Città Metropolitana di Palermo

SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI

p_pa Città Metropolitana di Palermo RGP
Allegato n.1 al PROT 0049987 del 04/08/2022
CL 1.1.1.13.0.0/2/2006 - 05/08/2022

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Le indagini di customer satisfaction anno 2021

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 EDILIZIA SCOLASTICA E BENI CULTURALI.....pag. 5
- Servizi agli istituti scolastici, strutture sportive, beni culturali

DIREZIONE VIABILITA'.....pag. 6
- Servizio concessione nulla osta e/o autorizzazioni manifestazioni sportive su strada ai sensi dell'art. 9 del Codice della Strada

DIREZIONE SEGRETERIA GENERALE –AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI CERIMONIALE – URP – POLITICHE COMUNITARIE E PROTEZIONE CIVILE.....pag. 7
- Servizio monitoraggio costante della qualità percepita dagli utenti per le prestazioni erogate dall'Ente.

DIREZIONE POLIZIA PROVINCIALE E AMBIENTE.....pag. 8
- Servizio di adozione Autorizzazione Unica Ambientale ex D.P. 59/13

2) INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO INTERNO

DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE – AVVOCATURA.....pag. 9
- Servizio gestione risorse umane

DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE.....pag. 10
- Adempimento servizi di finanziamento verso i dipendenti

- 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 2021 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:

<u>Servizi Esterni:</u>

- **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**

<u>Servizi Interni:</u>

- **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 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 2021 appena trascorso.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI ESTERNI

DIREZIONE EDILIZIA E BENI CULTURALI

- **Servizi agli istituti scolastici, strutture sportive, beni culturali**

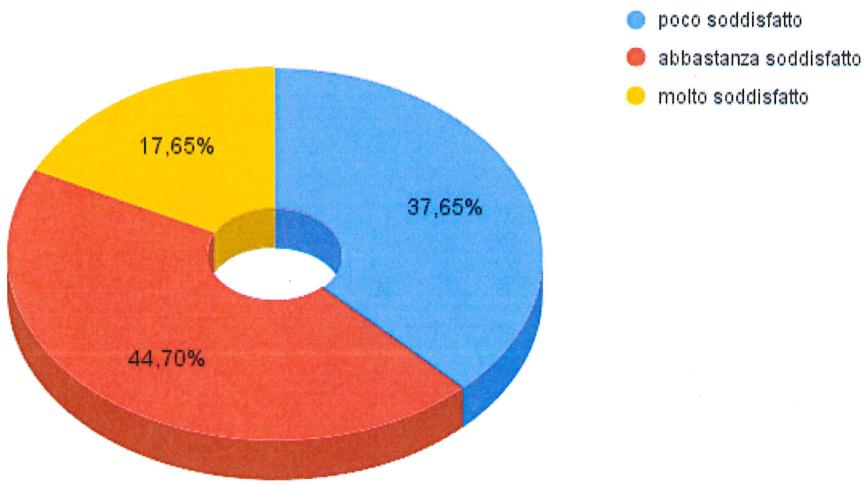
L' indagine di customer satisfaction svolta dalla Direzione per la misurazione del grado di soddisfazione circa i servizi forniti agli utenti nell'anno 2021 è stata svolta mediante trasmissione di apposito questionario da compilare in forma anonima.

Nello specifico sono stati inviati complessivi n. 53 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. 7 questionari 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
53	7	13,21%	85	-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2021)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 17,65 % degli utenti è molto soddisfatto, il 44,70 % è abbastanza soddisfatto mentre il 37,65 % degli utenti risulta poco soddisfatto.

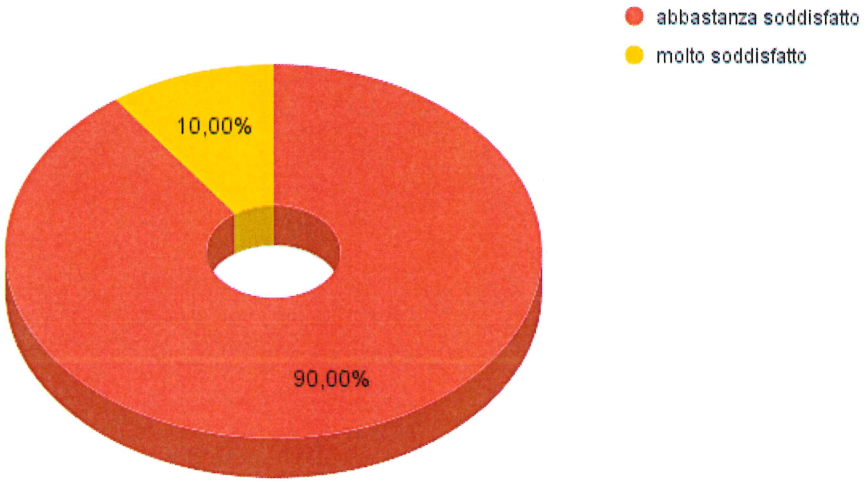
DIREZIONE VIABILITA'

- **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, 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 2021 sono state in numero pari a 30 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 e solo 10 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
30	10	33,33%	190	-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2021)



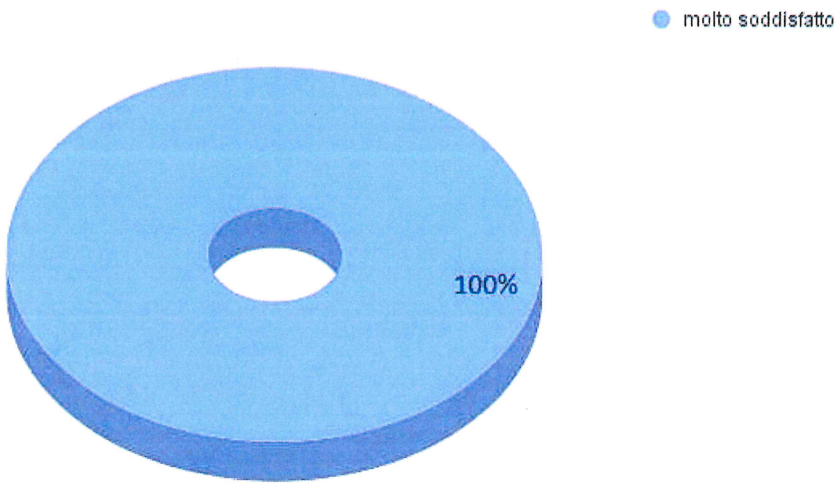
Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 10,00 % degli utenti è molto soddisfatto, il 90,00 % è abbastanza soddisfatto .

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

- **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 2021 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 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 741 su 1156, dato 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 46/60, in possesso del diploma di scuola media superiore, impiegata; 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
1156	741	64,10%	741	-



LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2021)

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

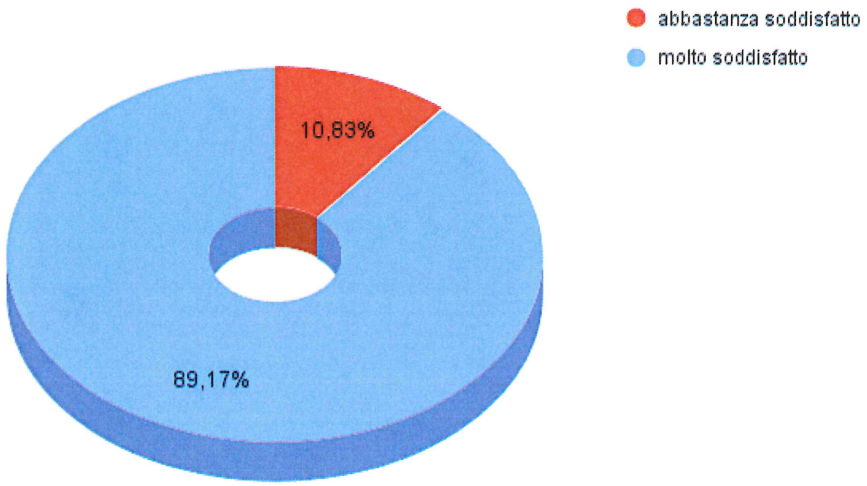
DIREZIONE POLIZIA PROVINCIALE E AMBIENTE

- **Servizio di adozione Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)**

La Direzione Polizia Provinciale ed Ambiente ha avviato l'indagine di customer satisfaction 2021 predisponendo un questionario, approvato dall'O.I.V., somministrato ai tecnici incaricati, ai tecnici SUAP ed ai titolari delle imprese volto a verificare il gradimento delle procedure e del servizio di adozione AUA prestato. I dati risultati vengono 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
13	8	61,54%	120	-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2021)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 89,17 % degli utenti è molto soddisfatto, il 10,83 % è abbastanza soddisfatto.

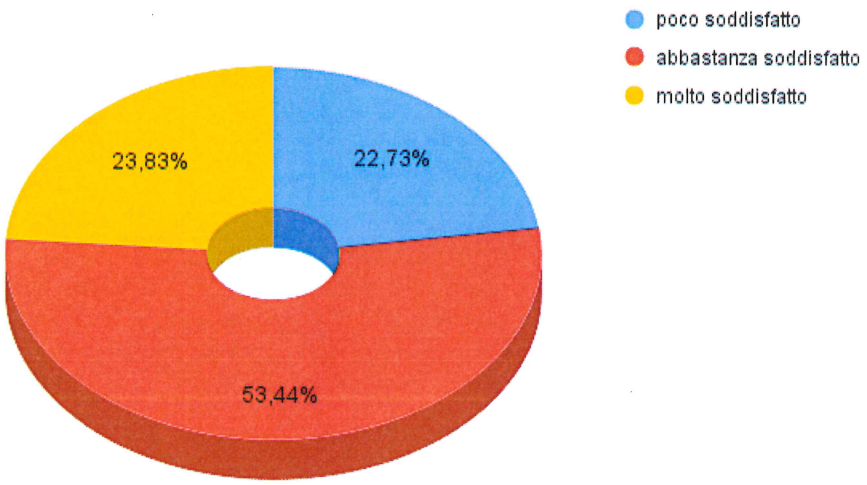
DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE – AVVOCATURA

- **Servizio gestione risorse umane**

A marzo 2021 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. 123 schede compilate per un totale di n. 1.599 domande contenenti n. 1.540 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
610	123	20,16%	1540	-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2021)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 23,83 % degli utenti è molto soddisfatto, il 53,44 % è abbastanza soddisfatto mentre il 22,73 % degli utenti risulta poco soddisfatto.

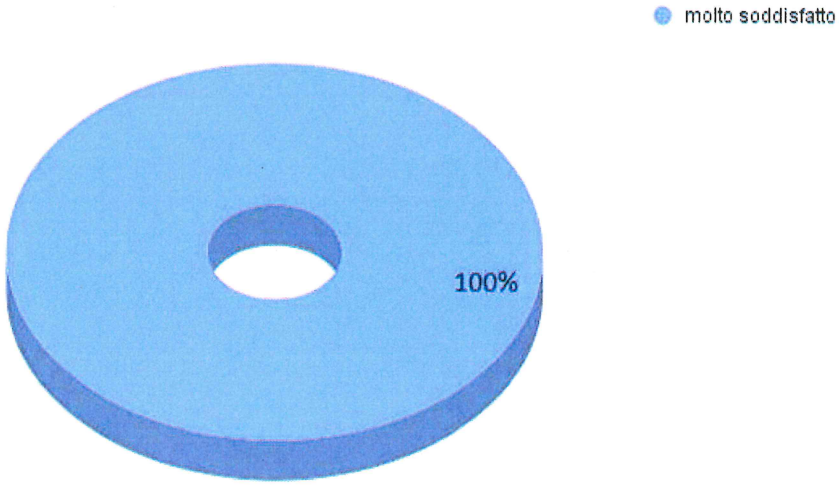
DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE

- **Adempimento servizi di finanziamento verso i dipendenti**

La Direzione Ragioneria Generale ha proceduto all'attivazione di una indagine di customer satisfaction divulgando un questionario volto a stabilire il livello di soddisfazione dell'utenza interna riguardo l'attività di richiesta di prestiti per la cessione del quinto dello stipendio o per delegazione di pagamento. Il questionario, compilato a mano e in forma anonima, è stato proposto ai 70 dipendenti che hanno usufruito del servizio, e compilato da 60 di essi. 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
70	60	85,71%	60	-

LIVELLO DI SODDISFAZIONE ESPRESSO (periodo Gennaio/Dicembre 2021)



Dalla valutazione delle risposte date emerge che per il servizio offerto il 100,00 % degli utenti è molto soddisfatto, mentre non si sono rilevati giudizi di utenti poco soddisfatti o abbastanza soddisfatti.

L'esecutore amministrativo
Agata Calderone

Il Responsabile dell'Ufficio
Ing. Armando Busciglio

Il Dirigente
Dott.ssa Mattea Volpe