

## COMUNE DI STIENTA

### Progetto di rilevazione della qualità percepita

Periodo di rilevazione: 1° febbraio – 31 maggio 2017

#### 1) Premessa

I concetti di *soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti* e di *cittadino cliente del servizio* e non più utente sono sempre più rilevanti nella quotidiana esperienza dell'amministrazione pubblica. Sotto questo aspetti, i cittadini assumono dunque un ruolo centrale, innanzitutto, come destinatari finali dei servizi e infine, come fonti privilegiate per valutare la rispondenza dei servizi ai bisogni reali espressi dalla collettività.

La *rilevazione della qualità percepita*, o *customer satisfaction* è lo strumento principale per pianificare politiche e valutare i servizi offerti, favorendo il coinvolgimento reale ed effettivo dei cittadini.

La finalità della rilevazione non è di natura sanzionatoria in presenza di dati di segno negativo, ma piuttosto tesa a individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, studiando i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che è stato realizzato e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ottenere.

Il progetto di rilevazione della qualità percepita è stato approvato con deliberazioni della giunta comunale di Stienta n. 103 del 14 novembre 2016 ed è articolato nelle seguenti fasi:

1. elaborazione del modello di questionario;
2. individuazione degli uffici e servizi da coinvolgere nel progetto;
3. somministrazione ai cittadini/clienti del **questionario** (proposto agli utenti che si presentano agli sportelli degli uffici comunali e messo a disposizione sul sito istituzionale, completato per **autocompilazione** da parte del cittadino/cliente che lo inserirà in un'urna al fine di assicurare l'anonimato);
4. **raccolta** dei questionari ed **elaborazione** dei dati in essi contenuti;
5. **esame** dei dati rilevati;
6. **rendicontazione e comunicazione** dei risultati
7. programmazione di misure **di sviluppo e di miglioramento** dei servizi e di contrasto alla corruzione da esplicitare nel Piano triennale di prevenzione della corruzione.

Si procede ora alla fase 4. con l'esame dei dati rilevati, che sarà poi oggetto della successiva fase 6. di rendicontazione e comunicazione all'Amministrazione e agli stakeholders.

#### 2) Schede complessive compilate Comune di Stienta 54

#### 3) Schede compilate per servizio Comune di Stienta

|                        |    |
|------------------------|----|
| Servizi demografici    | 6  |
| Servizi sociali        | 3  |
| Protocollo             | 19 |
| Polizia locale         | 4  |
| Ufficio tributi        | 10 |
| Servizi cimiteriali    | 2  |
| Servizi manutenzione   | 4  |
| Ufficio edilizia priv. | 5  |
| Biblioteca comunale    | 0  |

**4) Rilevazione risultati per servizio - Comune di Stienta:**Servizi demografici:

## Valutazione del servizio:

|                                                                   | pessimo | scarso | sufficiente | buono | ottimo | Non si pronuncia |
|-------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------------|-------|--------|------------------|
| Professionalità, cortesia, disponibilità del personale            | 0       | 0      | 0           | 1     | 5      | 0                |
| Chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute | 0       | 0      | 0           | 2     | 4      | 0                |
| Chiarezza e semplicità della modulistica                          | 0       | 0      | 0           | 2     | 2      | 0                |
| Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio      | 0       | 0      | 0           | 3     | 2      | 0                |
| In generale, come giudica il servizio ricevuto dall'ufficio?      | 0       | 0      | 0           | 2     | 4      | 0                |

Segnalazioni: Nessuna.

Servizi sociali:

## Valutazione del servizio

|                                                                   | pessimo | scarso | sufficiente | buono | ottimo | Non si pronuncia |
|-------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------------|-------|--------|------------------|
| Professionalità, cortesia, disponibilità del personale            | 0       | 0      | 0           | 2     | 1      | 0                |
| Chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute | 0       | 0      | 0           | 2     | 1      | 0                |
| Chiarezza e semplicità della modulistica                          | 0       | 0      | 0           | 1     | 1      | 0                |
| Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio      | 0       | 0      | 1           | 2     | 0      | 0                |
| In generale, come giudica il servizio ricevuto dall'ufficio?      | 0       | 0      | 0           | 2     | 1      | 0                |

Segnalazioni: Nessuna.

Protocollo

## Valutazione del servizio

|                                                                   | pessimo | scarso | sufficiente | buono | ottimo | Non si pronuncia |
|-------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------------|-------|--------|------------------|
| Professionalità, cortesia, disponibilità del personale            | 0       | 0      | 1           | 1     | 17     | 0                |
| Chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute | 0       | 0      | 1           |       | 18     | 0                |
| Chiarezza e semplicità                                            | 0       | 0      | 1           |       | 17     | 0                |

|                                                              |   |   |   |   |    |   |
|--------------------------------------------------------------|---|---|---|---|----|---|
| della modulistica                                            |   |   |   |   |    |   |
| Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio | 0 | 0 | 1 | 1 | 17 | 0 |
| In generale, come giudica il servizio ricevuto dall'ufficio? | 0 | 0 | 1 |   | 18 | 0 |

Segnalazioni: Nessuna.

#### Polizia locale Valutazioni

|                                                                   | pessimo | scarso | sufficiente | buono | ottimo | Non si pronuncia |
|-------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------------|-------|--------|------------------|
| Professionalità, cortesia, disponibilità del personale            | 0       | 0      | 1           | 1     | 2      | 0                |
| Chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute | 0       | 0      | 1           | 1     | 2      | 0                |
| Chiarezza e semplicità della modulistica                          | 0       | 0      | 1           | 1     | 2      | 0                |
| Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio      | 0       | 0      | 1           | 3     | 0      | 0                |
| In generale, come giudica il servizio ricevuto dall'ufficio?      | 0       | 0      | 1           |       | 3      | 0                |

Segnalazioni: Nessuna

#### Ufficio Tributi Valutazioni

|                                                                   | pessimo | scarso | sufficiente | buono | ottimo | Non si pronuncia |
|-------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------------|-------|--------|------------------|
| Professionalità, cortesia, disponibilità del personale            | 0       | 1      | 0           | 1     | 8      | 0                |
| Chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute | 0       | 1      | 0           | 3     | 6      | 0                |
| Chiarezza e semplicità della modulistica                          | 0       | 1      | 1           | 2     | 6      | 0                |
| Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio      | 0       | 1      | 0           | 1     | 6      | 0                |
| In generale, come giudica il servizio ricevuto dall'ufficio?      | 0       | 1      | 0           | 2     | 8      | 0                |

Segnalazioni: Nessuna

#### Servizi cimiteriali Valutazioni

|                                                        | pessimo | scarso | sufficiente | buono | ottimo | Non si pronuncia |
|--------------------------------------------------------|---------|--------|-------------|-------|--------|------------------|
| Professionalità, cortesia, disponibilità del personale | 0       | 0      | 0           | 0     | 2      | 0                |
| Chiarezza, adeguatezza e                               | 0       | 0      | 0           | 0     | 2      | 0                |

|                                                              |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| tempestività delle informazioni ricevute                     |   |   |   |   |   |   |
| Chiarezza e semplicità della modulistica                     | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| In generale, come giudica il servizio ricevuto dall'ufficio? | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |

Segnalazioni: Nessuna.

#### Servizi di manutenzione Valutazioni

|                                                                   | pessimo | scarso | sufficiente | buono | ottimo | Non si pronuncia |
|-------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------------|-------|--------|------------------|
| Professionalità, cortesia, disponibilità del personale            | 0       | 0      | 0           | 1     | 3      | 0                |
| Chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute | 0       | 0      | 0           | 2     | 2      | 0                |
| Chiarezza e semplicità della modulistica                          | 0       | 0      | 1           | 2     | 1      | 0                |
| Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio      | 0       | 0      | 0           | 4     | 1      | 0                |
| In generale, come giudica il servizio ricevuto dall'ufficio?      | 0       | 0      | 0           | 2     | 2      | 0                |

Segnalazioni: Nessuna

#### Ufficio edilizia privata Valutazioni

|                                                                   | pessimo | scarso | sufficiente | buono | ottimo | Non si pronuncia |
|-------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------------|-------|--------|------------------|
| Professionalità, cortesia, disponibilità del personale            | 0       | 0      | 0           | 0     | 5      | 0                |
| Chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute | 0       | 0      | 0           | 0     | 5      | 0                |
| Chiarezza e semplicità della modulistica                          | 0       | 0      | 0           | 3     | 2      | 0                |
| Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio      | 0       | 0      | 0           | 2     | 3      | 0                |
| In generale, come giudica il servizio ricevuto dall'ufficio?      | 0       | 0      | 0           | 0     | 5      | 0                |

Segnalazioni: Nessuna

#### Biblioteca comunale

## Valutazioni

(Nota bene: non è pervenuta alcuna scheda)

### Ufficio sport, cultura, pubblica istruzione

#### Valutazioni

|                                                                   | pessimo | scarso | sufficiente | buono | ottimo | Non si pronuncia |
|-------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------------|-------|--------|------------------|
| Professionalità, cortesia, disponibilità del personale            | 0       | 1      | 0           | 0     | 0      | 0                |
| Chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute | 0       | 1      | 0           | 0     | 0      | 0                |
| Chiarezza e semplicità della modulistica                          | 0       | 1      | 0           | 0     | 0      | 0                |
| Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio      | 0       | 1      | 0           | 0     | 0      | 0                |
| In generale, come giudica il servizio ricevuto dall'ufficio?      | 0       | 1      | 0           | 0     | 0      | 0                |

Segnalazioni: Nessuna

## 5) Sintesi

Complessivamente, la risposta della cittadinanza all'iniziativa è stata poco sentita, con la compilazione di soli 54 questionari e la raccolta presso l'unico contenitore allocato al piano terra dell'edificio comunale.

Gli uffici e i servizi che sono stati più valutati dagli utenti sono il Protocollo con 19 schede consegnate e i Tributi con 10 questionari.

## 6) Conclusioni

I giudizi complessivi possono essere così riassunti:

- ottimo - 190 voti, pari al 70,11% del totale;
- buono - 58 voti pari al 21,40%;
- sufficiente - 13 voti pari al 4,79%;
- scarso e pessimo - 10 voti, pari al 3,69%.

La parte largamente positiva del giudizio, tenendo conto solo dei giudizi di "ottimo" e "buono" e senza considerare il "sufficiente", costituisce il 91,51% del totale, con una percentuale maggiore di voti positivi alle voci "*Professionalità, cortesia, disponibilità del personale*", "*Chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute*" e "*In generale, come giudica il servizio ricevuto dall'ufficio?*".

La qualità percepita dagli utenti per ufficio registra un maggior gradimento da parte del pubblico per l'Ufficio protocollo con il 92,55% di "ottimo", i Tributi al 68% e i Servizi demografici al 62,96%; si registrano dati inferiori per i Servizi sociali con il 64,28% di "buono" e solo il 28,5% di "ottimo", la Polizia locale con il 42,85% di "ottimo" e il 28,57% di "buono" e il Servizio manutenzioni con il 45,45% di "ottimo" e il 50% di "buono".

### Segnalazioni

Non si sono registrate segnalazioni relative ai servizi.

## **7) Rendicontazione e comunicazione dei risultati**

La presente relazione è trasmessa al Sindaco, alla Giunta, ai Responsabili delle Aree, al Nucleo di valutazione permanente e infine pubblicata sul sito web delle Amministrazioni nell'apposta sezione Amministrazione trasparente.

Occhiobello – Stienta, 5 luglio 2017

La Conferenza di direzione

Il Segretario comunale  
dott. Angelo Medici

Il Responsabile dell'Area 2  
dott.ssa Cristina De Tomas

Il Responsabile dell'Area 3  
dott. Sergio Gnudi