



COMUNE DI NOICÀTTARO

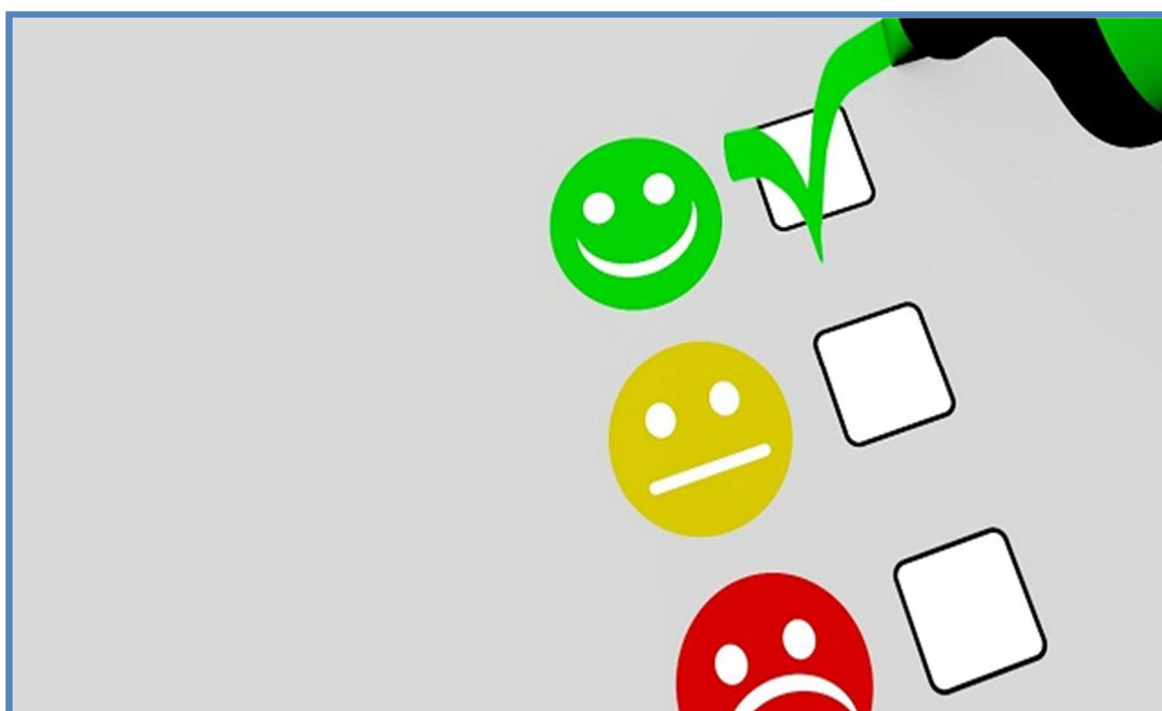
(Città Metropolitana di Bari)

C.A.P. 70016 – Tel. 080.4784249 – Fax 080.4781298 – C.F./P.Iva 05165930727
www.comune.noicattaro.bari.it – info@comune.noicattaro.bari.it



RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION

2020



a cura di
Segreteria Generale
Struttura Tecnica Permanente
con il supporto formativo del Dott. Fabio De Matteis

Indice

| | | | | |
|---|---|---|----|----|
| | | | | |
| 1 | Introduzione | | p. | 3 |
| 2 | L'avvio del sistema di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza | | p. | 3 |
| 3 | La customer satisfaction nel Comune di Noicattaro: i risultati | | p. | 4 |
| | 3.1 | Ufficio Staff del Segretario Generale | p. | 5 |
| | 3.2 | Settore I: Servizi generali | p. | 6 |
| | 3.3 | Settore II: Risorse | p. | 7 |
| | 3.4 | Settore III: Lavori e opere pubbliche, gestione e pianificazione del territorio | p. | 8 |
| | 3.5 | Servizio Autonomo Ambiente | p. | 9 |
| | 3.6 | Servizio Autonomo Agricoltura | p. | 10 |
| 4 | Conclusioni | | p. | 11 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

1. Introduzione

Con il D.Lgs. n.150/2009 (Decreto “Brunetta”) è stato introdotto in Italia il tema della “Qualità dei servizi e della Customer satisfaction (soddisfazione del cliente) ma, ancor prima, alcune Direttive del Ministro per la Funzione Pubblica avevano posto l’accento sulle indagini di customer quale strumento per meglio comprendere i bisogni dei destinatari, per migliorare le politiche pubbliche, nonché il sistema di erogazione dei servizi e per misurare la qualità “*percepita dai cittadini*”, di concerto con la *innovazione tecnologica* al fine di realizzare servizi on-line per un utilizzo sempre più diffuso da parte dei cittadini.

Successivamente il D.Lgs. n.74 del 25 maggio 2017 (Decreto Madia) con la introduzione dell’art.19-bis al D.Lgs. n.150/2009, ha introdotto il principio del coinvolgimento dei cittadini e degli altri utenti finali, nel processo di misurazione della performance organizzativa dell’Ente, anche comunicando direttamente al proprio Organismo di Valutazione, il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati dall’Ente, per cui necessita che ogni Amministrazione adotti sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli e dei cittadini, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e di collaborazione dei destinatari dei servizi.

In tempi più recenti l’ANAC ha indicato di:

- Utilizzare dati e segnalazioni derivanti da indagini di *customer satisfaction* (obiettivi e parametri di customer possono essere utilmente applicati per valutare il personale;
- Raccordare il *Piano anticorruzione* con il *Piano della Performance*.

Il Comune di Noicàttaro, in attuazione dell’art. 5 c. 2 lettera c) del D.Lgs. 150/09 ha recepito il dettato normativo in seno al Regolamento sui controlli interni (Art. 2 Finalità del sistema dei Controlli Interni – approvato con delibera di C.C. n.6 del 22.01.2013) in cui si precisa che il sistema dei controlli interni è diretto, tra le altre finalità, a monitorare il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni, con l’impiego di specifiche metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell’Ente. Il suddetto Regolamento stabilisce responsabilità, ambito di applicazione, struttura, modalità operative e reportistica inerenti il controllo sulla qualità dei servizi (Titolo VII –Art.16).

La rilevazione della soddisfazione dell’utente/cittadino permette:

- di superare l’autoreferenzialità, cioè la convinzione che il punto di vista di chi eroga un servizio sia comunque migliore di quello del cittadino/utente che lo riceve;
- il passaggio ad una nuova prospettiva di valutazione, che porta a ragionare sulla base di fatti e dati , anziché sulla base di impressioni e/o sensazioni;
- di motivare i propri dipendenti mettendoli in condizione di comprendere meglio il loro ruolo e la finalità degli sforzi profusi, per trovare il giusto bilanciamento ad essere sempre a disposizione del cittadino, ottimizzando gli orari di ufficio al soddisfacimento dell’utenza, senza dare mai l’impressione di “chiusura” e di lontananza dai propri doveri.

Indagini sulla Qualità percepita sono il segno di una cultura diffusa di orientamento al cittadino e di consapevolezza della importanza del suo giudizio per orientare le scelte di vertice e valutare la qualità dei servizi offerti; in altre parole: *la conoscenza della soddisfazione dell’utenza serve per migliorare la qualità dei servizi da offrire.*

2. L’avvio del sistema di rilevazione del livello di soddisfazione dell’utenza

Il Comune di Noicàttaro ha già avviato la rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza avendo approvato un progetto “DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA’ DEI SERVIZI COMUNALI E DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI”, giusta deliberazione di G.C. n.65 del 14 maggio 2018; la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti (customer satisfaction) è stata inserita quale obiettivo comune nel Piano delle Performance e PEG/PDO dell’Ente, finalizzata al miglioramento della qualità percepita dagli utenti-cittadini, con la previsione di obiettivi operativi contenenti attività, cronoprogramma e target da realizzare.

Il progetto si sviluppa attraverso alcune fasi che vanno dalla somministrazione ai cittadini/utenti del questionario, messo a disposizione presso gli sportelli comunali e sul sito internet dell'Ente, alla raccolta dei questionari, alla elaborazione dei dati in essi contenuti, all'esame da parte dell'esecutivo, alla pubblicazione dei risultati conseguiti, in forma sintetica.

Per un più efficace risultato si è provveduto alla formazione dei dipendenti da coinvolgere nelle attività di rilevazione, nominati referenti a seguito di designazione a cura del Dirigente/Responsabile di Servizio, per cui le attività formative sono state più mirate e dirette alla soluzione di problematiche specifiche, grazie anche al supporto formativo del prof. Fabio De Matteis, dell'Università degli Studi di Bari, in qualità di formatore specializzato in materia di Performance.

I questionari cartacei, opportunamente elaborati da ciascun Settore /Servizio con riferimento ai Servizi da porre a rilevazione sono stati messi a disposizione dei cittadini accanto alle diverse urne contenitive posizionate, in maniera ben visibile, presso l'aria espositiva all'Interno di ciascun Ufficio, per essere compilati in forma del tutto anonima.

Al 31 dicembre 2020 è terminata la 3° rilevazione effettuata attraverso i questionari che sono stati raccolti ed elaborati dalle strutture di riferimento, per poi essere pubblicati sul sito web nella sezione di Amministrazione Trasparente a ciò dedicata.

Con l'approvazione del provvedimento di cui questa Relazione costituisce parte integrante e sostanziale, il Comune di Noicàttaro procede alle previste attività di rendicontazione dei risultati.

3. La customer satisfaction nel Comune di Noicattaro: i risultati

Nel presente paragrafo saranno esposti alcuni aspetti di sintesi inerenti ai risultati conseguiti in tema di *customer satisfaction*, sia a livello analitico di servizi, sia come valutazione complessiva di soddisfazione dell'utenza per l'intero Ente, con la precisazione che per l'anno 2020, sono stati sottoposti a controllo sulla qualità percepita dall'utenza i servizi comunali di cui alle sottoelencate tabelle riassuntive, **corrispondente ad un percentuale media del 68,24% dei servizi comunali**. Per quanto riguarda la struttura del questionario, esso consta di:

- Una parte relativa al profilo personale del compilatore (es. maschio-femmina; titolo di studio, ecc.);
- Una parte relativa alla indicazione per quale Servizio il cittadino/utente si rivolge agli Uffici Comunali;
- Una parte relativa agli aspetti di qualità, con una serie di indicatori ed un grado di soddisfazione (**da 1 niente soddisfatto a 5 molto soddisfatto**),
- Una parte relativa al giudizio complessivo sul servizio ricevuto.

In questa fase, oggetto della presente relazione, i questionari totali compilati sono stati n. 170.

La media dei risultati ottenuti nella domanda relativa al giudizio complessivo di ciascun servizio soggetto a rilevazione della customer satisfaction, porta ad un livello medio di soddisfazione dell'utenza per ciascun Settore e per l'intero Comune di Noicattaro come riepilogato nella seguente tabella

| Area di rilevazione | n. questionari compilati | % customer satisfaction per Area di rilevazione | % customer satisfaction dell'Ente |
|---|--------------------------|---|---------------------------------------|
| Ufficio Staff del Segretario Generale | 72 | 85,80% | 87.87% (n. 170 questionari totali) |
| Settore I: Servizi generali | 38 | 84% | |
| Settore II: Risorse | 20 | 97% | |
| Servizio Autonomo Agricoltura | 29 | 84,80% | |
| Settore III: Lavori e opere pubbliche, gestione e pianificazione del territorio | 9 | 75,60 | |
| Servizio Autonomo Ambiente | 2 | 100% | |

3.1 Ufficio Staff del Segretario Generale

Servizio demografici: n. 28 questionari compilati

| come giudica la facilità di raggiungimento dell' | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
|--|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|------------|---------------------|------------|---------------|-------------|
| indicazioni stradali | 4 | | 5 | | 8 | | 2 | | | 0% | 2 | 7% | 21 | 7% |
| parcheggi | 22 | | 5 | | 3 | | | | | | 1 | 3% | 31 | 3% |
| trasporto pubblico | | | | | | | | | | | 29 | 97% | 29 | 97% |
| altro | | | | | | | | | | 0% | 33 | 110% | 33 | 110% |
| come giudica la facilità di raggiungimento dell' | 26 | 23% | 10 | 9% | 11 | 10% | 2 | 2% | 0 | 0% | 65 | 57% | 114 | 100% |
| come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| orari apertura al pubblico | | | 1 | | 8 | | 1 | 3% | 21 | 70% | 0 | 0% | 31 | 73% |
| scivoli per disabili | | | 1 | | 6 | | 1 | | 21 | | 3 | 10% | 32 | 10% |
| segnaletica di orientamento utenza | | | | | | | | | 21 | | 3 | 10% | 24 | 10% |
| altro | | | | | | | | | 10 | | 33 | 110% | 43 | 110% |
| come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici | 0 | 0% | 2 | 2% | 14 | 11% | 2 | 2% | 73 | 56% | 39 | 30% | 130 | 100% |
| come valuta i seguenti aspetti? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| cortesia e disponibilità del personale | | | | | | | 3 | 10% | 27 | 90% | | 0% | 30 | 100% |
| chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute | | | | | | | 2 | | 27 | 90% | 1 | 3% | 30 | 93% |
| tempo di attesa per la risposta | | | | | | | 1 | 3% | 28 | 93% | | 0% | 29 | 97% |
| facilità di reperimento della modulistica | | | | | | | 2 | | 27 | 90% | 2 | 7% | 31 | 97% |
| chiarezza del materiale informativo trovato | | | | | | | 2 | | 28 | 93% | 1 | 3% | 31 | 97% |
| decoro degli spazi | | | | | 1 | | 3 | | 26 | 87% | 1 | 3% | 31 | 90% |
| altro | | | | | | | | | | | 33 | 110% | 33 | 110% |
| come valuta i seguenti aspetti? | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 0% | 13 | 6% | 163 | 76% | 38 | 18% | 215 | 100% |
| giudizio complessivo sui servizi ricevuti | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| | | 0% | | 0% | | 0% | 4 | 14% | 24 | 86% | | 0% | 28 | 100% |

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4,86 corrispondente al 97,20%.

Servizio protocollo e notifiche: n. 42 questionari compilati

| come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
|---|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|------------|---------------------|------------|---------------|-------------|
| indicazioni stradali | 5 | | 5 | | 9 | | 19 | | | 0% | 4 | 10% | 42 | 10% |
| parcheggi | 9 | | 5 | | 16 | | 7 | 17% | | 0% | 5 | 12% | 42 | 29% |
| trasporto pubblico | 7 | | 8 | 19% | 2 | | 1 | 2% | | | 24 | 57% | 42 | 79% |
| altro | | | | | | | | | | 0% | 42 | 100% | 42 | 100% |
| come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio? | 21 | 13% | 18 | 11% | 27 | 16% | 27 | 16% | 0 | 0% | 75 | 45% | 168 | 100% |
| come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| orari apertura al pubblico | 6 | | 8 | | 4 | | 14 | 33% | 10 | 24% | 0 | 0% | 42 | 57% |
| scivoli per disabili | 2 | | 7 | 17% | 4 | | 17 | | 4 | 10% | 8 | 19% | 42 | 45% |
| segnaletica di orientamento utenza | 2 | | 4 | 10% | 7 | | 7 | | 14 | 33% | 8 | 19% | 42 | 62% |
| altro | | | | | | | | | | | 42 | 100% | 42 | 100% |
| come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici? | 10 | 6% | 19 | 11% | 15 | 9% | 38 | 23% | 28 | 17% | 58 | 35% | 168 | 100% |
| come valuta i seguenti aspetti? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| cortesia e disponibilità del personale | | | | | 1 | 2% | 13 | 31% | 28 | 67% | 0 | 0% | 42 | 100% |
| chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute | | | | | | 0% | 6 | | 33 | 79% | 3 | 7% | 42 | 86% |
| tempo di attesa per la risposta | 2 | | 1 | | 1 | 2% | 10 | | 29 | 69% | 0 | 0% | 43 | 71% |
| facilità di reperimento della modulistica | 0 | | 2 | | 1 | 2% | 8 | | 28 | 67% | 3 | 7% | 42 | 76% |
| chiarezza del materiale informativo trovato | 0 | | 3 | | 6 | | 9 | | 24 | 57% | 0 | 0% | 42 | 57% |
| decoro degli spazi | 1 | | | | 6 | | 9 | | 15 | 36% | 11 | 26% | 42 | 62% |
| altro | 1 | | | | | | | | 2 | 5% | 39 | 93% | 42 | 98% |
| come valuta i seguenti aspetti? | 4 | 1% | 6 | 2% | 15 | 5% | 55 | 19% | 159 | 54% | 56 | 19% | 235 | 100% |
| giudizio complessivo sui servizi ricevuti | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 3,72 corrispondente al 74,40%.

3.2 Settore I: Servizi Generali

Servizi Sociali: n. 13 questionari compilati

| come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
|---|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|---------------------|-----------|---------------|-------------|
| indicazioni stradali | 1 | 8% | 2 | 15% | 6 | 46% | 2 | 15% | 2 | 15% | | 0% | 13 | 100% |
| parcheggi | 2 | 15% | 2 | 15% | 3 | 23% | 3 | 23% | 3 | 23% | | 0% | 13 | 100% |
| trasporto pubblico | 7 | 54% | 2 | 15% | 2 | 15% | 1 | 8% | 1 | 8% | | 0% | 13 | 100% |
| altro | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | 0 | 0% |
| come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio? | 10 | 26% | 6 | 15% | 11 | 28% | 6 | 15% | 6 | 15% | 0 | 0% | 39 | 100% |
| come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| orari apertura al pubblico | 1 | 8% | 1 | 8% | 7 | 54% | 2 | 15% | 2 | 15% | | 0% | 13 | 100% |
| scivoli per disabili | | 0% | 4 | 31% | 3 | 23% | 4 | 31% | 2 | 15% | | 0% | 13 | 100% |
| segnaletica di orientamento utenza | 2 | 15% | 3 | 23% | 3 | 23% | 2 | 15% | 3 | 23% | | 0% | 13 | 100% |
| altro..... | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | 0 | 0% |
| come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici? | 3 | 8% | 8 | 21% | 13 | 33% | 8 | 21% | 7 | 18% | 0 | 0% | 39 | 100% |
| come valuta i seguenti aspetti? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| cortesia e disponibilità del personale | | 0% | 3 | 23% | 2 | 15% | 3 | 23% | 5 | 38% | 0 | 0% | 13 | 100% |
| chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute | | 0% | 2 | 15% | 3 | 23% | 3 | 23% | 5 | 38% | 0 | 0% | 13 | 100% |
| tempo di attesa per la risposta | | 0% | 4 | 31% | 2 | 15% | 2 | 15% | 5 | 38% | 0 | 0% | 13 | 100% |
| facilità di reperimento della modulistica | | 0% | 3 | 23% | 3 | 23% | 5 | 38% | 2 | 15% | 0 | 0% | 13 | 100% |
| chiarezza del materiale informativo trovato | 1 | 8% | 2 | 15% | 3 | 23% | 3 | 23% | 4 | 31% | 0 | 0% | 13 | 100% |
| decoro degli spazi | 1 | 8% | 2 | 15% | 3 | 23% | 4 | 31% | 3 | 23% | 0 | 0% | 13 | 100% |
| altro | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | 0 | 0% |
| come valuta i seguenti aspetti? | 2 | 3% | 16 | 21% | 16 | 21% | 20 | 26% | 24 | 31% | 0 | 0% | 78 | 100% |

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4,24, corrispondente al 84,80%.

Servizio pubblica istruzione e cultura: n. 25 questionari compilati

| come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
|---|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|---------------------|-----------|---------------|-------------|
| indicazioni stradali | | 0% | | 0% | 9 | 36% | 13 | 52% | 3 | 12% | | 0% | 25 | 100% |
| parcheggi | | 0% | 8 | 32% | 12 | 48% | 5 | 20% | | 0% | | 0% | 25 | 100% |
| trasporto pubblico | 12 | 48% | 13 | 52% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | 25 | 100% |
| altro | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | 0 | 0% |
| come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio? | 12 | 16% | 21 | 28% | 21 | 28% | 18 | 24% | 3 | 4% | 0 | 0% | 75 | 100% |
| come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| orari apertura al pubblico | | 0% | | 0% | 12 | 48% | 13 | 52% | | 0% | | 0% | 25 | 100% |
| scivoli per disabili | | 0% | 5 | 20% | 19 | 76% | 1 | 4% | | 0% | | 0% | 25 | 100% |
| segnaletica di orientamento utenza | | 0% | | 0% | 12 | 48% | 12 | 48% | 1 | 4% | | 0% | 25 | 100% |
| altro..... | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | 0 | 0% |
| come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici? | 0 | 0% | 5 | 7% | 43 | 57% | 26 | 35% | 1 | 1% | 0 | 0% | 75 | 100% |
| come valuta i seguenti aspetti? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| cortesia e disponibilità del personale | | 0% | | 0% | | 0% | 14 | 56% | 11 | 44% | 0 | 0% | 25 | 100% |
| chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute | | 0% | | 0% | 3 | 12% | 12 | 48% | 10 | 40% | 0 | 0% | 25 | 100% |
| tempo di attesa per la risposta | | 0% | | 0% | 5 | 20% | 11 | 44% | 9 | 36% | 0 | 0% | 25 | 100% |
| facilità di reperimento della modulistica | | 0% | | 0% | 11 | 44% | 13 | 52% | 1 | 4% | 0 | 0% | 25 | 100% |
| chiarezza del materiale informativo trovato | | 0% | | 0% | 11 | 44% | 12 | 48% | 2 | 8% | 0 | 0% | 25 | 100% |
| decoro degli spazi | | 0% | | 0% | 9 | 36% | 10 | 40% | 6 | 24% | 0 | 0% | 25 | 100% |
| altro | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | 0 | 0% |
| come valuta i seguenti aspetti? | 0 | 0% | 0 | 0% | 39 | 26% | 72 | 48% | 39 | 26% | 0 | 0% | 150 | 100% |
| giudizio complessivo sui servizi ricevuti | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| | 0 | 0% | 0 | 0% | 5 | 20% | 11 | 44% | 9 | 36% | 0 | 0% | 25 | 100% |

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4,16 corrispondente all'83,20%.

3.3 Settore II: Risorse

Servizi vari: n. 20 questionari compilati

| Servizi | Numero questionari |
|--|--------------------|
| Ufficio mandati di pagamento | 4 |
| Ufficio Impegni e liquidazione fatture fornitori | 4 |
| Ufficio procedure reclutamento | 3 |
| Ufficio posizione assicurativa | 3 |
| Ufficio Ricostruzione carriera | 2 |
| Ufficio diritti di segreteria (Economato) | 4 |
| Sportello attività produttive | |
| Autorizzazioni Uniche ambientali (AUA) | |
| Autorizzazione suolo pubblico | |
| Installazione insegne | |
| Esercizio Ascensori | |
| Totale | 20 |

| come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
|---|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|---------------------|-----------|---------------|-------------|
| indicazioni stradali | | | | | | | 1 | 5% | 19 | 95% | | 0% | 20 | 100% |
| parcheggi | | | | | | | 2 | 10% | 18 | 90% | | 0% | 20 | 100% |
| trasporto pubblico | | | | | | | | 0% | 20 | 100% | | 0% | 20 | 100% |
| altro | | | | | | | | | | 0% | | 0% | 0 | 0% |
| come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 5% | 57 | 95% | 0 | 0% | 60 | 100% |
| come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| orari apertura al pubblico | | | | | | | 3 | 15% | 17 | 85% | 0 | 0% | 20 | 100% |
| scivoli per disabili | | | | | | | 4 | 20% | 16 | 80% | 0 | 0% | 20 | 100% |
| segnaletica di orientamento utenza | | | | | | | 2 | 10% | 18 | 90% | 0 | 0% | 20 | 100% |
| altro | | | | | | | | 0% | | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 9 | 15% | 51 | 85% | 0 | 0% | 60 | 100% |
| come valuta i seguenti aspetti? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| cortesia e disponibilità del personale | | | | | | | | | 20 | 100% | 0 | 0% | 20 | 100% |
| chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute | | | | | | | 3 | 15% | 17 | 85% | 0 | 0% | 20 | 100% |
| tempo di attesa per la risposta | | | | | | | 10 | 50% | 10 | 50% | 0 | 0% | 20 | 100% |
| facilità di reperimento della modulistica | | | | | | | 4 | 20% | 16 | 80% | 0 | 0% | 20 | 100% |
| chiarezza del materiale informativo trovato | | | | | | | 1 | 5% | 19 | 95% | 0 | 0% | 20 | 100% |
| decoro degli spazi | | | | | | | 6 | 30% | 14 | 70% | 0 | 0% | 20 | 100% |
| altro | | | | | | | | | | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| come valuta i seguenti aspetti? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 24 | 20% | 96 | 80% | 0 | 0% | 120 | 100% |
| giudizio complessivo sui servizi ricevuti | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 15% | 17 | 85% | 0 | 0% | 20 | 100% |

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4,85, corrispondente al 97%.

3.4 Settore III: Lavori e Opere pubbliche - Gestione e Pianificazione del territorio

Servizi vari: n. 9 questionari compilati

| Servizi | Numero questionari |
|-----------------------|--------------------|
| Servizi cimiteriali | 1 |
| Ufficio urbanistica | 2 |
| Lavori pubblici | 1 |
| SUE | 1 |
| Ufficio Zona PIP | 2 |
| Patrimonio | 2 |
| Informazioni generali | 0 |
| Totale | 9 |

| come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
|---|----------|----------------|----------|----------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|----------------|---------------------|----------------|---------------|----------------|
| indicazioni stradali | | | | | 6 | 67% | 3 | 33% | | 0% | 0 | 0% | 9 | 100% |
| parcheggi | | | | | 6 | 67% | 3 | 33% | | 0% | 0 | 0% | | 100% |
| trasporto pubblico | | | | | 6 | 67% | 3 | 33% | | 0% | 0 | 0% | | 100% |
| altro | | | | | | 0% | | 0% | | 0% | 0 | 0% | | 0% |
| come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio? | 0 | 0% | 0 | 0% | 18 | 67% | 9 | 33% | 0 | 0% | 0 | 0% | 27 | 100% |
| come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| orari apertura al pubblico | | | 0% | | 3 | 33% | 6 | 67% | | 0% | 0 | 0,00% | | 100% |
| scivoli per disabili | | | 0% | | 3 | 33% | 6 | 67% | | 0% | 0 | 0,00% | | 100% |
| segnaletica di orientamento utenza | | | 0% | | 3 | 33% | 6 | 67% | | 0% | 0 | 0,00% | | 100% |
| altro..... | | | 0% | | | 0% | | 0% | | 0% | | 0,00% | | 0% |
| come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici? | 0 | 0% | 0 | 0% | 9 | 33% | 18 | 67% | 0 | 0% | 0 | 0% | 27 | 100% |
| come valuta i seguenti aspetti? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| cortesia e disponibilità del personale | | | 0% | | | 0% | 4 | 44% | 5 | 56% | 0 | 0% | | 100% |
| chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute | | | 0% | | | 0% | 4 | 44% | 5 | 56% | 0 | 0% | | 100% |
| tempo di attesa per la risposta | | | 0% | | 2 | 22% | 5 | 56% | 2 | 22% | 0 | 0% | | 100% |
| facilità di reperimento della modulistica | | | 0% | | | 0% | 7 | 78% | 2 | 22% | 0 | 0% | | 100% |
| chiarezza del materiale informativo trovato | | | 0% | | 1 | 11% | 6 | 67% | 2 | 22% | 0 | 0% | | 100% |
| decoro degli spazi | | | 0% | | 1 | 11% | 6 | 67% | 2 | 22% | 0 | 0% | | 100% |
| altro | | | 0% | | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% |
| come valuta i seguenti aspetti? | 0 | #DIV/0! | 0 | #DIV/0! | 4 | #DIV/0! | 32 | #DIV/0! | 18 | #DIV/0! | 0 | #DIV/0! | 0 | #DIV/0! |
| giudizio complessivo sui servizi ricevuti | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 22% | 7 | 78% | 0 | 0% | 0 | 0% | 9 | 100% |

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 3,78, corrispondente al 75,60%.

3.5 Servizio Autonomo Ambiente

Servizi vari: n. 2 questionari compilati

| Servizi | Numero questionari |
|----------------------------|--------------------|
| Servizio Autonomo Ambiente | 2 |
| | |
| Totale | 2 |

| come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
|---|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|-------------|---------------------|-------------|---------------|-------------|
| indicazioni stradali | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| parcheggi | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| trasporto pubblico | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| altro | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 8 | 100% | 8 | 100% |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| orari apertura al pubblico | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| scivoli per disabili | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| segnaletica di orientamento utenza | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| altro..... | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 8 | 100% | 8 | 100% |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| come valuta i seguenti aspetti? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| cortesie e disponibilità del personale | | | | | | | | | 2 | | | | | |
| chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute | | | | | | | | | 2 | | | | | |
| tempo di attesa per la risposta | | | | | | | | | 2 | | | | | |
| facilità di reperimento della modulistica | | | | | | | | | 2 | | | | | |
| chiarezza del materiale informativo trovato | | | | | | | | | 2 | | | | | |
| decoro degli spazi | | | | | | | | | 2 | | | | | |
| altro | | | | | | | | | 2 | | | | | |
| come valuta i seguenti aspetti? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 14 | 100% | | 0% | 14 | 100% |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| giudizio complessivo sui servizi ricevuti | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | non risposto | % | totale | % |
| | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 2 | | 0 | | 2 | 100% |

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 5,00 corrispondente al 100%.

3.6 Servizio Autonomo Agricoltura

Servizi vari: n. 29 questionari compilati

| Servizi | Numero questionari |
|--|--------------------|
| Rilascio Libretti UMA | 23 |
| Rilascio Tesserini Caccia | 2 |
| Rilascio tesserini Raccolta Funghi | 0 |
| Rilascio M.V.V. | 2 |
| Segnalazioni manutenzione verde pubblico | 2 |
| Totale | 29 |

SERVIZIO AUTONOMO AGRICOLTURA - QUESTIONARIO CUSTOMER ANNO 2020

| 1. Come giudica la facilità di raggiungimento dell'ufficio? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | No Resp | % | TOT | % |
|---|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|----------|-----------|-----------|------------|------------|-------------|
| indicazioni stradali | 1 | 3,45% | 3 | 10,34% | 10 | 34,48% | 8 | 27,59% | 7 | 24,14% | 0 | 0,00% | 29 | 100,00% |
| parcheggi | 8 | 27,59% | 8 | 27,59% | 6 | 20,69% | 5 | 17,24% | 2 | 6,90% | 0 | 0,00% | 29 | 100,00% |
| trasporto pubblico | 15 | 51,72% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 14 | 48,28% | 29 | 100,00% |
| altro | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 29 | 100,00% | 29 | 100,00% |
| TOTALE PER GIUDIZIO | 24 | 21% | 11 | 9% | 16 | 14% | 13 | 11% | 9 | 8% | 43 | 37% | 116 | 100% |

| 2. Come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | No Resp | % | TOT | % |
|--|----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|----------|-----------|-----------|------------|------------|-------------|
| orari apertura al pubblico | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 3,45% | 23 | 79,31% | 4 | 13,79% | 1 | 3,45% | 29 | 100,00% |
| scivoli per disabili | 0 | 0,00% | 5 | 17,24% | 7 | 24,14% | 5 | 17,24% | 2 | 6,90% | 10 | 34,48% | 29 | 100,00% |
| segnaletica di orientamento utenza | 2 | 6,90% | 4 | 13,79% | 3 | 10,34% | 5 | 17,24% | 1 | 3,45% | 14 | 48,28% | 29 | 100,00% |
| altro..... | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 29 | 100,00% | 29 | 100,00% |
| TOTALE PER GIUDIZIO | 2 | 2% | 9 | 8% | 11 | 9% | 33 | 28% | 7 | 6% | 54 | 47% | 116 | 100% |

| 3. Come valuta i seguenti aspetti? | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | No Resp | % | TOT | % |
|--|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|-------------|
| cortesia e disponibilità del personale | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 6,90% | 20 | 68,97% | 7 | 24,14% | 0 | 0,00% | 29 | 100,00% |
| chiarezza e completezza della risposta e delle info ricevute | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 6,90% | 20 | 68,97% | 7 | 24,14% | 0 | 0,00% | 29 | 100,00% |
| tempo di attesa per la risposta | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 3,45% | 16 | 55,17% | 12 | 41,38% | 0 | 0,00% | 29 | 100,00% |
| facilità di reperimento della modulistica | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 6,90% | 18 | 62,07% | 9 | 31,03% | 0 | 0,00% | 29 | 100,00% |
| chiarezza del materiale informativo trovato | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 6,90% | 18 | 62,07% | 9 | 31,03% | 0 | 0,00% | 29 | 100,00% |
| decoro degli spazi | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 5 | 17,24% | 2 | 6,90% | 1 | 3,45% | 21 | 72,41% | 29 | 100,00% |
| altro | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 29 | 100,00% | 29 | 100,00% |
| TOTALE PER GIUDIZIO | 0 | 0% | 0 | 0% | 9 | 8% | 38 | 33% | 19 | 16% | 50 | 43% | 116 | 100% |

| 4. Giudizio complessivo sui servizi ricevuti | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | No Resp | % | TOT | % |
|--|---|----|---|----|---|----|----|-----|----|-----|---------|----|-----|------|
| | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 3% | 18 | 62% | 10 | 34% | 0 | 0% | 29 | 100% |

Il giudizio complessivo evidenzia un livello medio di soddisfazione dell'utenza pari a 4,24 corrispondente al 84,80%.

4. Conclusioni

I dati contenuti nella presente Relazione evidenziano, in sintesi, un livello di *customer satisfaction* che in media può considerarsi più che buono (87,87%) percentuale superiore a quella dell'anno precedente (84,62%), determinata sulla base di un numero maggiore di questionari compilati (passati da 116 a 170), pur nella considerazione che nell'anno 2020 hanno fortemente inciso le chiusure derivanti dallo stato di emergenza sanitaria da COVID-19.

Il sistema di rilevazione, misurazione e valutazione della customer satisfaction, implementato dal Comune di Noicàttaro, ha in via principale consentito il raggiungimento del suo obiettivo prioritario ossia la rilevazione del grado di soddisfazione della cittadinanza. Parallelamente, però, ha consentito il consolidamento di ulteriori (e non meno importanti) finalità attraverso la creazione di un rapporto sinergico tra i processi e la produzione e l'impiego delle informazioni generate. Ci si riferisce, in particolare:

1. alla partecipazione dei dati rilevati attraverso il sistema di customer satisfaction al calcolo di alcuni indicatori di risultato del PEG/PDO. In tale prospettiva il controllo sulla qualità dei servizi, è inserito dal legislatore come sopra detto, nel sistema dei controlli interni, quale strumento di verifica dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa. Nell'ambito del controllo di gestione, peraltro, gli esiti della rilevazione della customer satisfaction sono utilizzati per alimentare il ciclo di programmazione e controllo e quello della valutazione dei dirigenti, rappresentando al contempo strumento di comunicazione e trasparenza nei confronti dei cittadini e della comunità tutta, costituendo un momento di rendicontazione dell'attività amministrativa attraverso la pubblicazione della relazione annuale della qualità dei servizi;

2. all'impiego dei dati e delle informazioni generate dal sistema di customer satisfaction nella compilazione della Sezione Controllo sulla qualità dei servizi del Referto annuale del Sindaco alla Corte dei Conti.

Gli obiettivi che ci si prefigge di realizzare sono:

- Incrementare, laddove possibile, il numero di servizi soggetti a rilevazione della customer satisfaction (cosiddetto grado di copertura);
- Incrementare il numero dei questionari compilati (attraverso un ampliamento del periodo di somministrazione degli stessi e l'impiego di modalità di somministrazione più efficaci);
- sviluppare un processo di approfondimento formativo sul tema della qualità dei servizi da realizzare presso ciascun settore. Questa attività formativa si prefiggerà i seguenti obiettivi: 1. sviluppare conoscenze e competenze in tema di qualità dei servizi maggiormente diffuse in maniera più capillare a tutti i livelli della struttura organizzativa; 2. accrescere il coinvolgimento della struttura organizzativa rispetto al sistema di misurazione e valutazione della qualità attraverso una maggior consapevolezza di metodologie, strumenti e risultati che contraddistinguono lo stesso; 3. aumentare la consapevolezza sui risultati della misurazione della qualità a supporto di processi decisionali che, in questo modo, possano tenere in considerazione i punti di forza e le criticità rilevate dal sistema di misurazione e valutazione della qualità.

I risultati raggiunti in termini di soddisfazione dell'utenza, seppur buoni, costituiscono stimolo per migliorare ancora, ritenendo che il percorso di sviluppo del sistema di rilevazione e misurazione della customer satisfaction non sia ancora completamente compiuto. Elemento da considerare con particolare attenzione è rappresentato dal coinvolgimento dei fruitori dei servizi erogati dall'Ente che, accanto alla competenza e

consapevolezza interna alla struttura amministrativa, rappresenta un fattore a supporto dell'efficacia dell'intero sistema di misurazione della soddisfazione dell'utenza.