



CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO
DIREZIONE SEGRETERIA GENERALE - AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI
- CERIMONIALE - URP - POLITICHE COMUNITARIE E PROTEZIONE CIVILE

RELAZIONE SUL CONTROLLO DELLA QUALITA'
DEI SERVIZI - ANNO 2020

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 DEL LAVORO –ISTRUZIONE
- TURISMO – CULTURA E LEGALITA’..... pag.5**

- Servizio sviluppo economico – Autoscuole – Consulenza automobilistica – Scuole nautiche – Pesca nelle acque interne
- Servizio Sviluppo Turistico Culturale e dei Beni di Interesse Artistico
 - a) Attività turistica
 - b) Attività culturale

DIREZIONE EDILIZIA SCOLASTICA E BENI CULTURALI.....pag.7

- Servizi agli istituti scolastici, strutture sportive, beni culturali

DIREZIONE VIABILITA’.....pag.8

- Servizio concessione nulla osta e/o autorizzazioni 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.9**

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

DIREZIONE POLIZIA PROVINCIALE E AMBIENTE.....pag.10

- Servizio di adozione Autorizzazione Unica Ambientale

2) INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO INTERNO

DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE – AVVOCATURA.....pag.11

- Servizio gestione risorse umane

DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE.....pag.12

PREMESSA

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 2020 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 SVILUPPO ECONOMICO – POLITICHE DEL LAVORO – ISTRUZIONE, TURISMO – CULTURA E LEGALITA’
- DIREZIONE EDILIZIA E BENI CULTURALI
- DIREZIONE VIABILITA’
- DIREZIONE SEGRETERIA GENERALE – AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI – CERIMONIALE – URP – POLITICHE COMUNITARIE E PROTEZIONE CIVILE
- DIREZIONE POLIZIA PROVINCIALE E AMBIENTE

Servizi Interni:

- DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE - AVVOCATURA
- DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE

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 Segreteria Generale, Affari Generali ed Istituzionali - Cerimoniale – U.R.P. Politiche Comunitarie e Protezione Civile, 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 2020 appena trascorso.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI ESTERNI

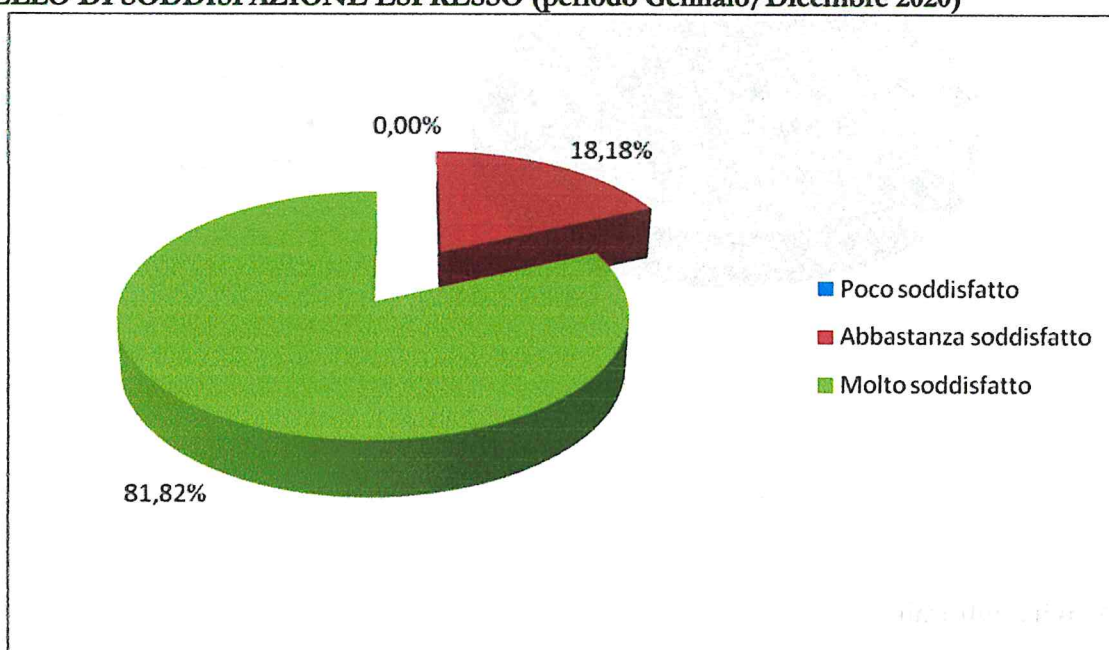
DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO – POLITICHE SOCIALI – ISTRUZIONE, TURISMO – CULTURA E LEGALITA'

- Servizio Sviluppo Economico – Autoscuole – Consulenza Automobilistica – Scuole Nautiche – Pesca nelle acque interne.

E' stata attivata un'Indagine di Customer Satisfaction sui servizi *"Autoscuola e Agenzia di Studi di Consulenza per i mezzi di trasporto"* somministrando agli utenti un questionario anonimo a risposta guidata per monitorare il gradimento del servizio. I dati acquisiti, al termine del procedimento di rilevazione dei giudizi e delle opinioni espresse dagli utenti, hanno consentito di analizzare la valutazione manifestata dagli stessi, in merito alla singola dimensione della prestazione resa dal servizio oggetto di customer satisfaction. Conseguentemente sono state elaborate schede di sintesi i cui dati sono di seguito illustrati.

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
44	44	100%	44	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2020)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto l'81,82% degli utenti è molto soddisfatto, il 18,18% è abbastanza soddisfatto mentre non risulta alcuna rilevazione di utenti poco

soddisfatti.

Dall'analisi delle risposte risulta inoltre che per quanto attiene i contatti interpersonali utenti/dipendenti rivestono determinante rilevanza per la qualità del servizio la facilitazione di comunicazione con l'ufficio, la cortesia, la disponibilità, la competenza e la professionalità.

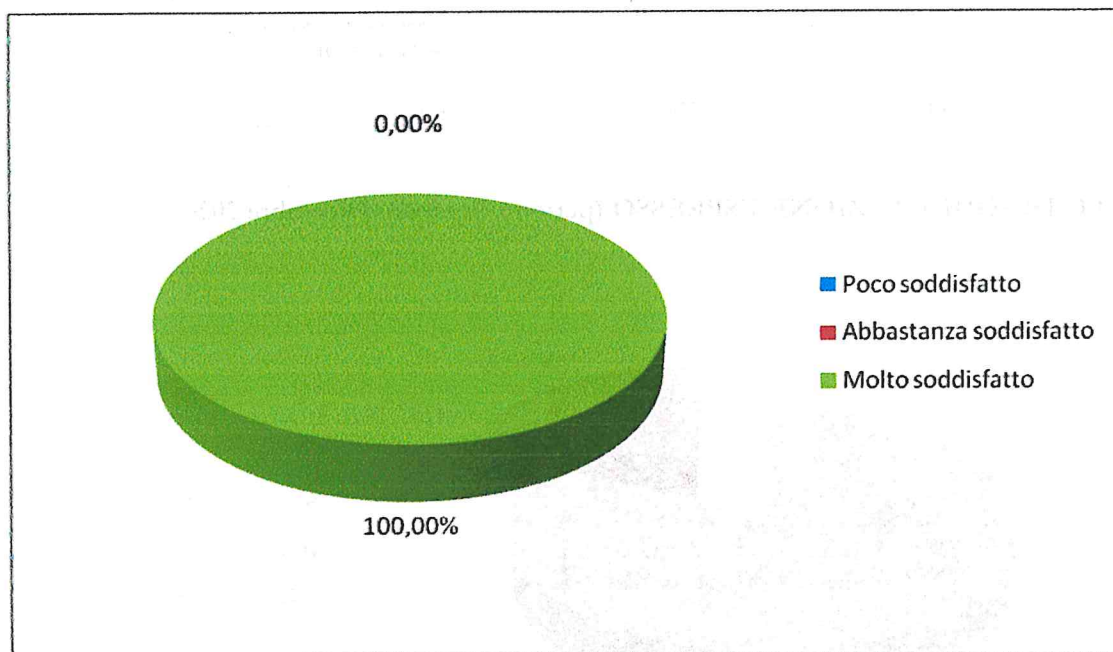
- Servizio Sviluppo Turistico Culturale e dei Beni di Interesse Artistico

a) Attività turistica

L'attività di customer satisfaction del servizio del PIT - Ufficio Informazione Turistica - anche per l'anno 2020 ha avuto un riscontro positivo, nonostante le problematiche legate all'emergenza sanitaria che hanno causato una forte contrazione dell'utenza (soltanto n. 496 visitatori). Le schede compilate sono state solo n. 42 e le risultanze relative vengono riportate nelle sottostanti 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
496	42	8,47%	42	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2020)



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

b) Attività culturali

Legata alla linea di attività dell'organizzazione di manifestazioni culturali, mostre d'arte, pittura, fotografia, talvolta in collaborazione con istituzioni pubbliche e private, è stata predisposta la

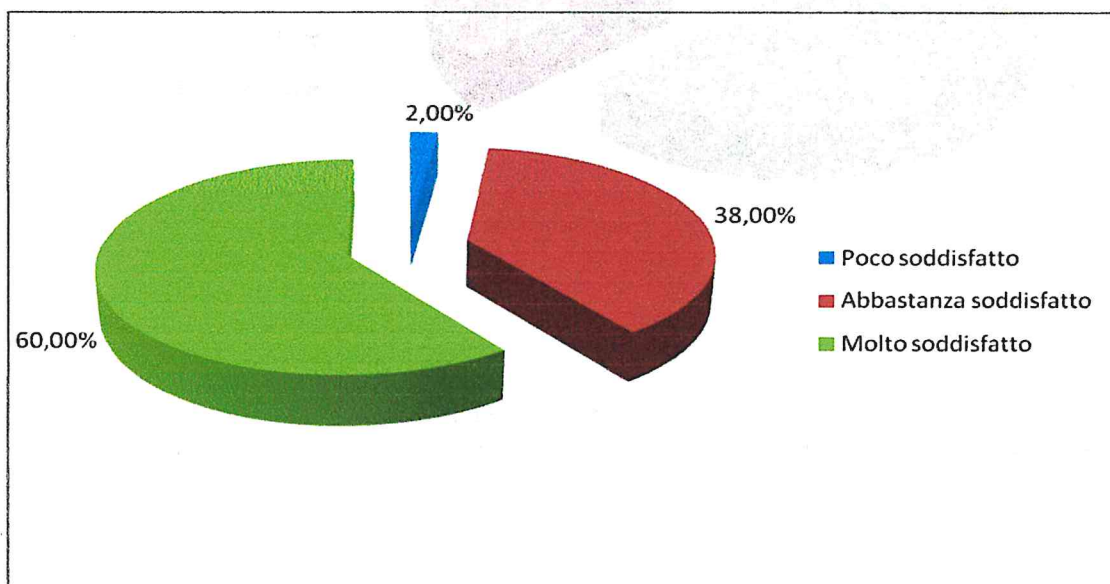
scheda di customer satisfaction sia in lingua italiana che inglese per la rilevazione del gradimento da parte del pubblico in visita alle mostre allestite presso la Sala Borsellino di Palazzo Jung.

Nell'anno 2020 sono state realizzate soltanto tre mostre in quanto l'attività programmata e calendarizzata è stata sospesa per via delle condizioni scaturenti dall'emergenza pandemica. Dall'analisi dei dati rilevati sul grado di soddisfazione di gradimento del pubblico si evincono inoltre indicazioni, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio (ad es. la richiesta di apertura degli spazi espositivi anche nei giorni di sabato e festivi, il miglioramento del sistema di illuminazione della sala, una maggiore cura ed attenzione agli spazi interni ed esterni, l'incremento della diffusione dell'evento culturale nelle testate online, l'installazione di banner all'esterno del palazzo).

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
Dato non rilevabile	250	Dato non rilevabile	250	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2020)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 60 % degli utenti è molto soddisfatto, il 38 % è abbastanza soddisfatto mentre il 2 % degli utenti risulta poco soddisfatto.

DIREZIONE EDILIZIA E BENI CULTURALI

- Servizi agli istituti scolastici, strutture sportive, beni culturali

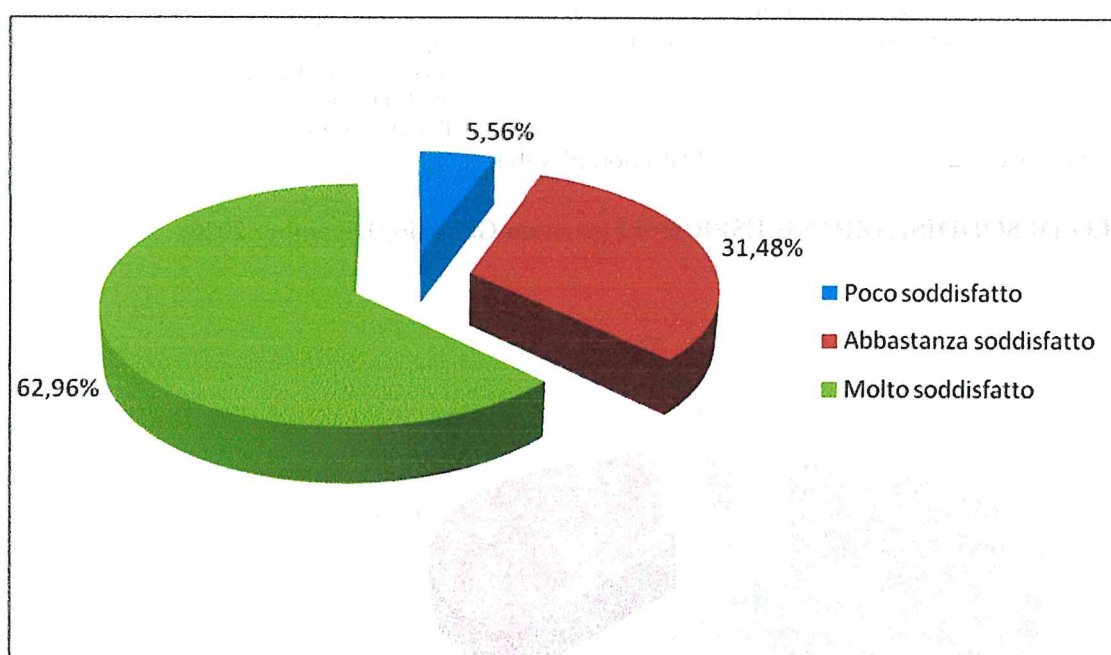
L'indagine di customer satisfaction svolta dalla Direzione per la misurazione del grado di soddisfazione circa i servizi forniti agli utenti nell'anno 2020 è stata svolta mediante trasmissione di apposito questionario da compilare in forma anonima.

Nello specifico sono stati inviati complessivi n. 101 questionari a utenti dei servizi (istituzioni scolastiche - associazioni - organismi ed enti) mentre altri questionari sono stati consegnati e riacquisiti brevi manu.

Nella fattispecie sono stati restituiti n. 54 questionari per i quali se ne riportano a seguire le schede di sintesi.

NUMERO TOTALE	UTENTI	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
101		54	53,47%	54	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2020)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 62,96 % degli utenti è molto soddisfatto, il 31,48 % è abbastanza soddisfatto mentre il 5,56 % 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, Sinistri, 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.

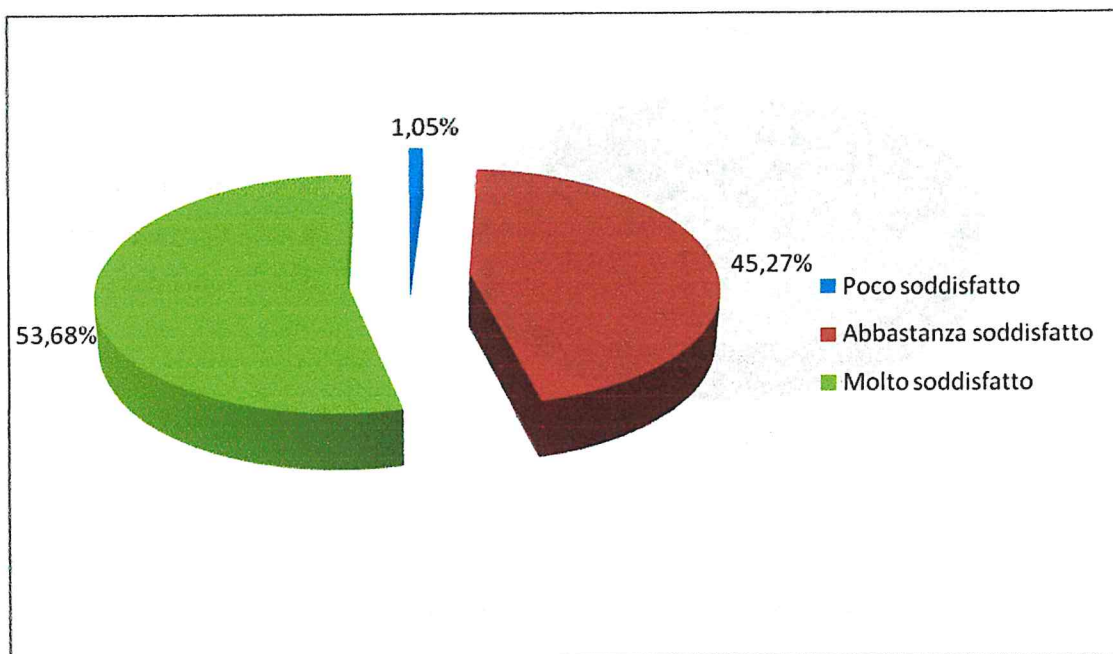
Le istanze pervenute ed istruite nel corso del 2020 sono state in numero pari a 12, un numero ridotto a causa dell'emergenza sanitaria. A tutti gli Enti od Associazioni è stato inviato il questionario per verificare il grado di soddisfazione circa l'efficienza del servizio reso e solo in 5 di essi hanno

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
12	5	41,67%	5	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2020)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 53,68 % degli utenti è molto soddisfatto, il 45,27 % è abbastanza soddisfatto mentre l' 1,05 % degli utenti risulta poco soddisfatto.

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

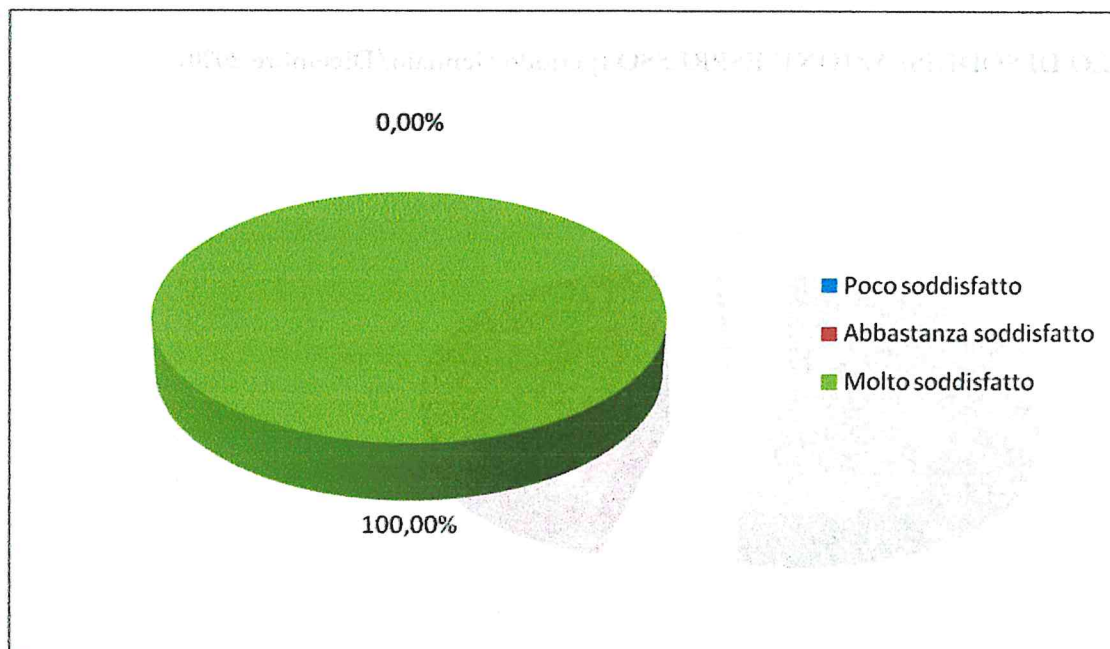
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al fine di valutare e monitorare costantemente la qualità percepita dagli utenti per le prestazioni dallo stesso erogate, ha condotto anche nel corso dell'anno 2020 indagini di customer satisfaction attraverso la somministrazione di apposito questionario.

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. Il giudizio complessivo espresso dagli utenti in riferimento al servizio U.R.P. lo valuta come 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
1265	864	68,30%	864	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2020)



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

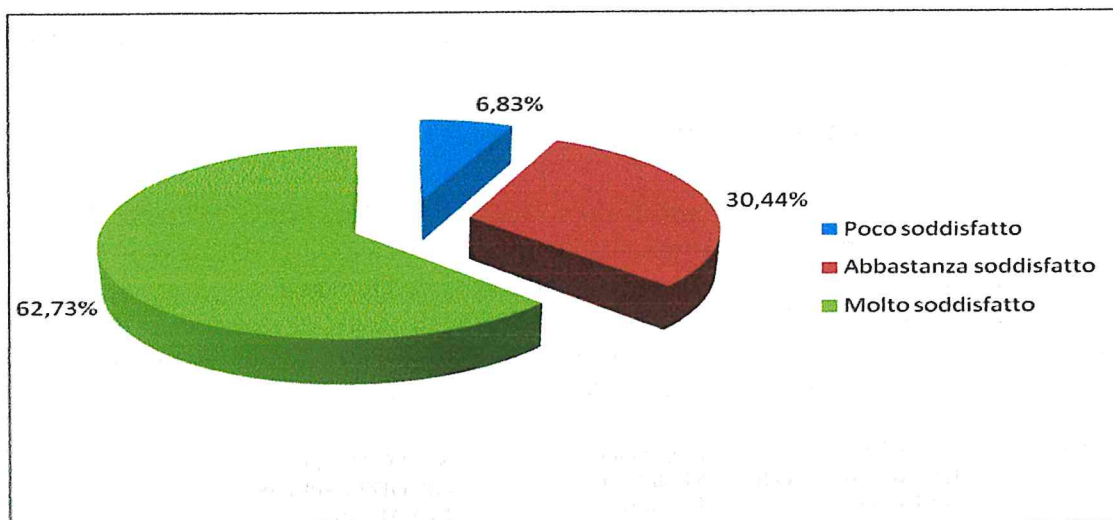
DIREZIONE POLIZIA PROVINCIALE E AMBIENTE

- Servizio di adozione Autorizzazione Unica Ambientale

Anche la Direzione Polizia Provinciale ed Ambiente ha avviato l'indagine di customer satisfaction 2020 e i dati risultanti vengono appresso 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
35	8	22,86%	8	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2020)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 62,73 % degli utenti è molto soddisfatto, il 30,44 % è abbastanza soddisfatto mentre il 6,83 % degli utenti risulta poco soddisfatto.

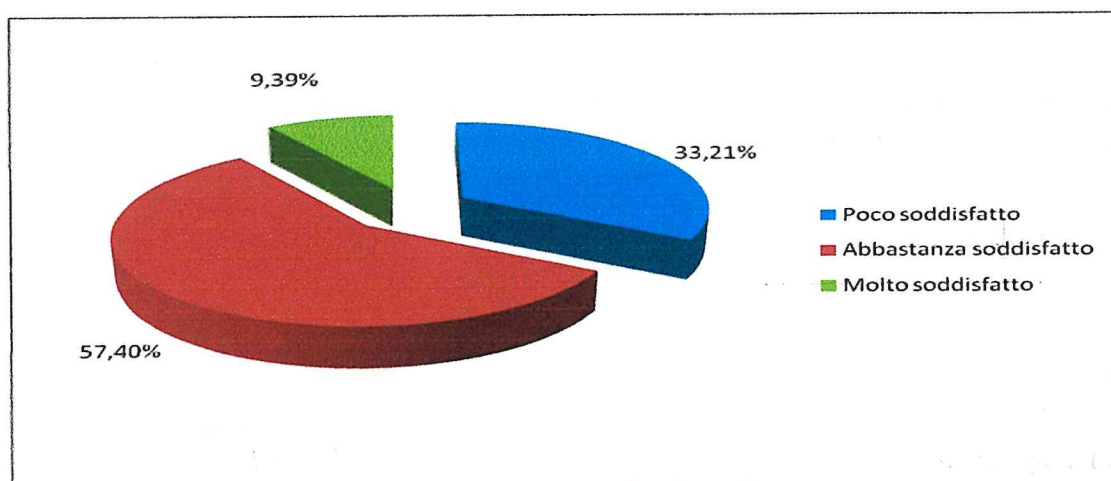
DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE – AVVOCATURA

- Servizio gestione e risorse umane

A luglio 2020 è stata attivata l'indagine interna di customer satisfaction inviando a tutte le Direzioni il questionario, pubblicato anche nella sezione modulistica della intranet, 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 soltanto n. 22 schede 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
723	22	3,04%	22	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2020)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 57,40 % degli utenti è molto soddisfatto, il 33,21 % è abbastanza soddisfatto mentre il 9,39 % degli utenti risulta poco soddisfatto.

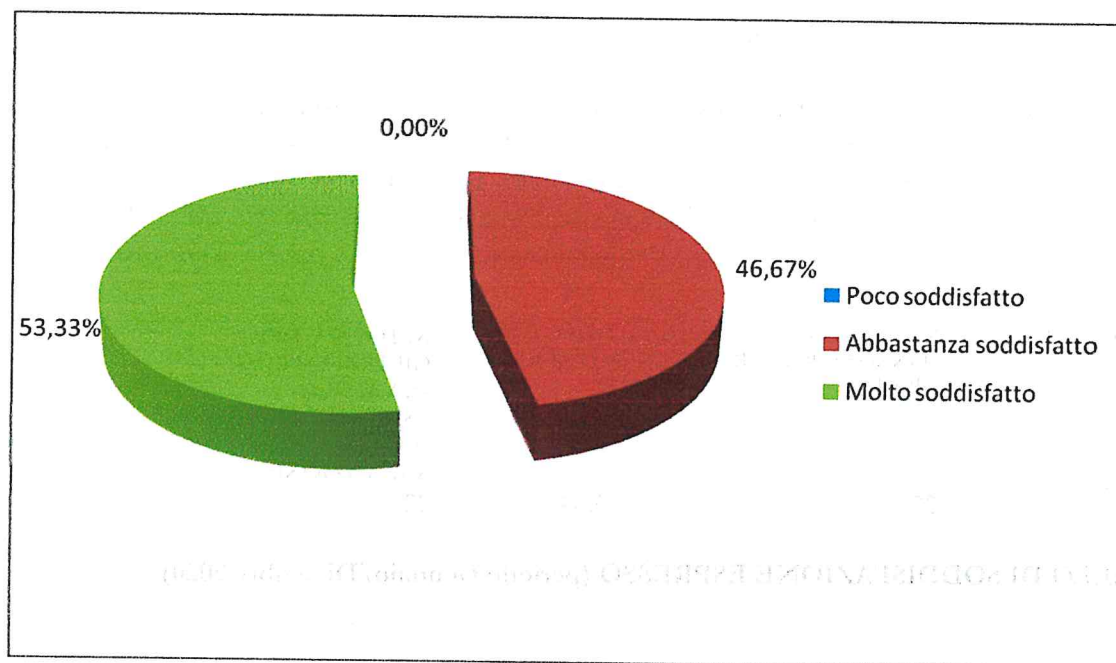
DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE

La Direzione Ragioneria Generale ha organizzato due giornate formative sul tema "Bilancio di Previsione 2021/2023 – Formulazione proposte, DUP 2021/2023 e Programmazione Triennale dei Servizi Pubblici 2021/2023" coinvolgendo dipendenti delle varie Direzioni.

Successivamente ha proceduto all'attivazione di una indagine di customer satisfaction divulgando un questionario volto a stabilire il livello di soddisfazione dell'utenza interna in occasione delle giornate formative svolte. 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
40	15	37,5%	15	

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2020)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 53,33 % degli utenti è molto soddisfatto, il 46,67 % è abbastanza soddisfatto mentre non si sono rilevati giudizi di utenti poco soddisfatti.

L'esecutore amministrativo
Agata Calderone

Il Responsabile dell'Ufficio
Ing. Armando Busciglio

Il Dirigente
Dott.ssa Marianna Mirto