



CITTA' DI ISPICA

SETTORE "POLITICHE PER L'EDUCAZIONE"

TEL. 0932 701454 -0932/701429 -E Mail: politiche.educazione@comune.ispica.rg.it

Risultati della somministrazione dei questionari per la misurazione della qualità dei servizi. Secondo semestre 2015.

RELAZIONE

INDICE

Prefazione.....	pag. 1
Introduzione.....	pag. 2
Questionari raccolti.....	pag. 2
Valutazioni.....	pag. 3
Considerazioni conclusive.....	pag. 4
Allegati.....	pag. 5

PREFAZIONE

In ottemperanza alle **delibere di C.C. n°26 del 14/03/2013** avente per oggetto **“Regolamento sui controlli interni - Approvazione”** e n° 66 del 19/12/2014 avente ad oggetto **“Integrazione al regolamento sul sistema dei controlli interni”**, nell’intento di migliorare l’efficacia ed efficienza dei servizi erogati, il Comune di Ispica in seguito alla **delibera di G.M. n.62 del 2/11/2015** avente ad oggetto **“ Individuazione delle iniziative da sviluppare per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni. Secondo semestre 2015”**, ha proseguito un percorso volto a rilevare punti di forza e punti debolezza, inefficienze e difficoltà relativi ai servizi stessi.

Con Provvedimento n° 186 del 1/12/2015 il Capo Settore “Politiche per l’educazione”, al quale spetta la rilevazione della qualità ai sensi dell’art. 13 della **“Integrazione al regolamento sul sistema dei controlli interni”**, ha individuato le iniziative da adottare per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni per il secondo semestre 2015. Per quanto riguarda la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni, acquisendo i dati dei questionari, elaborati per la terza Customer relativamente alla Performance dell’anno 2015. Per quanto riguarda la misurazione della soddisfazione degli utenti interni, somministrando il questionario che prende in considerazione le esigenze formative del personale, allegato al provvedimento n. 186 del 01/12/2015.

Introduzione

Questa relazione descrive gli esiti della somministrazione dei questionari per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni effettuata nel secondo semestre 2015.

Come stabilito con delibera di G.M. n.62 del 2/11/2015 la somministrazione dei questionari è stata esecutiva dal 2 al 23 dicembre 2015.

Complessivamente la somministrazione si è protratta per circa n. 3 settimane.

Per la misurazione della soddisfazione degli *utenti esterni* - i cittadini, in ogni settore, relativamente a particolari servizi, di seguito descritti, è stato somministrato lo stesso questionario con le stesse domande (allegato 1):

- 1) Servizi demografici Settore I -*Affari Generali*
- 2) Polizia commerciale Settore II - *Polizia municipale e randagismo*
- 3) Tributi Settore III -*Servizi Finanziari*
- 4) Commercio Settore IV -*Sviluppo Economico*
- 5) Manutenzione Settore V-*Lavori Pubblici*
- 6) Condoni edilizio Settore VI-*Assetto territoriale*
- 7) Idrico Settore VII - *Servizi alla Città*
- 8) Immigrati Settore VIII -*Servizi alla persona*
- 9) Mensa scolastica Settore IX - *Politiche per l'Educazione*

Per la misurazione della soddisfazione degli utenti *interni* - i dipendenti- è stato somministrato il medesimo questionario (allegato 2).

La somministrazione che ha interessato tutti i fruitori dei servizi coinvolti, indipendentemente dal luogo di residenza, è avvenuta durante l'intero orario di servizio e per l'intera apertura settimanale.

A ogni Ufficio sono state consegnate n. 2 urne, per i n. 2 tipi di questionari, opportunamente sigillate e a ogni Capo Settore, con apposita nota scritta, sono state descritte preventivamente le modalità di svolgimento dell'attività.

1. Questionari raccolti

I dati raccolti dalla somministrazione sono stati quindi analizzati e descritti in questa relazione.

Le tabelle sotto indicate illustrano il numero dei questionari effettivamente compilati e raccolti:

UTENTI ESTERNI

Servizio	Numero totale
Servizi demografici	18
Polizia Municipale	10
Tributi	15
Commercio	17
Manutenzione	3
Condominio edilizio	19
Idrico	12
Immigrati	32
Mensa scolastica	5

Totale complessivo n. 131

UTENTI INTERNI

Settore	Numero totale
Affari Generali	31
Polizia Municipale	13
Servizi Finanziari	8
Sviluppo Economico	13
Lavori Pubblici	19
Assetto Territoriale	10
Servizi alla Città	6
Servizi alla Persona	19
Politiche per l'Educazione	11

Totale complessivo n. 130

VALUTAZIONI

UTENTI ESTERNI

In riferimento al questionario rivolto agli **utenti esterni**, alla prima domanda: **Che giudizi da sui seguenti aspetti di carattere generale riguardanti il servizio?**

Il 7,87 % ha risposto «poco soddisfatto».

Il 47,82 % ha risposto «abbastanza soddisfatto»

Il 44,31 % ha risposto «molto soddisfatto»

Mentre alla seconda domanda: **Che giudizio da in ordine alle capacità di risolvere le problematiche e di realizzare gli adempimenti connessi**

Il 10,74 % ha risposto «poco soddisfatto».

Il 55,24 % ha risposto «abbastanza soddisfatto»

Il 34,02 % ha risposto «molto soddisfatto»

In merito alla terza domanda: **Che giudizio da circa i metodi usati dal servizio per portare avanti le procedure riguardanti (il servizio stesso)**

L' 11,13 % ha risposto «poco soddisfatto».

Il 52,42 % ha risposto «abbastanza soddisfatto»

Il 36,45 % ha risposto «molto soddisfatto»

Circa la quarta domanda: **Complessivamente che giudizio da del servizio**

Il 9,68 % ha risposto «poco soddisfatto».

Il 57,26 % ha risposto «abbastanza soddisfatto»

Il 33,06 % ha risposto «molto soddisfatto»

Dall'esame tendenziale delle risposte si rileva dunque una buona percentuale di soddisfazione del cittadino riguardo ai servizi erogati dall'Ente: con una più alta frequenza dell'«abbastanza soddisfatto».

L'apprezzamento dei cittadini, che hanno partecipato mediante i questionari alla iniziativa di misurazione della qualità del secondo semestre 2015, è da considerarsi un buon incoraggiamento per i dipendenti che si impegnano a soddisfare le esigenze dell'utenza e a caratterizzarne i servizi in ordine alla qualità.

UTENTI INTERNI

In riferimento al questionario rivolto agli **utenti interni**.

Alla prima domanda: **Ritiene utile partecipare ad un corso di formazione per affinare le sue competenze di dipendente comunale?**

Il 96,12 % si è espresso per il «sì»;

Alla seconda domanda **Se si ritiene, su quali materie suggerisce di svolgerlo?**

il 31,51 % ha indicato Alfabetizzazione informatica e digitale

il 20,17 % ha indicato Responsabilità amministrativa e disciplinare;

il 15,97 % ha indicato Norme sulla sicurezza
il 12,18 % ha indicato Anticorruzione e Trasparenza
l' 11,76 % ha indicato Contratti e procedure di appalto
il 7,56 % ha indicato Documento informatico, firma digitale e pec;
il 4,20 % ha indicato Gestione dei conflitti
il 4,20 % ha indicato altri argomenti

Alla terza domanda: **Con quale frequenza ritiene meglio che si svolga?**

il 66,96 % ha risposto mensile;
il 21,43 % ha risposto settimanale;
l' 11,61 % ha risposto annuale;

Alla quarta domanda **In quale fascia oraria preferisce che si svolga?**

il 60,80 % ritiene ha indicato la fascia oraria mattutina
il 39,20 % ritiene ha indicato la fascia oraria pomeridiana

I dati relativi al questionario rivolto agli **utenti interni, (136/186 dipendenti)** fanno emergere **l'esigenza della Formazione**, almeno con **cadenza mensile**.

Le maggiori percentuali di gradimento si rilevano per la formazione nell'ambito dell'alfabetizzazione informatica e digitale e nell'ambito della Responsabilità amministrativa e disciplinare.

Tale indagine rivela nella stragrande maggioranza una età anagrafica superiore ai cinquant'anni, i quali risultano consci della evoluzione e dell'applicazione informatica e digitale nelle procedure amministrative e riconoscono pertanto la necessità di un aggiornamento in tale ambito.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

L'Ente nonostante la complessità discendente dal dover coniugare gli adempimenti della legislazione vigente, costantemente in evoluzione e oltremodo impositiva, nella condizione di Ente in dissesto, con un certo sforzo di impegno si è cimentato in questa nuova esperienza, ossia la misurazione della qualità dei servizi resi nell'ambito della sua *Missione*, conseguendo risultati sufficienti.

Dalle risposte date, emerge nella maggior parte dei casi, una valutazione positiva che, considerate le limitate risorse disponibili e i vincoli economici imposti, costituisce un buon risultato, una buona base di partenza per migliorare e consolidare buone prassi.

Rispetto ad alcune valutazioni poco positive, che lasciano trasparire delle criticità, è possibile intervenire con azioni che, se attuate costantemente, potranno ridurre le insoddisfazioni.

L'Ente proponendo per l'anno 2015, due iniziative volte alla misurazione della qualità dei servizi, ha potuto verificare la sua *Missione* di Ente Locale nella comunità.

Le indagini svolte al fine di monitorare la qualità dei servizi e l'organizzazione dell'amministrazione comunale, hanno consentito di recuperare in modo sistematico il giudizio dei cittadini sui servizi offerti, e di valorizzare i loro bisogni. Esse si sono così configurate come un prezioso strumento informativo a supporto dei processi di miglioramento.

Grazie alle informazioni acquisite, ai fini della ottimizzazione sarà possibile definire i piani di miglioramento dei servizi stessi nella prospettiva di una prossima complessiva **pianificazione strategica dell'Ente**.

Inoltre, queste indagini potranno servire sia a definire degli standard da rispettare, come ad esempio le "**Carte dei Servizi**", sia a verificare ex post l'effettivo rispetto di questo standard, ed eventualmente mettere a punto nuovi piani di miglioramento. La ripetizione di queste indagini sugli stessi Servizi a distanza di alcuni anni consentirà, ancora, il raggiungimento di altri obiettivi, come la verifica nel tempo degli eventuali miglioramenti o peggioramenti della qualità di un certo servizio, ed il confronto della qualità nei diversi servizi monitorati; questo permetterà, a sua volta, di identificare le priorità di intervento tra i vari servizi dell'Ente.

Questo potrebbe costituire il **Progetto Qualità**, a valenza pluriennale, con l'obiettivo di:

- costruire un percorso di analisi attraverso il quale definire il processo di innovazione, acquisendo un metodo sistematico per valutare le diverse situazioni, individuare le priorità e pianificare il cambiamento;
- creare un clima interno di coinvolgimento e motivazione delle risorse umane che superi il paradigma della "cultura dell'adempimento", concentrando le proprie energie e le proprie azioni in una logica di raggiungimento del risultato;
- prevenire e/o ridurre il differenziale negativo tra le aspettative del cittadino circa la prestazione del servizio richiesto e la effettiva percezione della qualità dello stesso in fase di erogazione;
- trasformare l'approccio dell'Amministrazione con il pubblico (orientamento al cittadino/cliente);
- migliorare le abilità relazionali del personale "di contatto" con il pubblico;
- rinnovare i processi di comunicazione all'interno della struttura pubblica;
- gestire in modo efficiente le eventuali situazioni di disservizio;
- introdurre il concetto di "cliente interno", in particolare nei rapporti tra il personale "di contatto" e quello cosiddetto "di supporto".

Il percorso del Progetto, potrà prevedere interventi di tipo organizzativo e interventi di tipo formativo attraverso le seguenti azioni:

- Nomina del responsabile U.R.P., Comunicazione e Qualità;
- Introduzione delle Carte dei Servizi;
- Realizzazione di periodiche indagini di customer satisfaction;
- Realizzazione di un nuovo sistema per la gestione dei reclami, coordinata dall'URP;
- Progettazione ed attuazione di un percorso formativo sulla qualità destinato ai dipendenti comunali.

Il Capo Settore Politiche per l'Educazione

f.to Dott.ssa Maria Chiara Stornello