti dalla Direzione Patrimonio - anno 2023.

La diffusione dell'indagine è stata attuata attraverso la promozione del questionario direttamente all'interno dell'Ente; il questionario, da compilare a mano e in forma anonima, è stato proposto a tutte le Direzioni dell'Ente.

I risultati sono stati riassunti nelle schede a seguire:

N. UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SU N. UTENTI	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI	CONSEGNA DIRETTA UTENTI
572	75	13,11%	918	-

### LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2023)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto l'11,98% degli utenti è molto soddisfatto, il 61,33% è abbastanza soddisfatto mentre il 26,69% degli utenti risulta poco soddisfatto.

## DIREZIONE AVVOCATURA

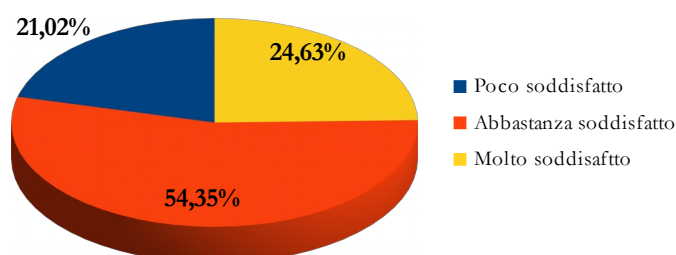
### COORDINAMENTO AMMINISTRATIVO AFFARI LEGALI

L'indagine interna di customer satisfaction, per la misurazione del grado di soddisfazione circa il supporto legale fornito dalla Direzione Avvocatura ai dipendenti dell'Ente nell'anno 2023, è stata avviata nel mese di Novembre tramite la trasmissione alle Direzioni dell'Ente del questionario relativo alla indagine de qua. Hanno riscontrato in forma anonima il questionario 86 dipendenti.

I risultati sono stati riassunti nelle schede a seguire:

N. UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SU N. UTENTI	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI	CONSEGNA DIRETTA UTENTI
572	86	15,03%	1.218	-

### LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2023)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 24,63% degli utenti è molto soddisfatto, il 54,35% è abbastanza soddisfatto mentre il 21,02% degli utenti risulta poco soddisfatto.

## DIREZIONE GARE E CONTRATTI - INNOVAZIONE TECNOLOGICA

SERVIZIO APPALTI, CONTRATTI ED ESPROPRIAZIONI (SUA/CUC)

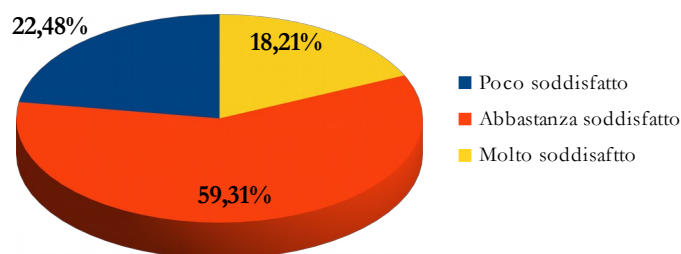
SERVIZIO INTERNO RIVOLTO ALLE DIREZIONI COMPETENTI DELL'ENTE RIGUARDANTE GLI AFFIDAMENTI DI APPALTI DI LAVORI, SERVIZI E FORNITURE

La Direzione ha attivato una indagine inerente la “customer satisfaction”, relativa all'anno 2023, inerente alcuni servizi rientranti nelle proprie linee di attività. In particolare ha riguardato il SERVIZIO INTERNO RIVOLTO ALLE DIREZIONI COMPETENTI DELL'ENTE RIGUARDANTE GLI AFFIDAMENTI DI APPALTI DI LAVORI, SERVIZI E FORNITURE” (customer interna) per rilevare il livello di qualità ed efficacia del suddetto servizio secondo le valutazioni effettuate dai dipendenti dell'Ente. L'interpello è stato indirizzato a tutte le Direzioni dell'Ente con invito a darne diffusione all'utenza interessata.

I dati ottenuti vengono di seguito riportati:

N. UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SU N. UTENTI	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI	CONSEGNA DIRETTA UTENTI
572	75	13,11%	961	-

### LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2023)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 18,21% degli utenti è molto soddisfatto, il 59,31% è abbastanza soddisfatto mentre il 22,48% degli utenti risulta poco soddisfatto.



## DIREZIONE PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE

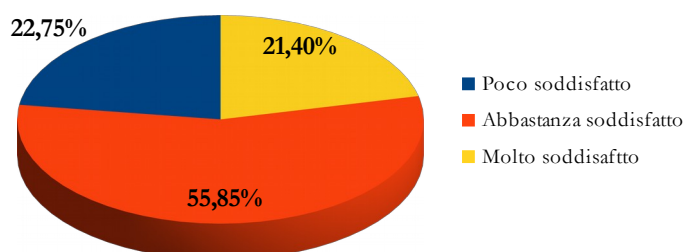
SERVIZIO PIANIFICAZIONE INTEGRATA ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (PEG, PLAO) – GESTIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE UFFICIO SEGRETERIA OIV

Premesso che l'art. 6, commi da 1 a 4, del decreto-legge n. 80/2021, convertito, con modificazioni, in legge n. 113/2021, ha introdotto nell'ordinamento il Piano Integrato di attività e organizzazione (PIAO), che assorbe una serie di piani e programmi già previsti dalla normativa (in particolare: il Piano della performance, il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, il Piano organizzativo del lavoro agile e il Piano triennale dei fabbisogni del personale) quale misura di semplificazione e ottimizzazione della programmazione pubblica nell'ambito del processo di rafforzamento della capacità amministrativa delle PP.AA., la Direzione ha ritenuto opportuno effettuare una customer satisfaction a tutte le Direzioni, per raccogliere i consensi sull'operato del coordinamento delle attività delle Direzioni dell'Ente per la formazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.) ed eventuali suggerimenti per il miglioramento del processo di Pianificazione.

I dati ottenuti vengono di seguito riportati:

N. UTENTI TOTALE	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	IN VALORE % SU N. UTENTI	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI	CONSEGNA DIRETTA UTENTI
530	61	11,51%	793	-

### LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2023)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 21,40% degli utenti è molto soddisfatto, il 55,85% è abbastanza soddisfatto mentre il 22,75% degli utenti risulta poco soddisfatto.

Il Responsabile di E.Q.  
Ing. Armando Busciglio

Il Dirigente  
D.ssa Mattea Volpe