



COMUNE DI PORTO TORRES

Provincia di Sassari

REPORT FINALE SUL MONITORAGGIO DEL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI
DIRETTAMENTE E INDIRETTAMENTE DAL COMUNE

(ANNO 2022)



PARTE GENERALE

Premessa

Nell'ambito del sistema integrato dei controlli interni, è previsto il controllo di qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni. Tenuto conto delle dimensioni del Comune di Porto Torres, il controllo della qualità dei servizi assume anche una rilevanza formale, trattandosi di controllo obbligatorio.

In particolare, il controllo sulla qualità dei servizi erogati, previsto dall'art. 147, comma 2, lett. e) del TUEL, si inserisce, come gli altri, nel sistema di "programmazione-controllo" e viene implementato con specifiche metodologie che misurano la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente, ai fini del miglioramento della qualità dei servizi resi.

Val la pena di ricordare che nell'erogazione dei servizi, il Comune si ispira ai seguenti principi fondamentali, finalizzati a garantire ai cittadini i diritti costituzionalmente tutelati, quali:

- Eguaglianza: nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Il Comune di Porto Torres garantisce la parità di trattamento per tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza.
- Imparzialità: il Comune agisce con la propria struttura in modo imparziale ed obiettivo.
- Continuità: il Comune deve erogare i servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni.
- Diritto di scelta: il Comune deve consentire ai cittadini il diritto di scelta dei servizi erogati.
- Partecipazione: il Comune garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni in possesso del servizio competente, la facoltà di produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.
- Efficienza ed efficacia: il Comune deve garantire ogni sforzo per il progressivo miglioramento del servizio erogato.

In questo Comune l'impianto del controllo di qualità trova fondamento nelle previsioni di cui al Capo IV del Regolamento sul Sistema Integrato dei Controlli Interni, come recentemente modificato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 95 del 3 dicembre 2021.

PARTE PRIMA

Profili della qualità dei servizi erogati

La qualità dei servizi erogati è caratterizzata da due differenti profili:

- a) un profilo oggettivo: è correlato alle caratteristiche intrinseche del servizio erogato;
- b) un profilo soggettivo: rappresenta la qualità percepita ed è correlato al grado di soddisfazione che l'utente ottiene dal servizio reso, rispetto ai bisogni impliciti, espliciti e latenti (*customer satisfaction*).

Il monitoraggio dei due profili costituisce presupposto fondamentale per lo sviluppo della qualità dei servizi resi dall'ente.

Le dimensioni della qualità percepita

Ai fini dell'individuazione degli standard misurabili di qualità, vengono analizzate attraverso le domande previste nei questionari online, 12 variabili dimensionali (accessibilità, tempestività, continuità, trasparenza, efficacia, efficienza, accoglienza fisica, affidabilità, empatia, elasticità, flessibilità, equità).

Gli obiettivi di qualità e risultato atteso

Il risultato atteso è un miglioramento dell'efficacia della qualità dei servizi dell'ente ed un'accresciuta consapevolezza dell'attenzione posta dai singoli uffici e servizi alle esigenze della comunità rappresentata.

Sulla base della metodologia prevista dal Regolamento sul sistema integrato dei controlli interni, mediante apposite note dispositive della struttura di controllo, sono stati forniti gli indirizzi e mappati i servizi oggetto di monitoraggio del gradimento espresso dagli utenti; successivamente è stato predisposto un questionario di valutazione per le rilevazioni di customer satisfaction.

Il questionario

Il principale strumento operativo per raccogliere dati ed informazioni sulla qualità percepita è un questionario online, facilmente accessibile, comprensibile e compilabile direttamente dal sito, tramite il link <https://www.comune.porto-torres.ss.it/Servizi/Questionario-di-gradimento-dei-servizi-comunali>.

Con l'ausilio del Servizio Sistemi informativi e innovazione tecnologica si procede ad una periodica elaborazione statistica dei dati raccolti, che consente nel tempo di effettuare una comparazione storica.

Il questionario è così articolato:

Gentile Utente, per migliorare i servizi offerti dal Comune di Porto Torres abbiamo predisposto un questionario di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi destinati a segnalazioni e suggerimenti e la possibilità di esprimere il gradimento sui servizi comunali. Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande. La sua opinione è per noi preziosa.

Il questionario è anonimo e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente nel rispetto della legge sulla privacy. Viene registrato l'indirizzo IP di invio a scopo cautelativo al fine di prevenire eventuali reati.

A quale ufficio si è rivolto? Risposta (scegli...)

È la prima volta che si relaziona con questo Servizio? Si/No

Con quale frequenza si rivolge a questo Servizio? Occasionalmente Una volta all'anno
 Due/tre colte all'anno una volta ogni 2/3 mesi una volta al mese due/tre volte al mese
 una o più volte la settimana

Per quale motivo si è rivolto all'Ufficio contrassegnato? Richiesta informazioni
 avanzamento pratica Ritiro documenti/modulistica Presentazione domanda Non rispondo Altro

Come giudica il servizio erogato dall'Ufficio al quale si è rivolto? Ottimo Buono
 Sufficiente Scarso

Vuole motivare il giudizio? Risposta

Avendo già fruito in passato del medesimo servizio, ritiene che, rispetto all'ultimo anno, esso sia migliorato, peggiorato, rimasto uguale?

Come giudica personalmente il servizio rispetto ai seguenti aspetti?

Competenza e professionalità del personale

Ottima Buona Sufficiente Scarso Insufficiente Non so Non rispondo

Disponibilità nel fornire spiegazioni telefoniche

Ottima Buona Sufficiente Scarso Insufficiente Non so Non rispondo

Capacità del personale a far sentire a proprio agio l'utente

Ottima Buona Sufficiente Scarso Insufficiente Non so Non rispondo

Facilità di accesso fisico ai servizi

Ottima Buona Sufficiente Scarso Insufficiente Non so Non rispondo

Chiarezza delle indicazioni e delle spiegazioni fornite

Ottima Buona Sufficiente Scarso Insufficiente Non so Non rispondo

Cortesie del personale

Ottima Buona Sufficiente Scarso Insufficiente Non so Non rispondo

Tempi di attesa per l'ottenimento del servizio richiesto

Ottima Buona Sufficiente Scarso Insufficiente Non so Non rispondo

Ha suggerimenti per migliorare il servizio offerto? Risposta_____

Dati generici e anonimi, ai soli fini statistici: Lei è: Cittadino Ditta/Impresa
Fornitore Collega altro servizio Consigliere/Amministratore/revisore Altro

Sesso, Età. Titolo di studio, Professione

PARTE SECONDA

Referto intermedio sul controllo della qualità dei servizi erogati

Nell'intero anno 2022 sono stati acquisiti complessivamente 245 questionari, di cui n. 238 Nel periodo dal 01.06.2022 al 31.12.2022 e n. 7 dal 01.07.2022 al 31.12.2022.

La raccolta dei dati, eseguita con l'utilizzo di un'applicazione informatica resa disponibile sul sito dell'ente dal Servizio Sistemi informativi e innovazione tecnologica, ha consentito la rilevazione diretta ed immediata del livello di gradimento espresso dai cittadini in relazione ai seguenti servizi erogati, riportati nel questionario online:

1. Uff. Comunicazione istituzionale
2. Uff. Servizi legali e Avvocatura
3. Uff. Organi istituzionali
4. Uff. Anagrafe, statistica e leva
5. Uff. Stato civile
6. Uff. Elettorale
7. Uff. Notifiche
8. Uff. Servizi sociali
9. Uff. Servizi scolastici
10. Uff. Servizio Biblioteca
11. Uff. Servizi alla cultura
12. Uff. Servizi allo sport
13. Uff. Turismo
14. Uff. Servizi al personale
15. Uff. Gestione sinistri
16. Uff. Controllo, anticorruzione e trasparenza
17. Uff. Servizio stipula contratti
18. Uff. Concessioni
19. Uff. Sanzioni e contenzioso
20. Uff. Protezione civile
21. Uff. Sorveglianza giudiziaria edilizia e ambiente
22. Uff. Polizia stradale
23. Uff. Viabilità e segnaletica

24. Uff. Commercio e polizia amministrativa
25. Uff. Appalti lavori pubblici
26. Uff. Verde pubblico e decoro urbano
27. Uff. Sistemi informativi e flussi documentali
28. Uff. Protocollo
29. Uff. Manutenzioni
30. Uff. Gestione e controllo edilizia pubblica e privata
31. Uff. SUAPE
32. Uff. Casa
33. Uff. Toponomastica
34. Uff. Pianificazione urbanistica
35. Uff. Mobilità sostenibile e trasporti
36. Uff. Efficientamento energetico
37. Uff. Tutela del territorio
38. Uff. Bonifiche, Parco dell'Asinara e patrimonio boschivo
39. Uff. Igiene pubblica e salute animale, Randagismo
40. Uff. Gestione cimiteri
41. Uff. Gestione rifiuti
42. Uff. Servizi demanio e patrimonio
43. Uff. Servizio bilancio e contabilità
44. Uff. Controllo analogo e società partecipate
45. Uff. Tributi ICI/IMU
46. Uff. TARI
47. Uff. Tributi minori COSAP.

Modalità di misurazione della qualità percepita

Conformemente all'art. 15 del Regolamento sul sistema integrato dei controlli interni, il controllo sulla qualità dei servizi si realizza mediante strumenti idonei tradizionali o telematici; nel caso specifico sono state adottate due metodologie:

- metodologia diretta: raccolta ed elaborazione dei dati dei questionari;
- metodologia indiretta: analisi dei dati dei questionari, nonché delle segnalazioni e reclami pervenuti. Gran parte delle segnalazioni sono state raccolte all'interno dei

questionari, negli appositi campi denominati "Vuole motivare il giudizio?" e "Ha suggerimenti per migliorare il servizio offerto?"

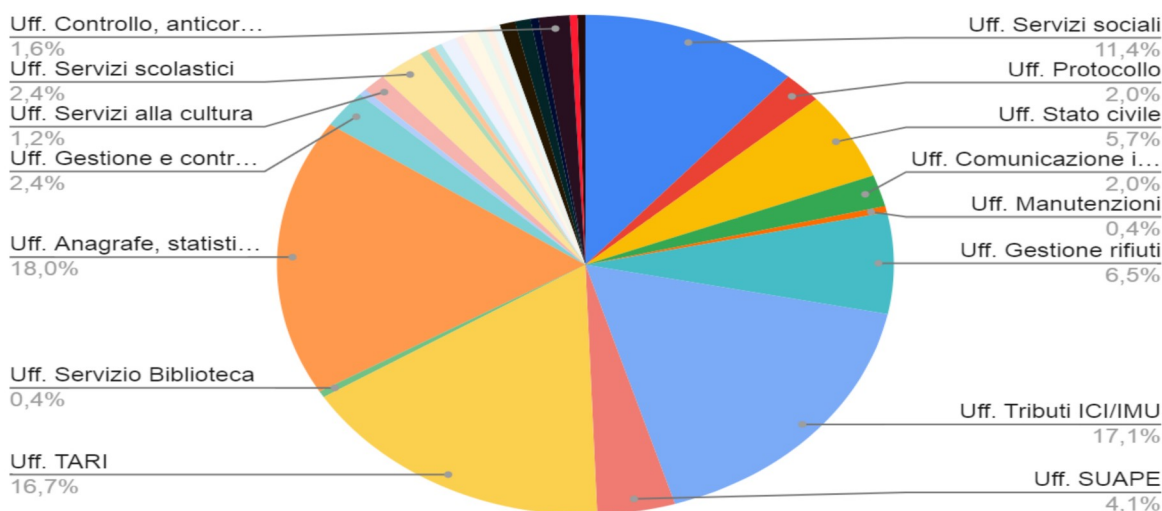
Risultanze

I dati elaborati forniscono un campione che mostra un ventaglio statistico apprezzabile della qualità percepita, sulla base delle risposte ai questionari online relative al periodo 01.01.2022-31.12.2022. L'analisi consta di due fasi:

- la prima, riguarda gli aspetti soggettivi dell'utenza;
- la seconda, il giudizio di gradimento espresso dagli utenti.

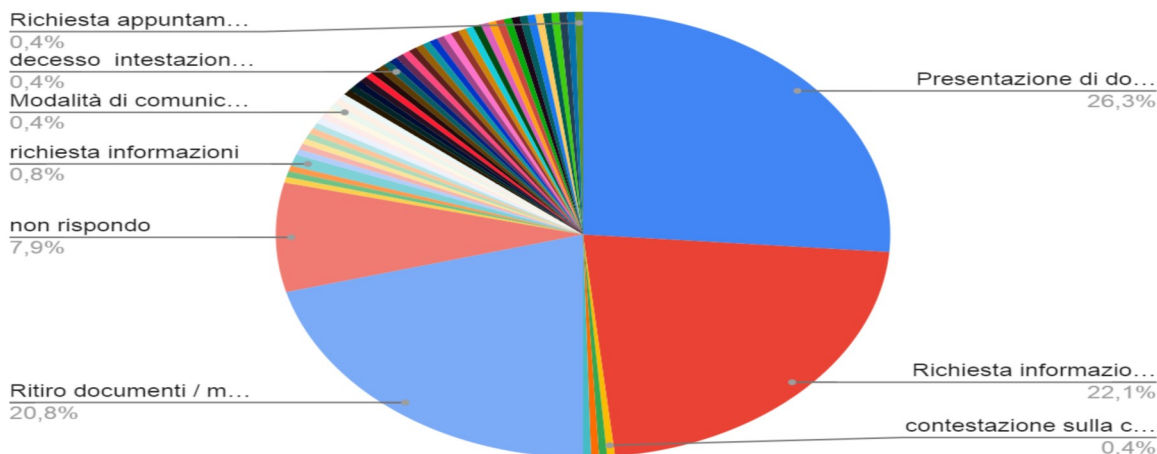
Per quanto riguarda la **tipologia** dei servizi, l'utenza si è rivolta a tutti i servizi disponibili, i dati raccolti confermano un maggiore interesse verso i servizi demografici, tributi e sociali, come si evince dal grafico seguente:

A quale ufficio si è rivolto?



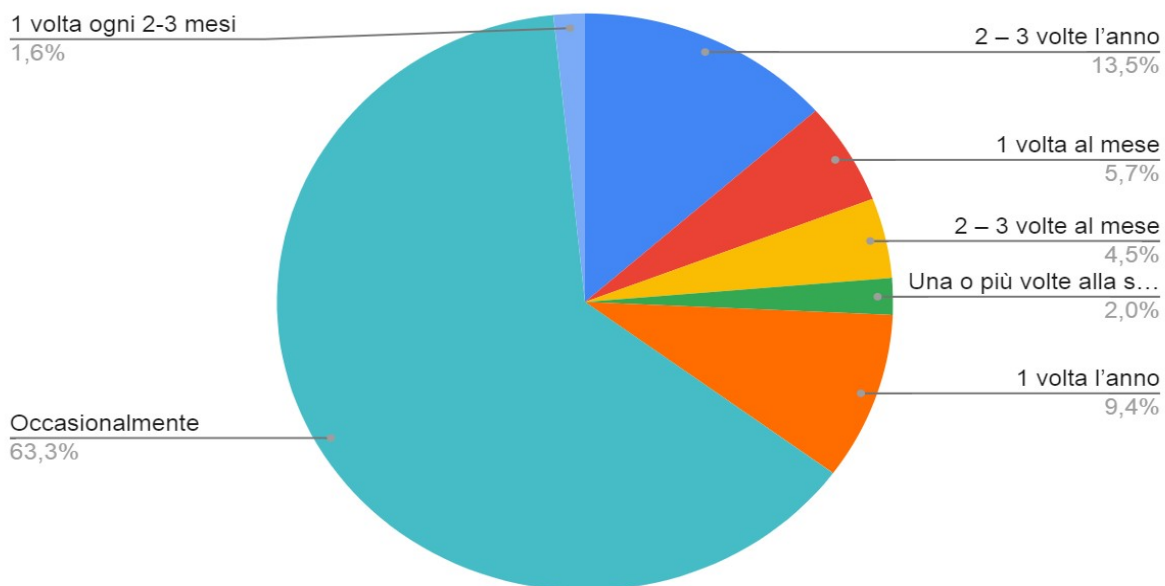
Per quanto riguarda i **motivi** di accesso ai servizi, l'utenza si è rivolta principalmente per la presentazione di domande, il ritiro di documenti e la richiesta di informazioni.

Per quale motivo si è rivolto all'Ufficio contrassegnato?



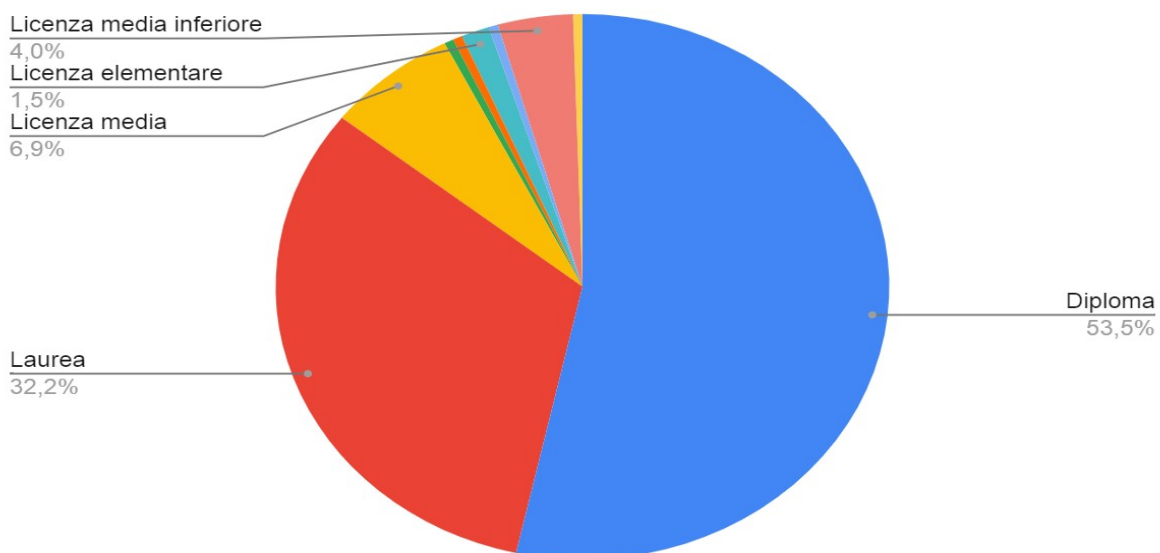
Si denota, inoltre, una **frequenza di accesso** ai servizi principalmente di tipo occasionale:

Con quale frequenza si rivolge a questo Servizio?



Relativamente al **grado di istruzione** degli intervistati, si evidenzia una preponderanza di utenti con titolo di studio di scuola Media Superiore (53,5%) o Laurea (37,2%).

Titolo di Studio

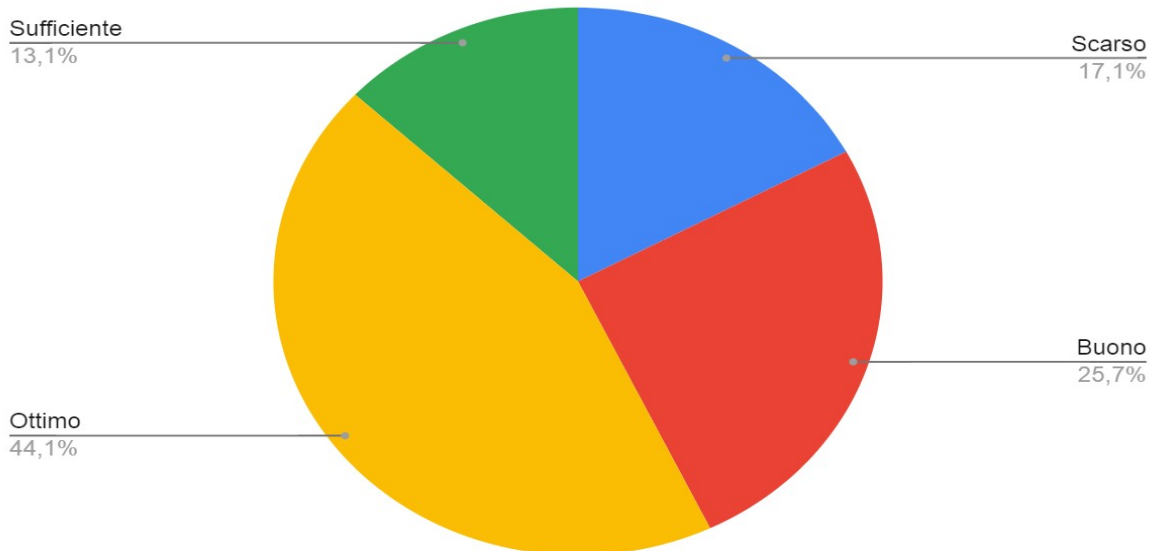


I dati sulla qualità percepita

Con riferimento alla valutazione della qualità percepita dall'utenza, sulla base degli standard misurabili della qualità (per citarne alcune: accessibilità, tempestività, continuità, trasparenza, efficacia, efficienza, affidabilità, ecc.), i dati rilevati sono rappresentati nei seguenti grafici.

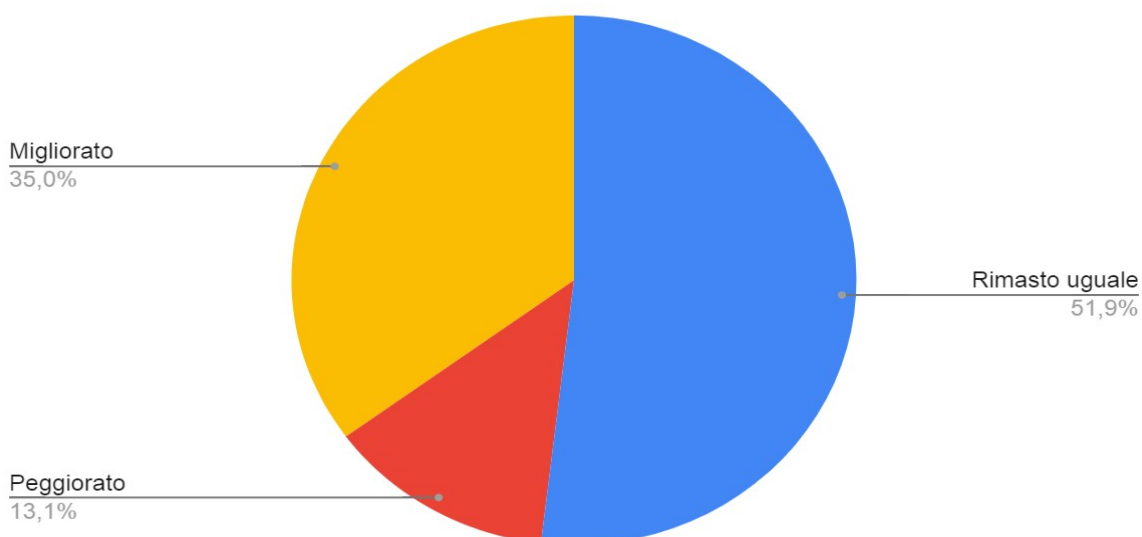
Rispetto ad un giudizio complessivo sul servizio erogato il 69,8 % degli utenti hanno espresso un giudizio ottimo o buono , mentre il 17,1% percepisce che il servizio prestato sia scarso.

Come giudica il servizio erogato dall'Ufficio al quale si è rivolto?



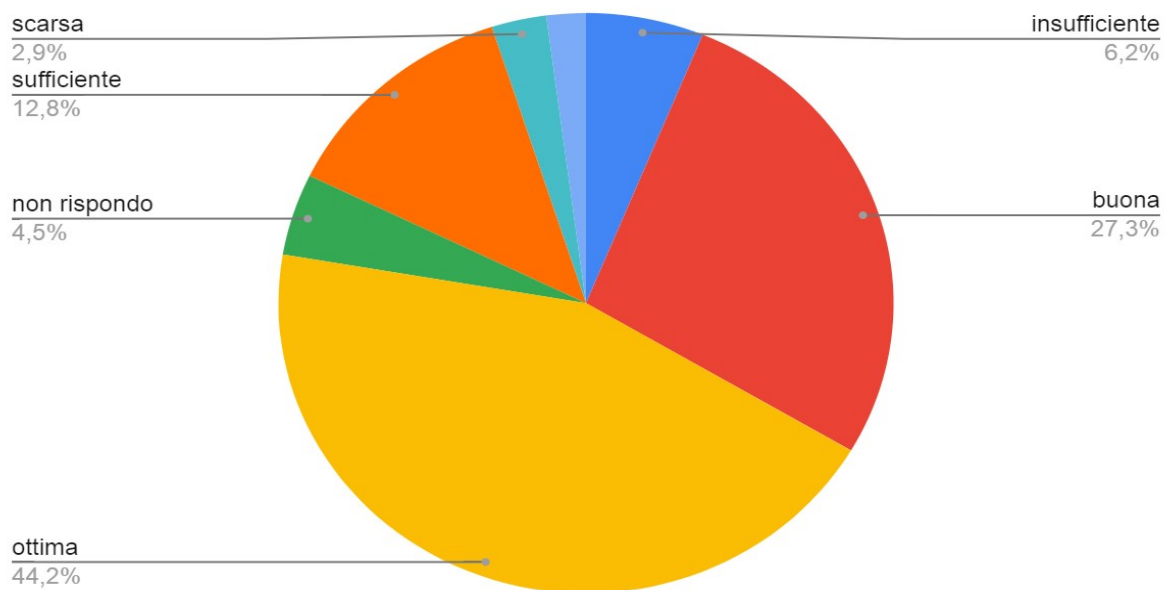
Il 35% degli utenti ritiene che il servizio a cui si sono rivolti sia migliorato, mentre il 13,1% riscontra un peggioramento.

Avendo già fruito in passato del medesimo servizio, ritiene che, rispetto all'ultimo anno, esso sia



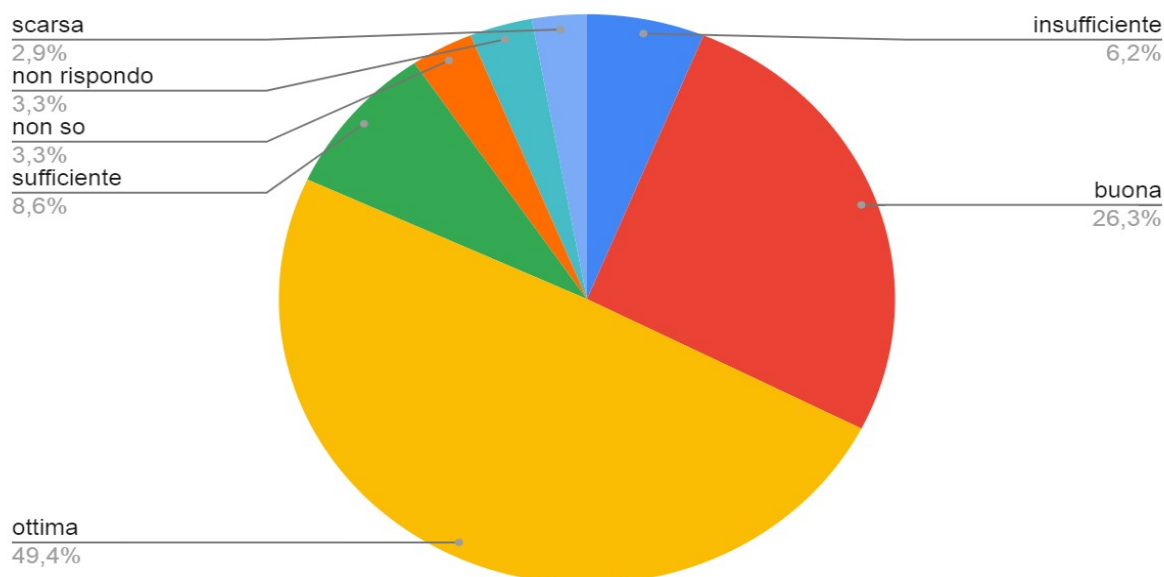
Il 71,5% degli utenti percepisce un'adeguata competenza e professionalità del personale (giudizio ottimo o buono), mentre il 9,1% esprime un giudizio sostanzialmente di inadeguatezza (scarso o insufficiente).

Competenza e professionalità del personale



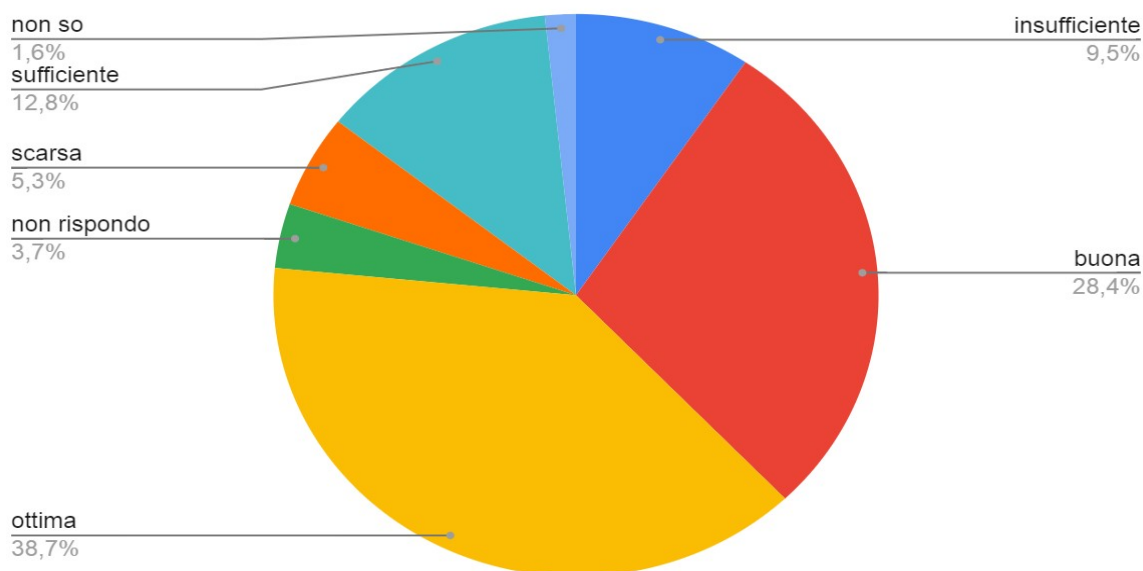
Unitamente alla competenza, ai fini del parametro dell'affidabilità, è rilevante il dato relativo alla cortesia dimostrata dal personale nell'approccio con gli utenti (tale aspetto viene percepito positivamente dal 75,7% degli utenti, mentre il 9,1% esprime un giudizio negativo (scarso o insufficiente)).

Cortesia del personale



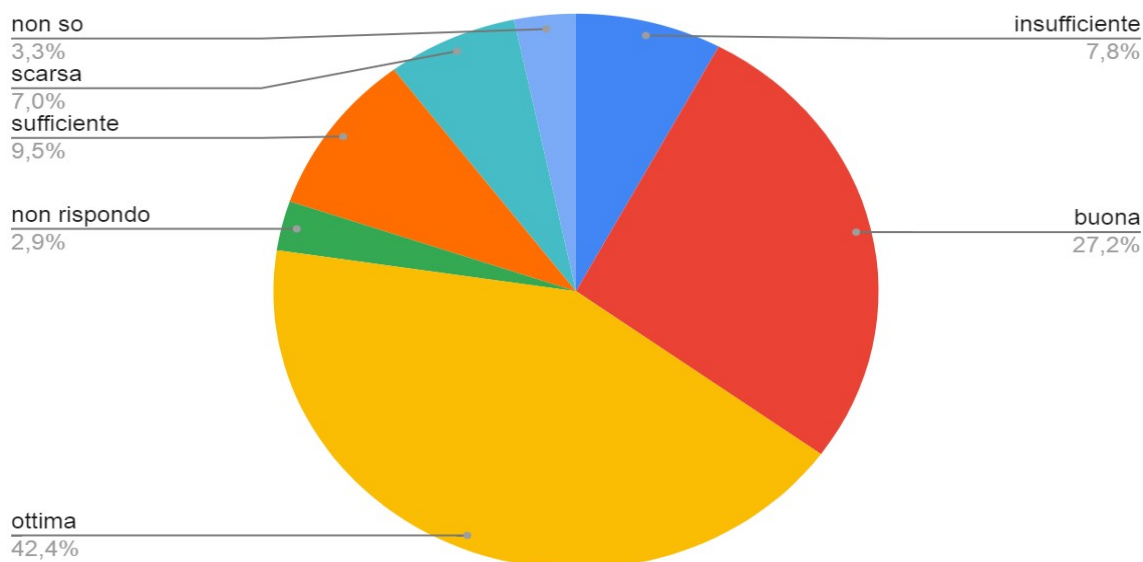
Si rileva un soddisfacente livello di chiarezza delle spiegazioni fornite (67,1%).

Chiarezza delle indicazioni e delle spiegazioni fornite



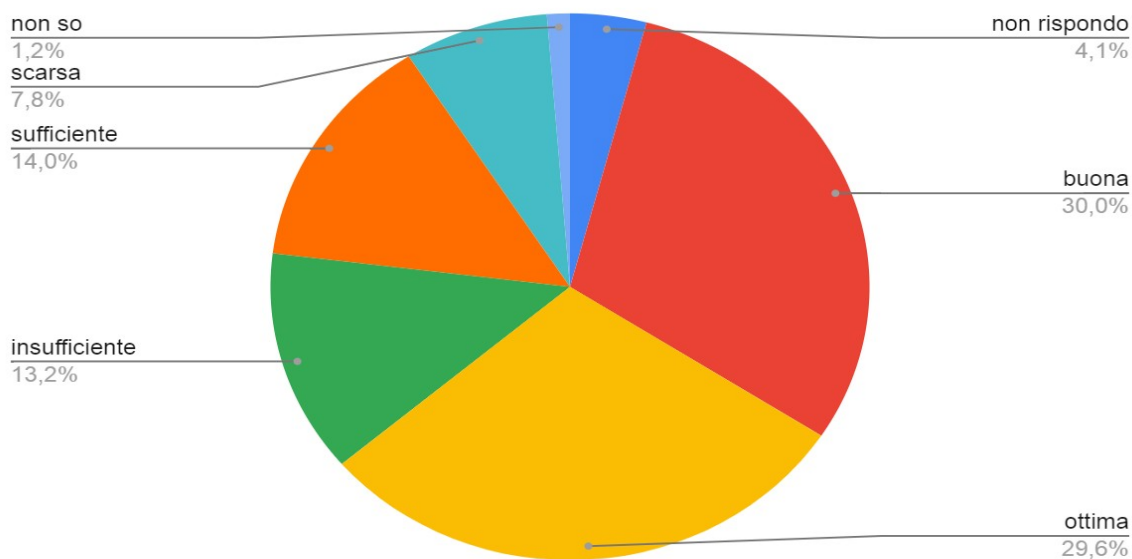
Altro dato importante è rappresentato dall'empatia, ossia dalla capacità di mettere a proprio agio gli utenti (il dato positivo è del 69,6%, mentre si percepisce un parametro negativo, scarso o insufficiente, del 14,8%).

Capacità del personale a far sentire a proprio agio l'utente



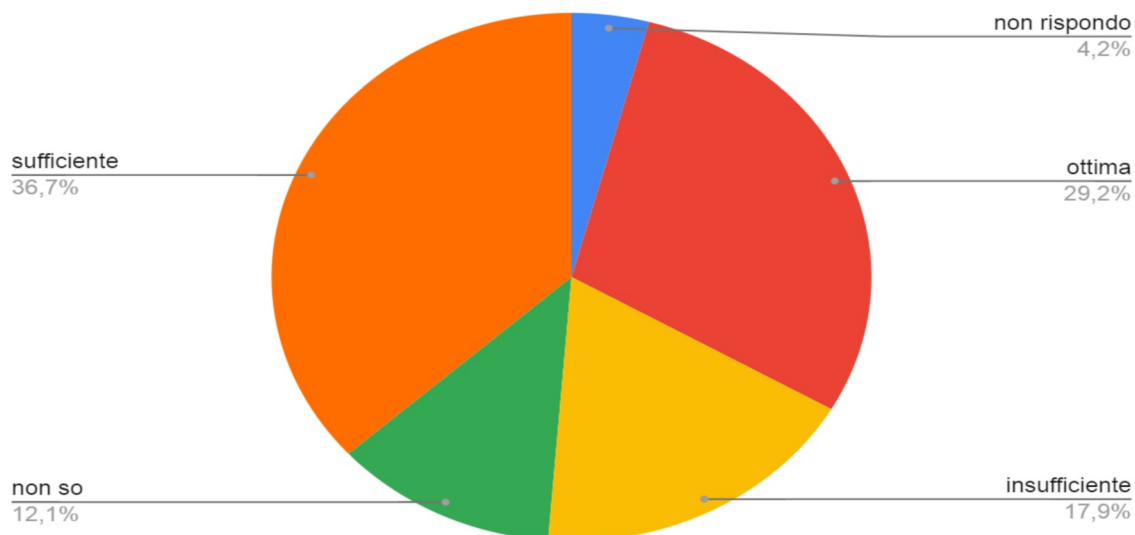
Un indicatore importante sulla qualità percepita dei servizi è rappresentato dai tempi di attesa, rispetto ai quali si ravvisa la necessità di migliorare gli standard (il 21% degli utenti, esprimendo un giudizio scarso o insufficiente, rileva tempi di risposta negativi o, comunque, inferiori alle attese):

Tempi di attesa per l'ottenimento del servizio richiesto



Rispetto all'accessibilità fisica negli uffici, circa il 18% degli utenti non è soddisfatto.

Facilità di accesso fisico ai servizi



Analisi delle dimensioni/indicatori della qualità percepita

Ai fini dell'individuazione degli standard misurabili di qualità, sono state analizzate attraverso le domande previste nei questionari online e le risposte acquisite, 12 variabili dimensionali (in particolare, sono state analizzate le motivazioni dei **giudizi inferiori (il 27,73% del totale dei giudizi espressi)**, ossia scarso e sufficiente):

1. l'accessibilità (6,53%): intesa nelle sue accezioni sia fisica/spaziale, temporale e multicanale di contatto con l'utenza, sia come disponibilità alle informazioni necessarie. La percentuale di motivazioni negative sul parametro in argomento è peggiorata rispetto ai dati del precedente report (4,62%);
2. la tempestività (4,9%): intesa come capacità di risposta entro un tempo massimo previsto a partire dalla richiesta, o come tempo di risposta, o come frequenza di risposta (in caso di servizi ripetitivi). La percentuale di motivazioni negative sul parametro in argomento è peggiorata rispetto al dato del precedente report (3,36%%);
3. la continuità (1,22%): intesa come capacità di garantire l'erogazione del servizio con continuità e senza interruzioni (per i servizi a carattere continuativo). La percentuale di motivazioni negative sul parametro in argomento è leggermente peggiorata rispetto al dato del precedente report (0,43%);
4. la trasparenza (1,63%): intesa come semplicità di acquisire le informazioni necessarie per poter fruire al meglio del servizio (es. informazioni sui criteri e i tempi di erogazione, sul responsabile del provvedimento e sui costi di erogazione). La percentuale di motivazioni negative sul parametro in argomento è sostanzialmente invariata rispetto al dato del precedente report (1,26%);
5. l'efficacia (10,61%): intesa come rispondenza ai bisogni e attese manifestati e alle esigenze individuate dall'amministrazione. La percentuale di motivazioni negative sul parametro in argomento è peggiorata rispetto al dato del precedente report (5,04%);
6. l'efficienza (1,63%): intesa come capacità dell'ente di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse. La percentuale di motivazioni negative sul parametro in argomento, sebbene peggiorata, è poco significativa rispetto al dato esiguo del precedente report (0,43%);
7. l'accoglienza fisica (0%): intesa come aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, del personale e degli strumenti di comunicazione;
8. l'affidabilità (6,12%): intesa come capacità di rassicurare, come competenza e cortesia del personale, nonché capacità di ispirare fiducia e sicurezza. La percentuale di motivazioni negative sul parametro in argomento è peggiorata rispetto al dato del precedente report (5,88%);
9. l'empatia (5,31%): intesa come capacità dimostrata di assistenza premurosa e individualizzata che l'Ente presta ai cittadini-utenti, soprattutto in considerazione dell'appartenenza alle diverse fasce della popolazione (minori, anziani, portatori di handicap, fasce deboli,...).
10. l'elasticità (0%): intesa come capacità del servizio di adeguarsi al fluttuare del volume della domanda e, quindi, del servizio richiesto;

11. flessibilità (0,41%): intesa come capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dagli utenti. La percentuale di motivazioni negative sul parametro in argomento, sebbene migliorata, è poco significativa rispetto al dato esiguo del precedente report (0,43%);
12. l'equità (0%): intesa come capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario ai potenziali utenti.

Benchmark

Nel corso del 2022 è stata sviluppata per la prima volta l'attività di benchmark, finalizzata all'osservazione e al confronto di realtà comparabili, nella prospettiva di cogliere pratiche gestionali migliori.

In una prima fase, sulla base dei dati demografici ISTAT, è stato individuato un campione di 200 comuni d'Italia, tutti compresi nella fascia demografica da 20.000 a 30.000 abitanti, alla quale appartiene anche il Comune di Porto Torres.

Si è proceduto, quindi alla consultazione dei rispettivi siti istituzionali, con lo scopo di acquisire dati e informazioni sul sistema di qualità adottato e sulle risultanze, non sempre presenti in appositi report periodici o nei referti annuali sul sistema integrato dei controlli interni, oggetto di pubblicazione in Amministrazione Trasparente.

Tenuto conto del tempo necessario e delle molteplici attività curate dalla Segreteria generale e dalla struttura di supporto preposta ai controlli interni nell'ente (composta da n. 1 unità di personale), la fase di ricerca dati non è stata completata e verrà ulteriormente sviluppata anche nei prossimi mesi.

Allo stato attuale si è focalizzata l'attenzione sul sistema dei controlli interni (compreso quello di qualità) implementato e si può pervenire alla conclusione che quello impostato dal Comune di Porto Torres, sebbene sempre migliorabile, appare più che adeguato, con un buon livello di funzionalità.

L'attività di comparazione è ancora work in progress.

In una fase successiva, previo contatto con i singoli enti, si procederà alla comparazione reciproca dei dati riferiti ai singoli indicatori.

PARTE TERZA

Conclusioni

Il sistema di controllo della qualità dei servizi erogati dall'ente è stato implementato ed avviato nel corso del 2021. Il presente report, riferito all'intero anno 2022, integra le risultanze relative al primo semestre 2022 (già oggetto di specifico e separato report).

Nella valutazione complessiva dell'indagine, tenendo sempre presenti i principi fondamentali a cui deve ispirarsi il Comune, finalizzati a garantire ai cittadini i diritti costituzionalmente tutelati in premessa enunciati, le risultanze dei giudizi espressi nel secondo semestre 2022 (piuttosto esigue e, pertanto, poco rilevanti in termini di significatività), confermano sostanzialmente quelle del primo semestre 2022.

In generale, si rileva un **sostanziale risultato positivo relativo alla qualità percepita**. Rispetto al grado di valutazione, si rileva che il 69,8% di utenti ha espresso un livello di giudizio più che soddisfacente ("Ottimo" o "Buono"...), ed il 30,2% di utenti un livello da ritenere sicuramente non pienamente soddisfacente (di questi il 58,28% si è espresso con "scarso" e il restante 41,72% con "sufficiente").

Entrando più nello specifico, sono stati analizzate rispetto ai 12 parametri dimensionali della qualità percepita, le singole segnalazioni/motivazioni ai giudizi "non soddisfacenti" (sufficiente e scarso). Tale metodologia (cd. Indiretta) ha consentito di evidenziare che i maggiori profili di criticità attengono a:

- grado di soddisfazione dei bisogni rispetto alle attese (efficacia 10,61%) e tempestività (4,9%);
- difficoltà di accesso ai servizi (accessibilità, 6,53%, intesa nelle sue accezioni sia fisica/spaziale, temporale e multicanale di contatto con l'utenza, sia come disponibilità alle informazioni necessarie);
- aspetti più prettamente attinenti il personale (empatia, 5,31% e affidabilità, 6,12%).

Rispetto ai 5 parametri sopra evidenziati (efficacia, tempestività, accessibilità, affidabilità, empatia) occorrerà ulteriormente confermare un maggiore livello di attenzione. Di tali risultanze si tiene conto nel monitorare e calibrare gli obiettivi dell'ente, nonché nella misurazione e valutazione della performance.

Si allegano i risultati raccolti dei questionari di gradimento, che vengono trasmessi ai dirigenti competenti per area.

La presente relazione viene trasmessa alla Giunta Comunale, alle figure apicali della struttura organizzativa (dirigenti e posizioni organizzative) e al Nucleo di valutazione.

Il Segretario generale

Dr. Giancarlo Carta