



CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

***DIREZIONE SEGRETERIA GENERALE - AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI
- CERIMONIALE - URP - POLITICHE COMUNITARIE E PROTEZIONE CIVILE***

REPORT DI SINTESI DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2019

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

PREMESSA.....	pag. 3
----------------------	---------------

1) INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO ESTERNO

DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO – POLITICHE SOCIALI –ISTRUZIONE, TURISMO – CULTURA E LEGALITA’.....	pag.5
---	--------------

- Servizio: Assistenza Specialistica agli Alunni con disabilità frequentanti gli Istituti Scolastici Superiori di II grado della Provincia di Palermo
- Servizio sviluppo economico – Autoscuole – Consulenza automobilistica – Scuole nautiche – Pesca nelle acque interne
- Ufficio Informazione e Promozione Turistica
- Servizio Sviluppo Turistico Culturale e dei Beni di Interesse Artistico

DIREZIONE RISERVE NATURALI, DIFESA DEL SUOLO, CONTROLLO AMBIENTALE ED ENERGIA.....	pag.9
---	--------------

- Ufficio Autorizzazioni
- Ufficio Sanzioni Ambientali e Affari Generali

DIREZIONE EDILIZIA SCOLASTICA E BENI CULTURALI.....	pag.11
--	---------------

- Servizi agli istituti scolastici, strutture sportive, beni culturali

DIREZIONE VIABILITA’.....	pag.12
----------------------------------	---------------

- Servizio concessione nulla osta e/o manifestazioni sportive ai sensi dell’art.9 del Codice della strada

DIREZIONE SEGRETERIA GENERALE –AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI –CERIMONIALE –URP –POLITICHE COMUNITARIE E PROTEZIONE CIVILE.....	pag.13
--	---------------

- Servizio accoglienza

2) INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO INTERNO

DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE – AVVOCATURA.....	pag.14
--	---------------

- Servizio gestione risorse umane

DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE.....	pag.15
---	---------------

DIREZIONE GARE E CONTRATTI – INNOVAZIONE TECNOLOGICA.....	pag.16
--	---------------

- Supporto celebrazioni di gare e stipula contratti

DIREZIONE PATRIMONIO.....	pag.17
----------------------------------	---------------

- Servizio di pulizia della Palermo Energia

PREMESSA

Questo Ente, in ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 19, comma 5) del vigente Regolamento per la disciplina, l'organizzazione dei controlli interni, approvato dal Commssario Straordinario in sostituzione del Consiglio Provinciale con Deliberazione n. 8 del 28 aprile 2020, allo scopo sia di migliorare la qualità dei servizi offerti ai propri utenti che di recuperare la fiducia dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione dando una nuova legittimazione all'azione pubblica, ha avviato nel corso dell'anno 2019 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, o che si aspettano di ricevere dalla stessa amministrazione, costituisce l'obiettivo primario di ogni azienda .

Per facilitare l'avvio dell'indagine di cui trattasi, l'Unità Operativa Direzione Organizzazione d'intesa con l'OIV ha predisposto, due schede di questionari tipo ed in particolare una per il servizio interno e l'altra per il servizio esterno rappresentando la necessità di adattare le stesse alla tipologia del servizio da monitorare.

La scelta delle attività da indagare è stata fatta dai singoli Dirigenti.

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

Servizi esterni:

- DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO – POLITICHE SOCIALI –ISTRUZIONE, TURISMO – CULTURA E LEGALITA'
- DIREZIONE RISERVE NATURALI, DIFESA DEL SUOLO, CONTROLLO AMBIENTALE ED ENERGIA
- DIREZIONE EDILIZIA SCOLASTICA E BENI CULTURALI
- DIREZIONE VIABILITA'
- DIREZIONE SEGRETERIA GENERALE –AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI – CERIMONIALE – URP – POLITICHE COMUNITARIE E PROTEZIONE CIVILE

Servizi interni:

- DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE - AVVOCATURA
- DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE
- DIREZIONE GARE E CONTRATTI – INNOVAZIONE TECNOLOGICA
- DIREZIONE PATRIMONIO

I questionari di cui trattasi sono stati distribuiti ai fruitori dei servizi che per qualsiasi motivo sono venuti a contatto con gli uffici, quelli riguardanti gli eventi culturali sono stati consegnati a tutti i partecipanti nei giorni di svolgimento della manifestazione, mentre quelli inerenti i servizi nei confronti dei soggetti diversamente abili tramite le scuole alle famiglie dei soggetti interessati.

Gli esiti delle indagini di customer satisfaction, comunicate all'Unità Operativa Direzione Organizzazione, sono pubblicati nel presente report di sintesi che fornisce le indicazioni inerenti il controllo di qualità dei servizi nell'anno 2019.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI ESTERNI

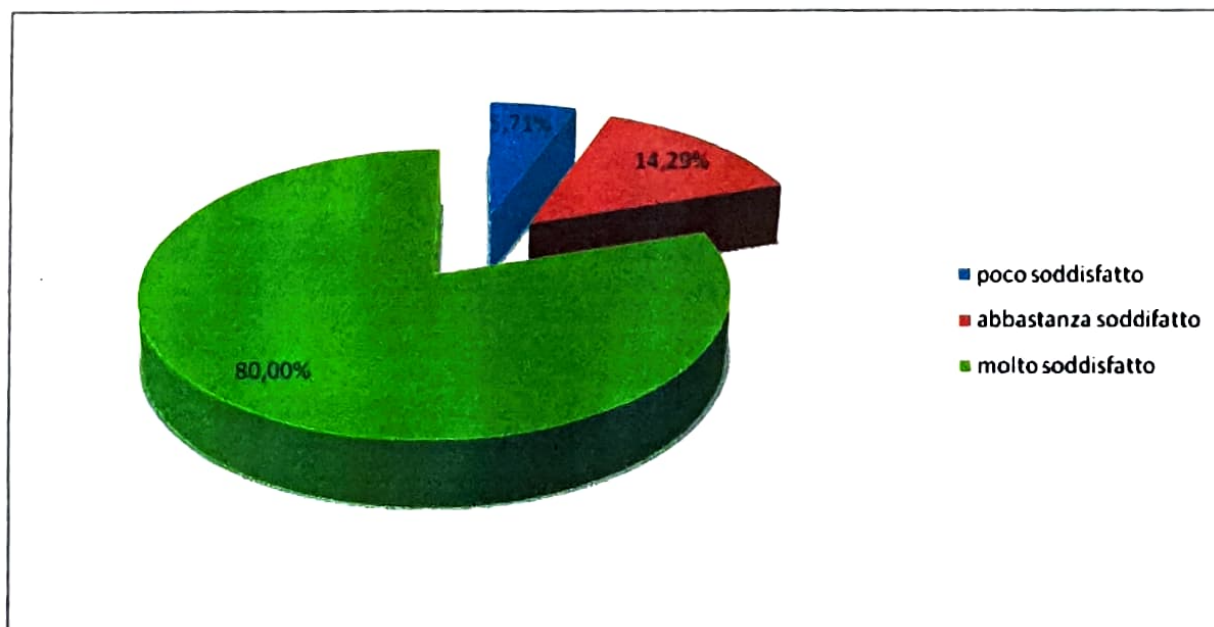
DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO – POLITICHE SOCIALI –ISTRUZIONE, TURISMO – CULTURA E LEGALITA'

Di seguito si sintetizzano, per ogni indagine realizzata, le percentuali di risposta ottenute:

- **Servizio: Assistenza Specialistica agli Alunni con disabilità frequentanti gli Istituti Scolastici Superiori di II grado della Provincia di Palermo**

NUMERO UTENTI TOTALE	N.UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO (IN VALORE ASSOLUTO)	IN VALORE % SUL NUMERO UTENTI TOTALE	N. TOTALE DEI GIUDIZI ESPRESSI IN VALORE ASSOLUTO NELLA SCHEDA DI RILEVAZIONE	Consegna diretta utenti del servizio
734	350	47,68	350	

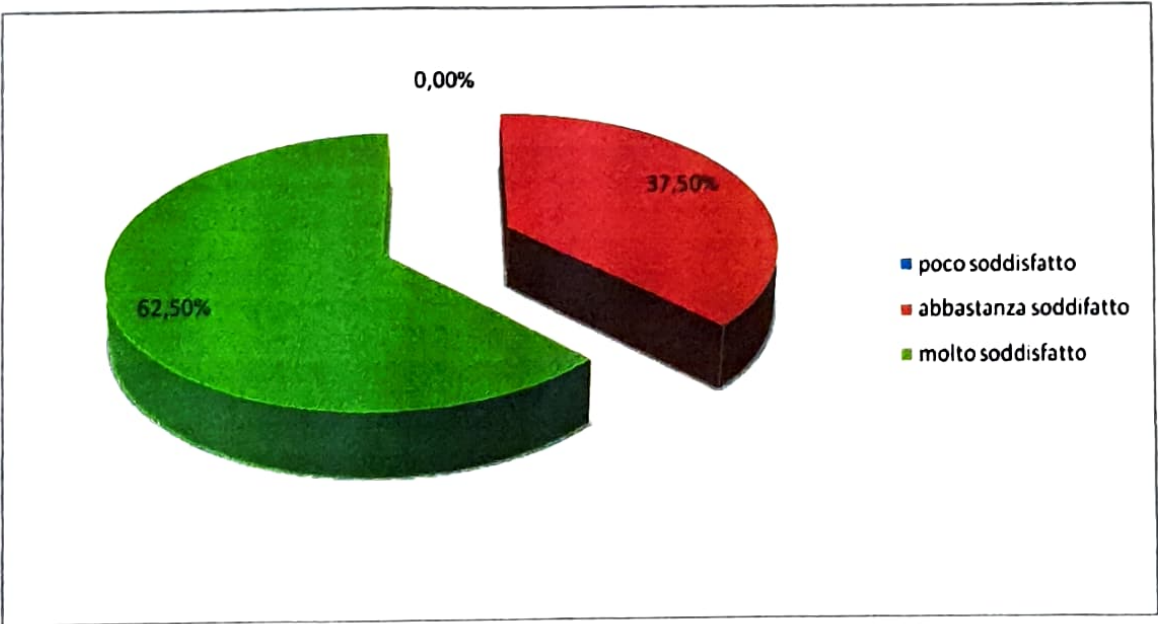
LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2019)



- Servizio sviluppo economico – Autoscuole – Consulenza automobilistica – Scuole nautiche – Pesca nelle acque interne

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
40	40	100	100	

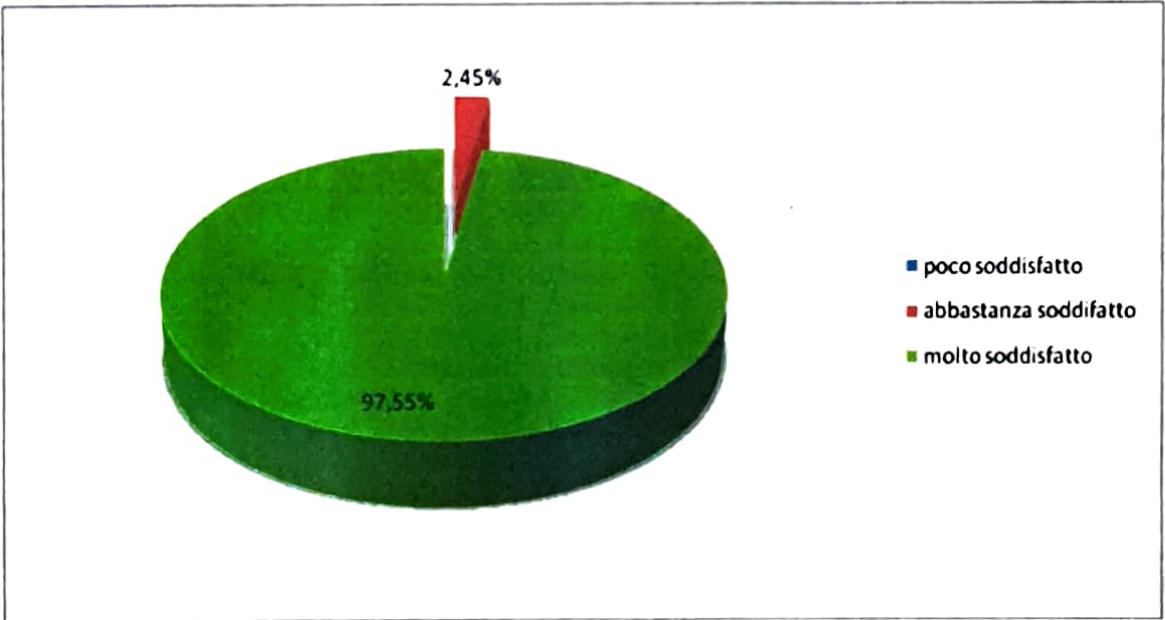
LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2019)



- Ufficio Informazione e Promozione Turistica

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
7269	3576	49,20%	1345	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2019)

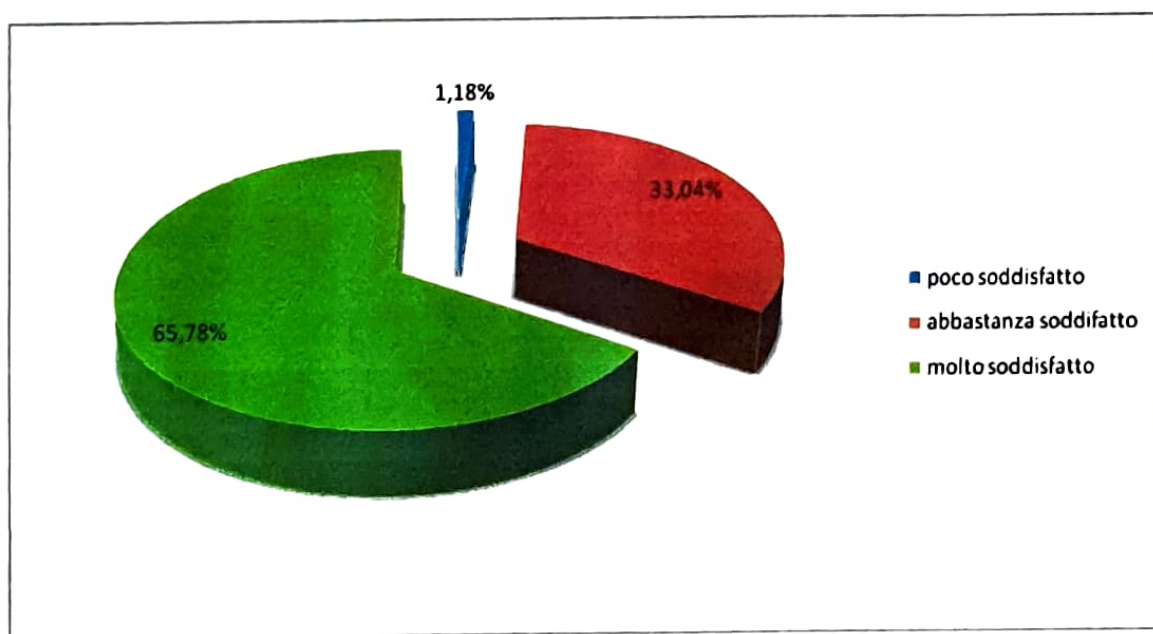


[Handwritten signature]

- Servizio Sviluppo Turistico Culturale e dei Beni di Interesse Artistico

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
5300	678	12,79	678	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2019)

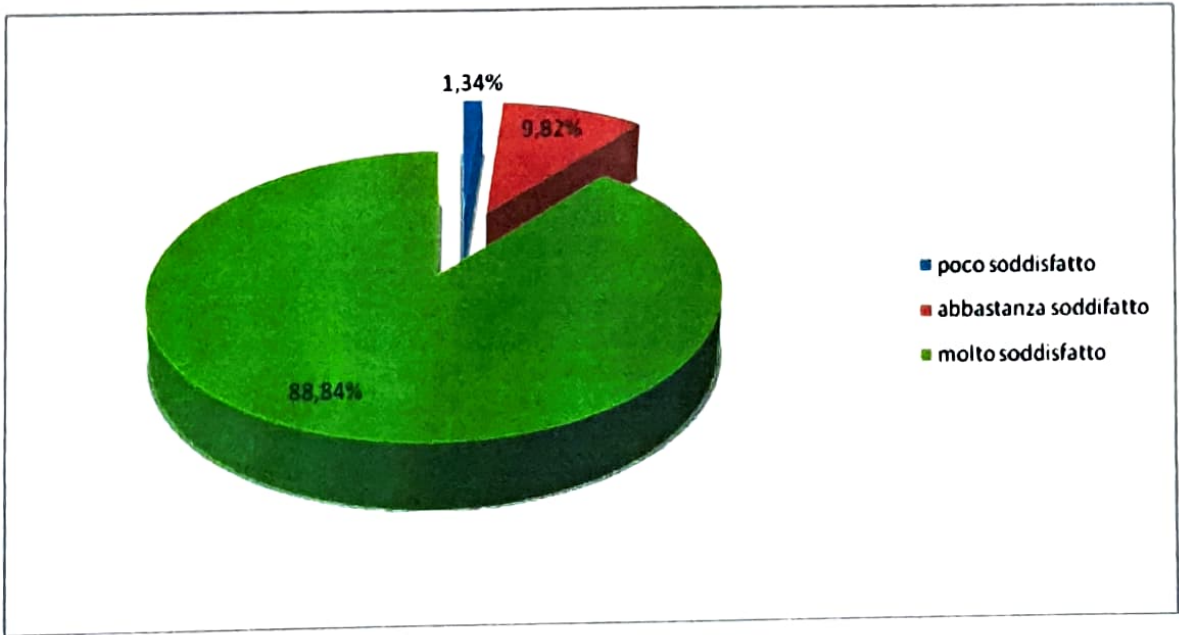


DIREZIONE RISERVE NATURALI, DIFESA DEL SUOLO, CONTROLLO AMBIENTALE ED ENERGIA

- Ufficio Autorizzazioni

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
40	14	35	224	

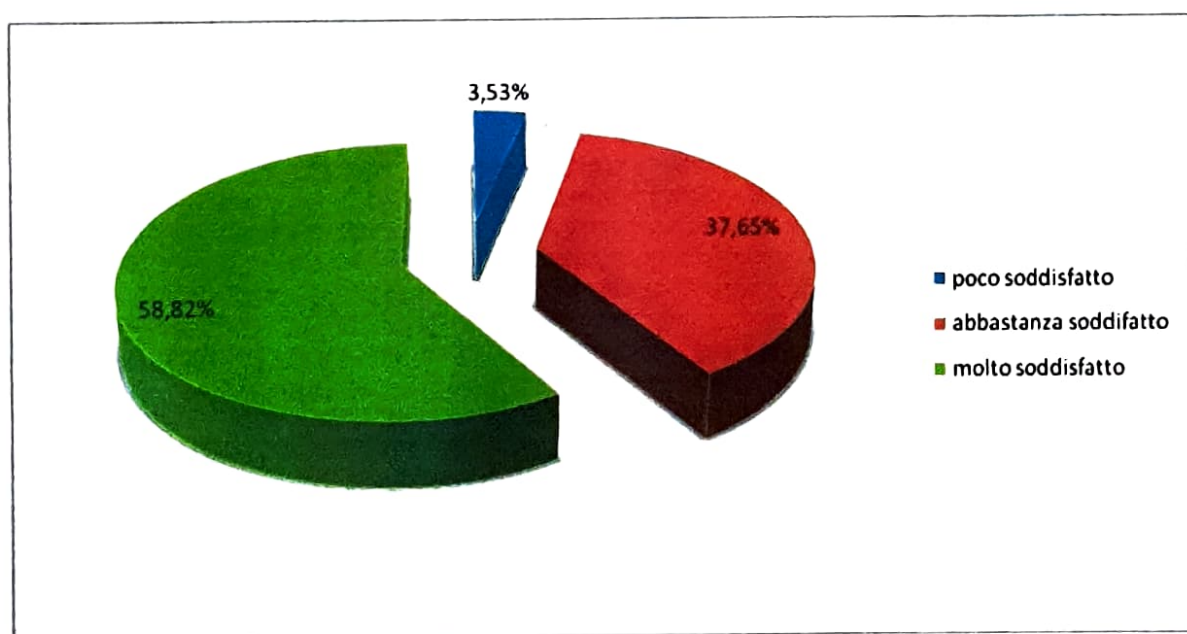
LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2019)



- Ufficio Sanzioni Ambientali e Affari Generali

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
40	10	4	170	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2019)

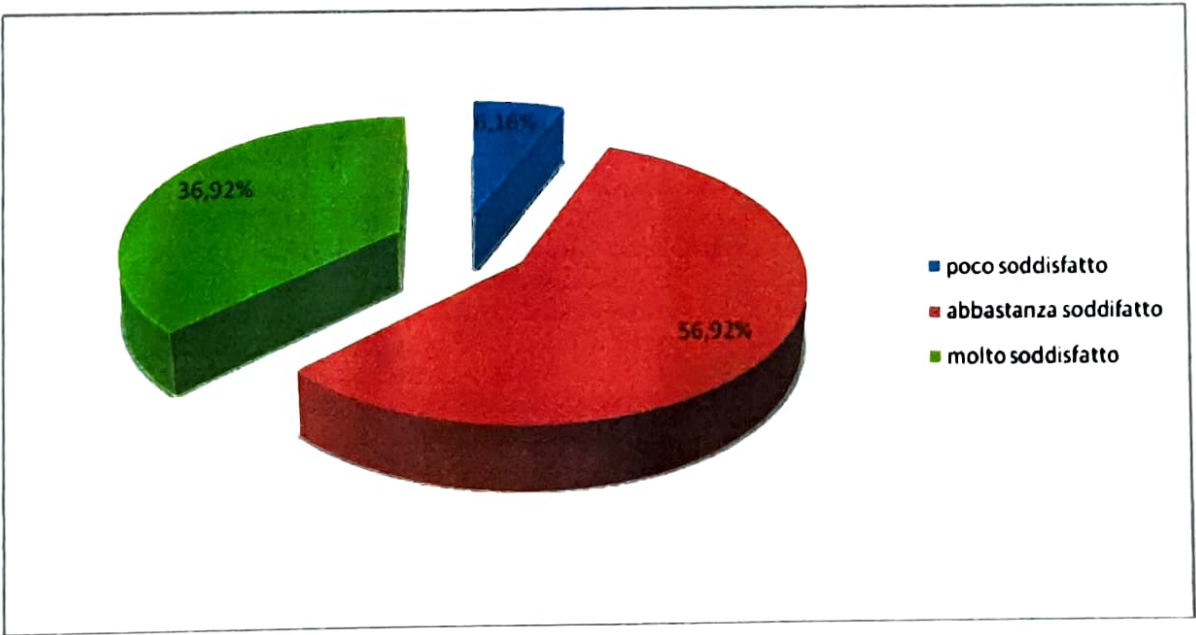


DIREZIONE EDILIZIA SCOLASTICA E BENI CULTURALI

- Servizi agli istituti scolastici, strutture sportive, beni culturali

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
91	13	14,29	65	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2019)

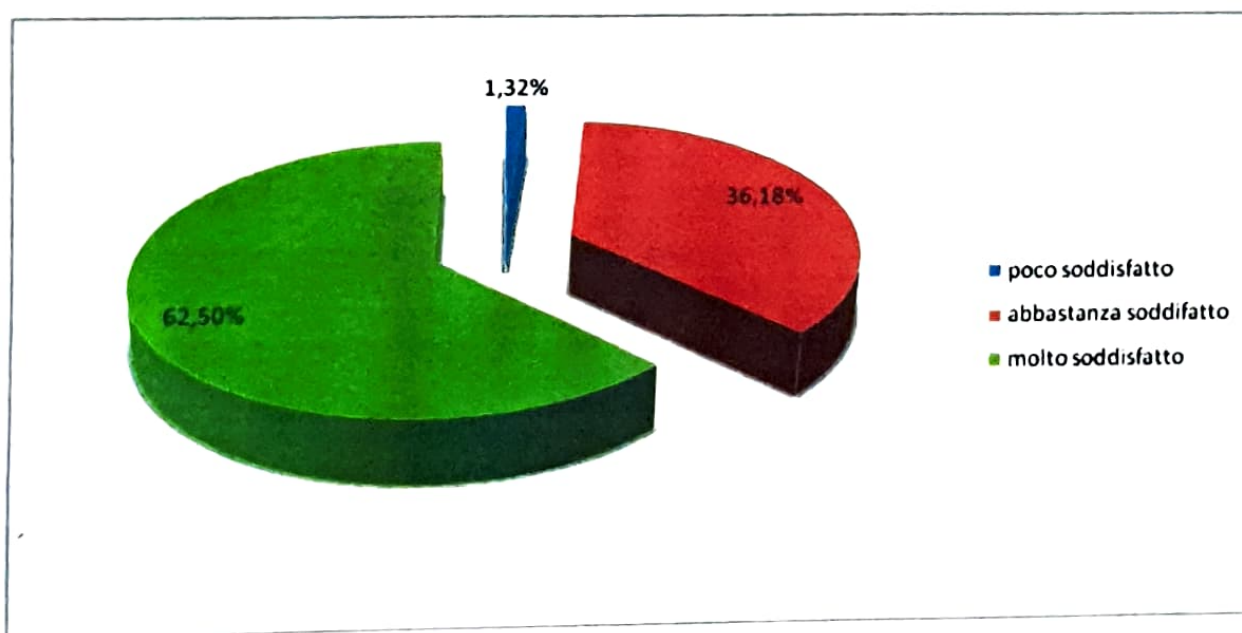


DIREZIONE VIABILITA'

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

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
34	8	23	8	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2019)

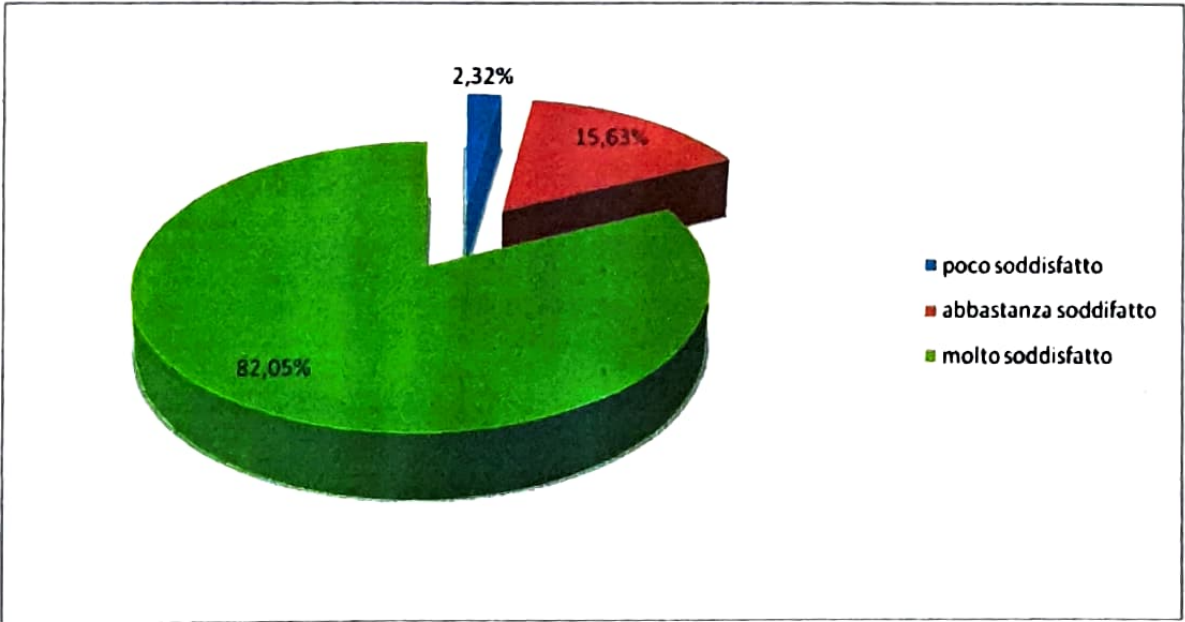


**DIREZIONE SEGRETERIA GENERALE –AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI
 –CERIMONIALE –URP –POLITICHE COMUNITARIE E PROTEZIONE CIVILE**

- Servizio accoglienza

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
2583	518	20		

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2019)

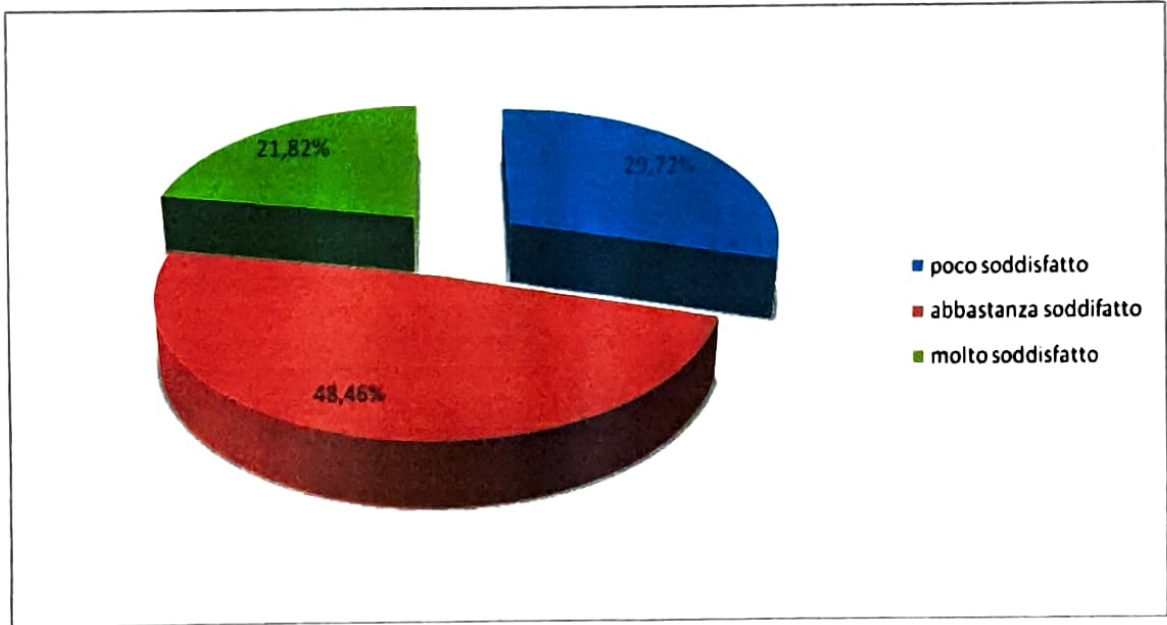


DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE – AVVOCATURA

- Servizio gestione e risorse umane

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
790	214	27,09	2668	

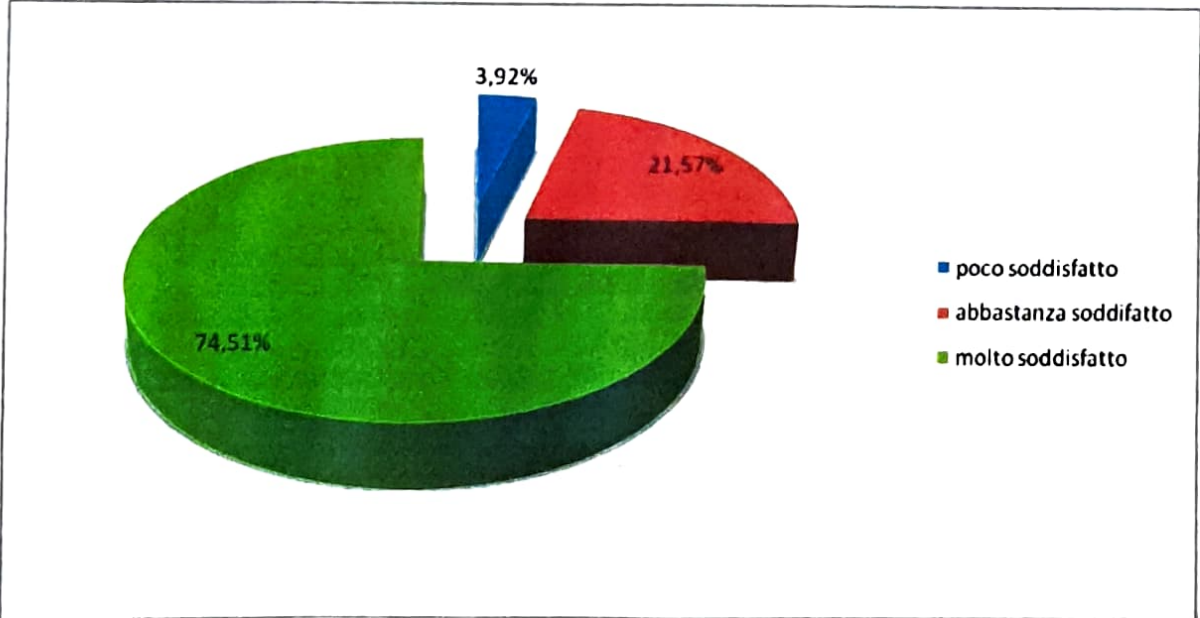
LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2019)



DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE

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
721	51	7,07	51	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2019)

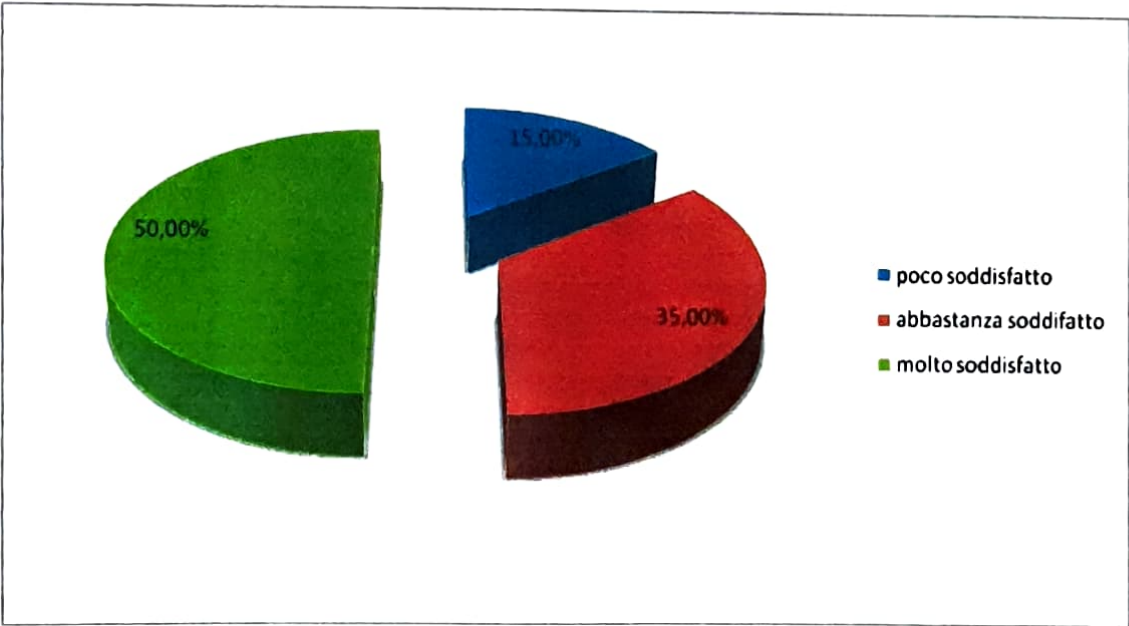


DIREZIONE GARE E CONTRATTI – INNOVAZIONE TECNOLOGICA

- **Supporto celebrazioni di gare e stipula contratti**

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
217	35	16,13	140	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2019)

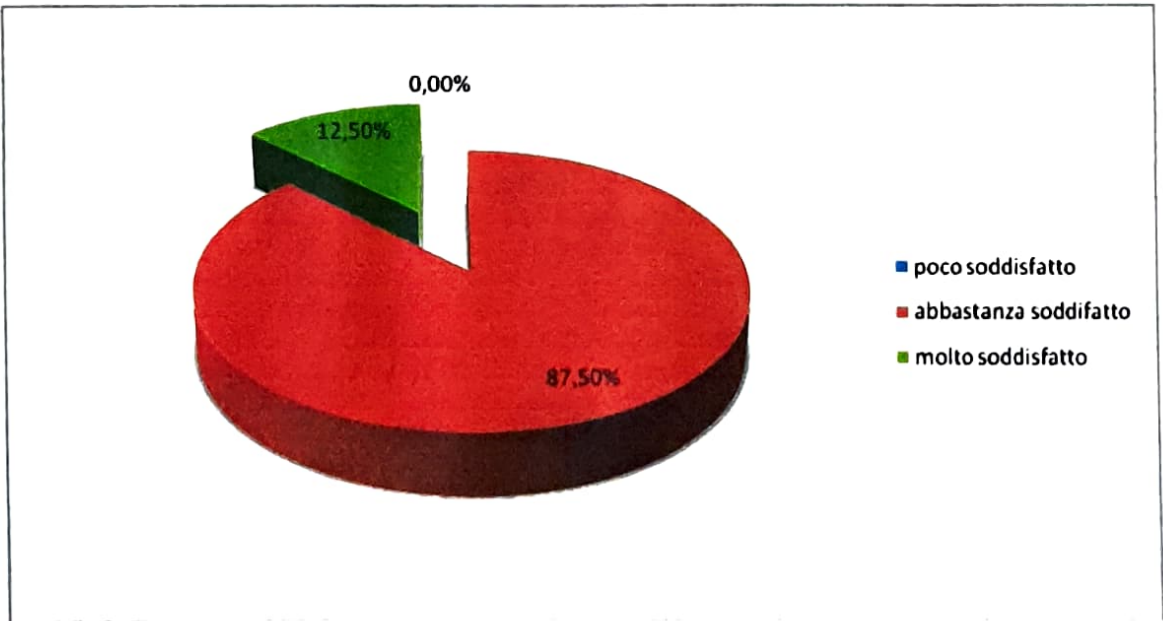


DIREZIONE PATRIMONIO

- Servizio di pulizia della Palermo Energia

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
9	1	11	8	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2019)



L'esecutore amministrativo
Agata Calderone

Il Responsabile dell'Ufficio
Pasquale Villanova

IL Dirigente
Dott.ssa Marianna Mirto