



# **CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO**

*DIREZIONE SERVIZI GENERALI E ISTITUZIONALI*

CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

**LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024**

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. 3

### **1) INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO ESTERNO**

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

Servizi alle Associazioni Sportive Dilettantistiche.....pag. 5

#### **DIREZIONE VIABILITA'**

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

Ufficio Pianificazione e Coordinamento - Attività di Protezione Civile.....pag. 8

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

Servizio Sviluppo Economico e Attività Produttive.....pag. 9

Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica.....:.....pag. 10

#### **DIREZIONE ENERGIA ED AMBIENTE**

Servizio visite guidate Riserve Naturali.....pag. 11

### **2) INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO INTERNO**

#### **DIREZIONE GARE E CONTRATTI – INNOVAZIONE TECNOLOGICA**

Servizio di help desk informatico e di telefonia offerti dalla Direzione.....pag. 12

#### **DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE**

Servizio gestione risorse umane.....pag. 13

#### **DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE**

Servizio di assistenza e supporto.....pag. 14

**DIREZIONE PATRIMONIO.....pag. 15**

#### **DIREZIONE AVVOCATURA**

Coordinamento Amministrativo Affari Legali.....pag. 16

#### **DIREZIONE PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE**

Servizio interno di coordinamento delle attività delle Direzioni dell'Ente per la formazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.).....pag. 17

## **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 2024 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, vengono utilizzati due tipologie di questionari pubblicati sulla modulistica Intranet: uno per il servizio interno, l'altro 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 VIABILITA'*

*DIREZIONE SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI*

*DIREZIONE POLIZIA METROPOLITANA E PROTEZIONE CIVILE*

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

*DIREZIONE ENERGIA ED AMBIENTE*

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

*DIREZIONE GARE E CONTRATTI – INNOVAZIONE TECNOLOGICA*

*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 inerenti il controllo di qualità dei servizi per l'anno 2024 appena trascorso.

## INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION: SERVIZI ESTERNI

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

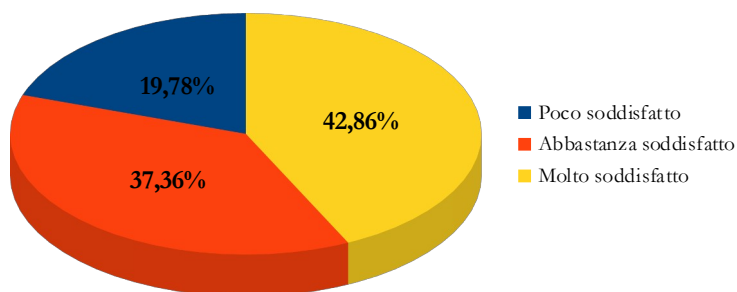
#### SERVIZI ALLE ASSOCIAZIONI SPORTIVE DILETTANTISTICHE

L'indagine di customer satisfaction svolta dalla Direzione in parola per la misurazione del grado di soddisfazione circa i servizi forniti agli utenti nell'anno 2024 è stata effettuata mediante trasmissione di apposito questionario alle Associazioni Dilettantistiche Sportive da compilare in forma anonima e da restituire via pec, via e-mail o a brevi mano.

In relazione alle risposte ricevute dalle Associazioni Dilettantistiche Sportive intervistate, si riscontra un parere più che positivo sulla Direzione per l'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.

A seguire grafico esplicativo riguardante il **LIVELLO DI SODDISFAZIONE SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (periodo Ottobre/Dicembre 2024)**



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 42,86 % degli utenti è molto soddisfatto, il 37,36 % è abbastanza soddisfatto mentre il 19,78 % degli utenti risulta poco soddisfatto.

## DIREZIONE VIABILITA'

SERVIZIO CONCESSIONE NULLA OSTA E/O AUTORIZZAZIONI MANIFESTAZIONI SPORTIVE SU STRADA  
AI SENSI DELL'ART. 9 DEL CODICE DELLA STRADA

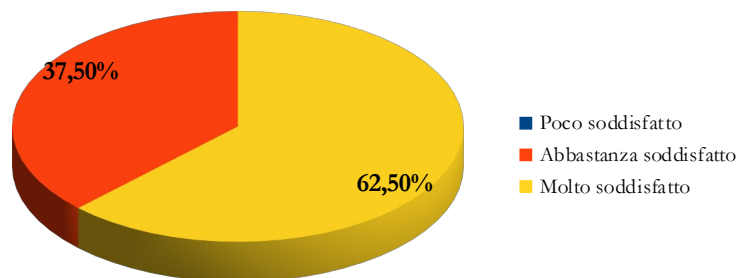
Tra i servizi di competenza della Direzione Viabilità ed in particolare dell'Ufficio Segnaletica, Autorizzazioni, Attrezzature e Mezzi vi è anche quello del rilascio, ai sensi dell'art. 9 del Codice della Strada, delle autorizzazioni e/o nulla osta per manifestazioni sportive come previsto dal *Regolamento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

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

- 1) verifica della documentazione a corredo dell'istanza e del possesso dei requisiti da parte degli Enti richiedenti in funzione della manifestazione da svolgere;
- 2) verifica della 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.

A tutti gli utenti (Enti od Associazioni) che hanno richiesto il rilascio di autorizzazioni e/o nullaosta per le manifestazioni sportive è stato inviato il questionario per verificare il grado di soddisfazione e l'efficienza del servizio reso dalla direzione in parola.

A seguire grafico esplicativo riguardante il **LIVELLO DI SODDISFAZIONE SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (periodo Gennaio/Dicembre 2024)**



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 62,50% degli utenti è molto soddisfatto e il 37,50% è abbastanza soddisfatto, mentre risulta nulla la percentuale degli utenti poco soddisfatti.

## 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 2024 indagini di customer satisfaction attraverso la somministrazione di apposito questionario.

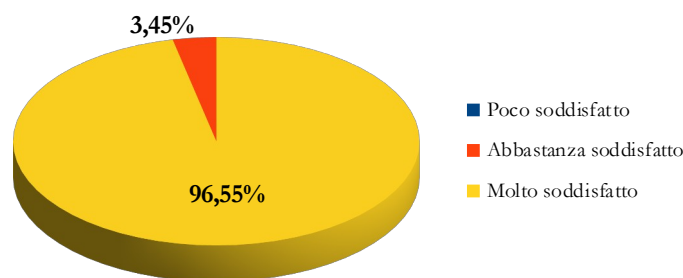
L'indagine è stata rivolta a tutti gli utenti che per qualsiasi motivo hanno contattato telefonicamente l'U.R.P.. La compilazione dei questionari è stata redatta dall'operatore dell'ufficio al termine di ogni richiesta di intervento, ma anche online direttamente dall'utente. Il numero totale degli utenti 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 un 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 sintetizzati nel grafico a seguire che descrive il **LIVELLO DI SODDISFAZIONE SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (periodo Gennaio/Dicembre 2024)**



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 96,55% degli utenti è molto soddisfatto, il 3,45% è abbastanza soddisfatto mentre risulta nulla la percentuale degli utenti poco soddisfatti.

## **DIREZIONE POLIZIA METROPOLITANA E PROTEZIONE CIVILE**

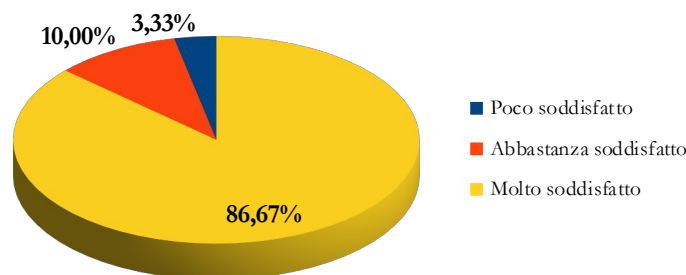
### UFFICIO PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO ATTIVITÀ DI PROTEZIONE CIVILE

L'indagine di customer satisfaction per l'anno 2024 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 2024 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.

A seguire grafico esplicativo riguardante il **LIVELLO DI SODDISFAZIONE SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (periodo Gennaio/Dicembre 2024)**



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto l'86,67% degli utenti è molto soddisfatto, il 10,00% è abbastanza soddisfatto, mentre il 3,33% si è dichiarato poco soddisfatto.



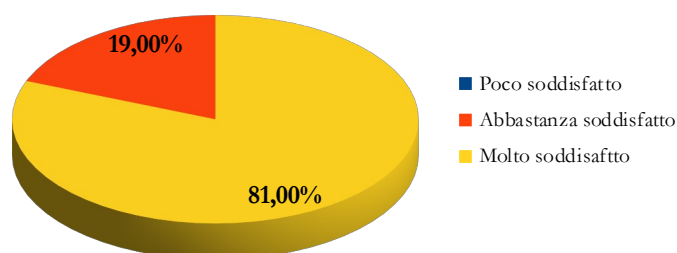
## **DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO, SERVIZI SOCIALI, TURISTICI E CULTURALI**

### **1) SERVIZIO POLITICHE SOCIALI ED INTEGRAZIONE SCOLASTICA**

Il servizio garantisce i servizi di integrazione scolastica agli alunni con disabilità: la customer satisfaction si è rivolta alle famiglie degli studenti con disabilità frequentanti le Scuole Superiori di II grado, residenti nel territorio provinciale di competenza della Città Metropolitana di Palermo e che, ai sensi della L.R. n. 24/2016 e ss.mm.ii., hanno beneficiato dei Servizi di Integrazione Scolastica (Assistenza all'Autonomia, Assistenza alla Comunicazione e Trasporto Scolastico) nell'anno 2023/2024.

Come di consueto, alla fine dell'anno scolastico è stato sottoposto alle famiglie un questionario, da compilare in forma anonima, per dare loro la possibilità di esprimere, in piena serenità e libertà, il livello di soddisfazione relativamente ai servizi erogati in favore dei figli/studenti. Tra il mese di Luglio ed il mese di Agosto nell'anno 2024 le Cooperative che hanno gestito i servizi di cui sopra hanno inoltrato alla Direzione proponente i questionari compilati dalle famiglie degli studenti beneficiari.

A seguire grafico esplicativo riguardante il **LIVELLO DI SODDISFAZIONE SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (periodo Gennaio/Dicembre 2024)**.

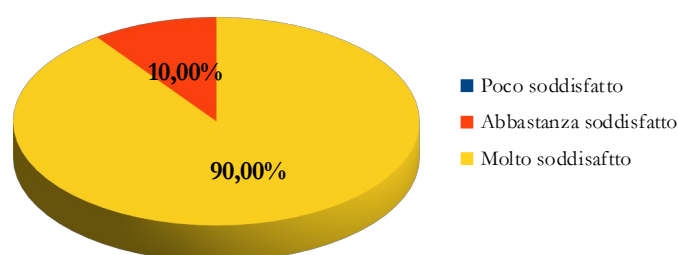


Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto l' 81,00% degli utenti è molto soddisfatto, il 19,00% è abbastanza soddisfatto. Non risulta alcuna percentuale di utenti poco soddisfatti. degli utenti risulta poco soddisfatto.

## 2) SERVIZIO SVILUPPO ECONOMICO E ATTIVITÀ PRODUTTIVE

La Direzione in parola ha somministrato una scheda volta a conoscere il livello di soddisfazione del servizio offerto agli utenti relativamente alle attività delle Autoscuole, degli Studi di Consulenza per i mezzi di Trasporto, delle Scuole nautiche (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).

A seguire grafico esplicativo riguardante il **LIVELLO DI SODDISFAZIONE SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (periodo Agosto/Dicembre 2024)**



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 90,00% degli utenti è molto soddisfatto, il 10,00% è abbastanza soddisfatto, nessun utente si è dichiarato poco soddisfatto.

## DIREZIONE ENERGIA ED AMBIENTE

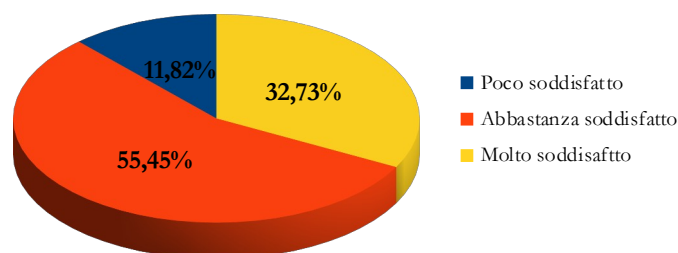
### SERVIZIO VISITE GUIDATE RISERVE NATURALI

La Direzione Energia ed Ambiente ha attivato un'indagine di customer per il periodo 15/08/2024 - 31/09/2024, volta a conoscere il grado di soddisfazione riguardante l'attività relativa alle visite guidate (istituti scolastici di ogni ordine grado, gruppi e singoli visitatori), mediante somministrazione di un questionario ai visitatori delle riserve naturali.

Presso gli infopoint il personale preposto, mediante depliant, pannelli murali ed audiovisivi, ha illustrato le caratteristiche della flora e della fauna presenti nel territorio, nonché brevi cenni culturali e storici del territorio ove insistono le riserve.

Sono pervenuti inoltre, per il miglioramento del servizio, i seguenti suggerimenti: miglioramento della segnaletica; realizzazione di un parcheggio; rendere i percorsi fruibili per bambini, anziani e diversamente abili; prevedere aree attrezzate con possibilità di barbecue e servizi navetta dal Comune alle riserve.

A seguire grafico esplicativo riguardante il **LIVELLO DI SODDISFAZIONE SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (periodo Agosto/Settembre 2024)**



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 32,73% degli utenti è molto soddisfatto, il 55,45% è abbastanza soddisfatto, mentre l'11,82% si è dichiarato poco soddisfatto.

## INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION: SERVIZI INTERNI

### **DIREZIONE GARE E CONTRATTI – INNOVAZIONE TECNOLOGICA**

#### *SERVIZIO DI HELP DESK INFORMATICO E DI TELEFONIA OFFERTI DALLA DIREZIONE*

Nell'anno 2024 l'indagine di customer satisfaction è stata focalizzata sul *Servizio di help desk informatico e di telefonia* offerti dalla direzione in parola. Si tratta di un servizio rivolto agli utenti interni.

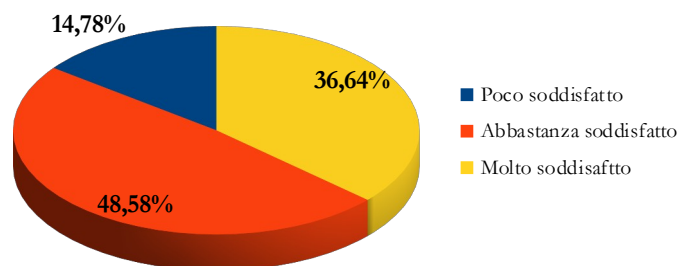
Nell'anno 2024 è stato introdotto un sistema di ticketing consistente in un apposito software accessibile online all'indirizzo [helpdesk.cittametropolitana.pa.it](http://helpdesk.cittametropolitana.pa.it) attraverso il quale è possibile chiedere assistenza sui dispositivi informatici e sugli apparati di telefonia fissa e mobile.

Il sistema costituisce una notevole innovazione perché permette una migliore gestione delle richieste di assistenza da parte delle risorse umane interne e da parte del servizio di helpdesk esternalizzato o offerto da fornitori esterni.

Inoltre il sistema permette di tenere traccia dei ticket pregressi per fare un'analisi dei problemi ricorrenti, prevenire problemi noti e aiutare l'utente ad autorisolvere i problemi più semplici con l'assistenza da remoto.

L'indagine aveva lo scopo di misurare l'impatto del sistema sull'utente e comprendere eventuali problemi da lui riscontrati.

A seguire grafico esplicativo riguardante il **LIVELLO DI SODDISFAZIONE SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (periodo Gennaio/Dicembre 2024)**



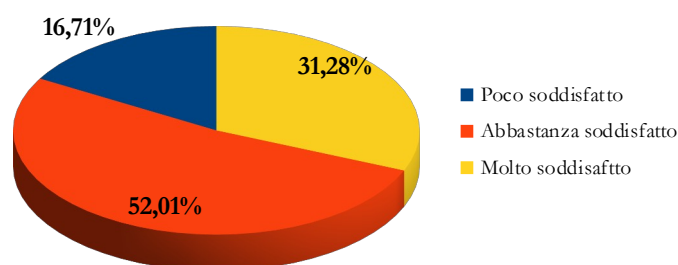
Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 36,64% degli utenti è molto soddisfatto, il 48,58% è abbastanza soddisfatto, mentre il 14,78% si è dichiarato poco soddisfatto (tale insoddisfazione è riconducibile alla difficoltà o non disponibilità di alcuni utenti di rinunciare a sistemi di richiesta di assistenza tradizionale, quali la telefonata, l'email o il contatto diretto con l'operatore).

## DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE

### SERVIZIO GESTIONE RISORSE UMANE

La Direzione Politiche del Personale a ottobre 2024 ha attivato 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 al personale dell'Ente.

I risultati delle schede pervenute sono rappresentati dal grafico esplicativo riguardante il **LIVELLO DI SODDISFAZIONE SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (periodo Gennaio/Dicembre 2024)**



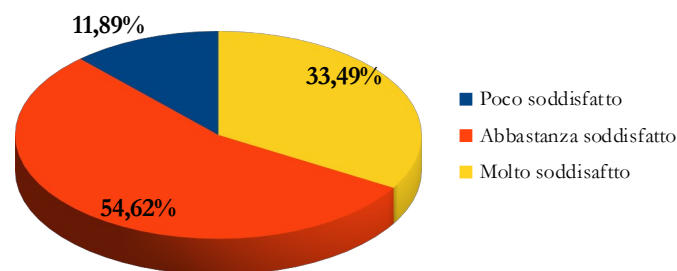
Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 31,28% degli utenti è molto soddisfatto, il 52,01 % è abbastanza soddisfatto ed infine solo il 16,71% risulta poco soddisfatto.

## ***DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE***

### *SERVIZIO DI ASSISTENZA E SUPPORTO*

La Direzione Ragioneria Generale ha proceduto all'attivazione di una indagine interna di customer satisfaction anno 2024, sottoponendo un questionario a tutto il personale dell'Ente al fine di comprendere il grado di soddisfazione riguardante l'attività di assistenza e supporto alle Direzioni da parte della Direzione in parola.

I risultati delle schede pervenute sono rappresentati dal grafico esplicativo riguardante il **LIVELLO DI SODDISFAZIONE SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (periodo Gennaio/Dicembre 2024)**



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 33,49% degli utenti è molto soddisfatto, il 54,62% è abbastanza soddisfatto ed infine solo l' 11,89% risulta poco soddisfatto.

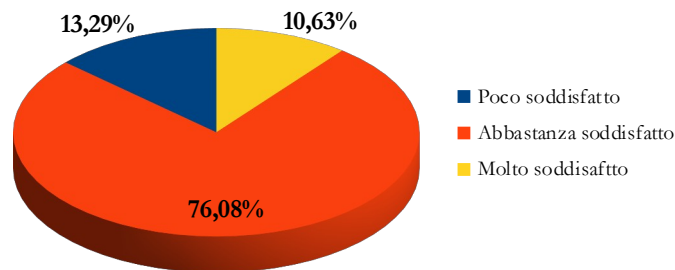
## ***DIREZIONE PATRIMONIO***

La Direzione Patrimonio ha provveduto ad attivare l'indagine interna di Customer satisfaction per anno 2024 sui servizi offerti dalla Direzione sottoponendo un questionario sul gradimento degli stessi.

La rilevazione è stata condotta nei mesi di Novembre e Dicembre 2024, inviando con nota prot. n. 95035 del 22/11/2024 a tutte le Direzioni un questionario sull'indagine di gradimento dei servizi offerti dalla Direzione Patrimonio nell'anno 2024.

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.

A seguire grafico esplicativo riguardante il **LIVELLO DI SODDISFAZIONE SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (periodo Gennaio/Dicembre 2024)**

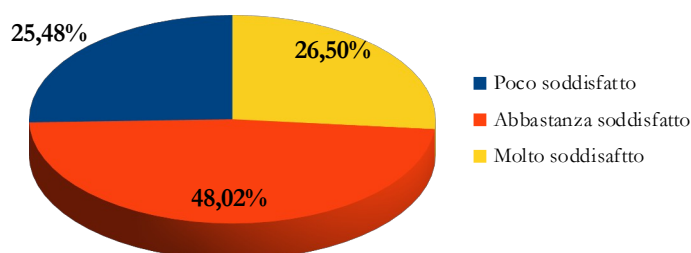


Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto l'10,63% degli utenti è molto soddisfatto, il 76,08% è abbastanza soddisfatto mentre il 13,29% degli utenti risulta poco soddisfatto.

## DIREZIONE AVVOCATURA

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 2024, è stata avviata nel mese di Dicembre tramite la trasmissione alle Direzioni dell'Ente del questionario relativo alla indagine de qua.

I risultati delle schede pervenute sono rappresentati dal grafico esplicativo riguardante il **LIVELLO DI SODDISFAZIONE SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (Dicembre 2024)**



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 26,50% degli utenti é molto soddisfatto, il 48,02% é abbastanza soddisfatto mentre il 25,48 % degli utenti risulta poco soddisfatto.



## **DIREZIONE PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE**

*SERVIZIO INTERNO DI COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DELLE DIREZIONI DELL'ENTE PER LA FORMAZIONE DEL PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (P.I.A.O.).*

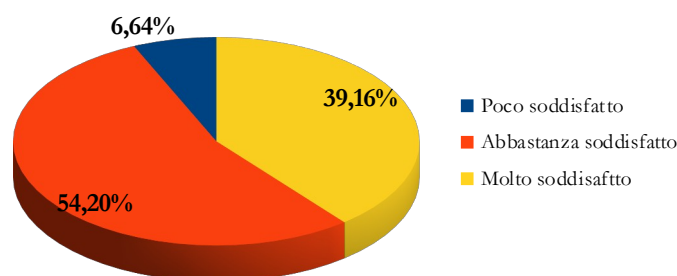
Nell'anno 2024 l'indagine di customer satisfaction è stata focalizzata sul grado di soddisfazione delle Direzioni/utenti rispetto all'utilizzo del software per la definizione della Pianificazione Integrata delle Attività e Organizzazione (PIAO) e Gestione del Ciclo della Performance offerto dalla direzione. Si tratta di un servizio rivolto agli utenti interni.

Nell'anno 2024 è stato introdotto un software per la predisposizione del PIAO, la definizione e valutazione degli obiettivi di performance individuale dei Dirigenti.

Il sistema costituisce una notevole innovazione perché permette una migliore gestione degli obiettivi assegnati ai Dirigenti, l'interazione con la Direzione Generale e la valutazione in itinere e finale dell'OIV.

L'indagine aveva lo scopo di misurare l'impatto del sistema sulla Direzione/utente (in genere il Dirigente o suo collaboratore) e comprendere eventuali problemi da lui riscontrati.

A seguire grafico esplicativo riguardante il **LIVELLO DI SODDISFAZIONE SU TOTALE GIUDIZI ESPRESSI (periodo Gennaio/Dicembre 2024)**



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 39,16% degli utenti è molto soddisfatto, il 54,20% è abbastanza soddisfatto mentre il 6,64% degli utenti risulta poco soddisfatto.

L'Istruttore amministrativo  
F.to D.ssa Agata Calderone

Il Responsabile di E.Q.  
F.to Ing. Armando Busciglio

Il Dirigente  
F.to D.ssa Mattea Volpe