



COMUNE DI ACI CASTELLO
CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA
UFFICIO DEL SEGRETARIO GENERALE

Prot.n. 0038978 del 16/11/2016

AL SINDACO
ALLA GIUNTA COMUNALE
AL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO COMUNALE
AI DIRIGENTI DI AREA
AL COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE
AL NUCLEO INTERNO DI VALUTAZIONE
AL COLLEGIO DEI REVISORI
SEDE

Oggetto: Indagine sulla qualità esterna dei servizi – anno 2016. Relazione conclusiva.

1. PREMESSA:

Il D.L. 174/2012, convertito in Legge 7 dicembre 2012, n. 213, all'art. 3 ha introdotto una nuova disciplina che rafforza i controlli interni di cui all'art. 147 del TUEL; in particolare, oltre alle altre tipologie di controllo (regolarità amministrativa e contabile; di gestione; strategico, sugli equilibri di bilancio ect) ha introdotto l'obbligo, con decorrenza dal 2015 per i Comuni con popolazione superiore a 15.000 abitanti, di garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente. Si tratta di una tipologia di controllo finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, interni ed esterni all'ente, che fruiscono dei servizi erogati dal Comune.

Il controllo sulla qualità dei servizi mira a verificare il livello di efficienza ed efficacia dei servizi comunali al fine di migliorare la qualità degli stessi.

La Città con la delibera n. 88 del 17.6.2010 aveva già tracciato le linee guida per la definizione degli standard di qualità definendo:

- "il servizio pubblico" come l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e

soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti;

- l'utente: il soggetto, individuale o collettivo, che ha diritto di usufruire o che comunque richiede di usufruire del servizio pubblico di cui alla lettera b;

-"standard di qualità" i livelli di qualità che i soggetti erogatori del servizio devono assicurare. I livelli di qualità possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio (o una loro quota, ad esempio l'x per cento dei passaporti deve essere rilasciato entro n giorni lavorativi) ovvero le singole prestazioni (ad esempio, lo standard per il rilascio di un passaporto è pari a n giorni lavorativi). Infine "gli standard di qualità" sono misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito, e pubblicizzato, un "valore programmato", che consenta di verificare se un servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto.

Pertanto, pur in assenza di una disciplina regolamentare specifica e, nelle more della sua adozione, si è ritenuto opportuno avviare una prima sperimentazione di indagine sulla qualità esterna dei servizi erogati dall'Ente, mediante somministrazione di questionari agli utenti.

2. DESCRIZIONE:

Con circolare prot .n. 0014628 del 2.5.2016 il Segretario Generale ha avviato, su incarico dell'amministrazione comunale, un'indagine esterna sulla qualità dei servizi, così come percepita dagli utenti, in un'ottica di progettazione, al fine di migliorare la performance.

Essa comprende un'indagine di customer satisfaction, il monitoraggio della corretta attuazione del progetto, azioni di supporto e verifica dei risultati ottenuti.

Periodo di riferimento: 15 maggio 2016 - 31 luglio 2016

Servizi oggetto del monitoraggio:

- 1) Servizi di polizia municipale
- 2) Servizi amministrativi e tecnici
- 3) Servizi raccolta rifiuti urbani
- 4) Servizi cimiteriali

Campione: 127

Strumento di indagine: questionario di customer satisfaction.

3. ELABORAZIONE E INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI:

SERVIZIO DI POLIZIA MUNICIPALE

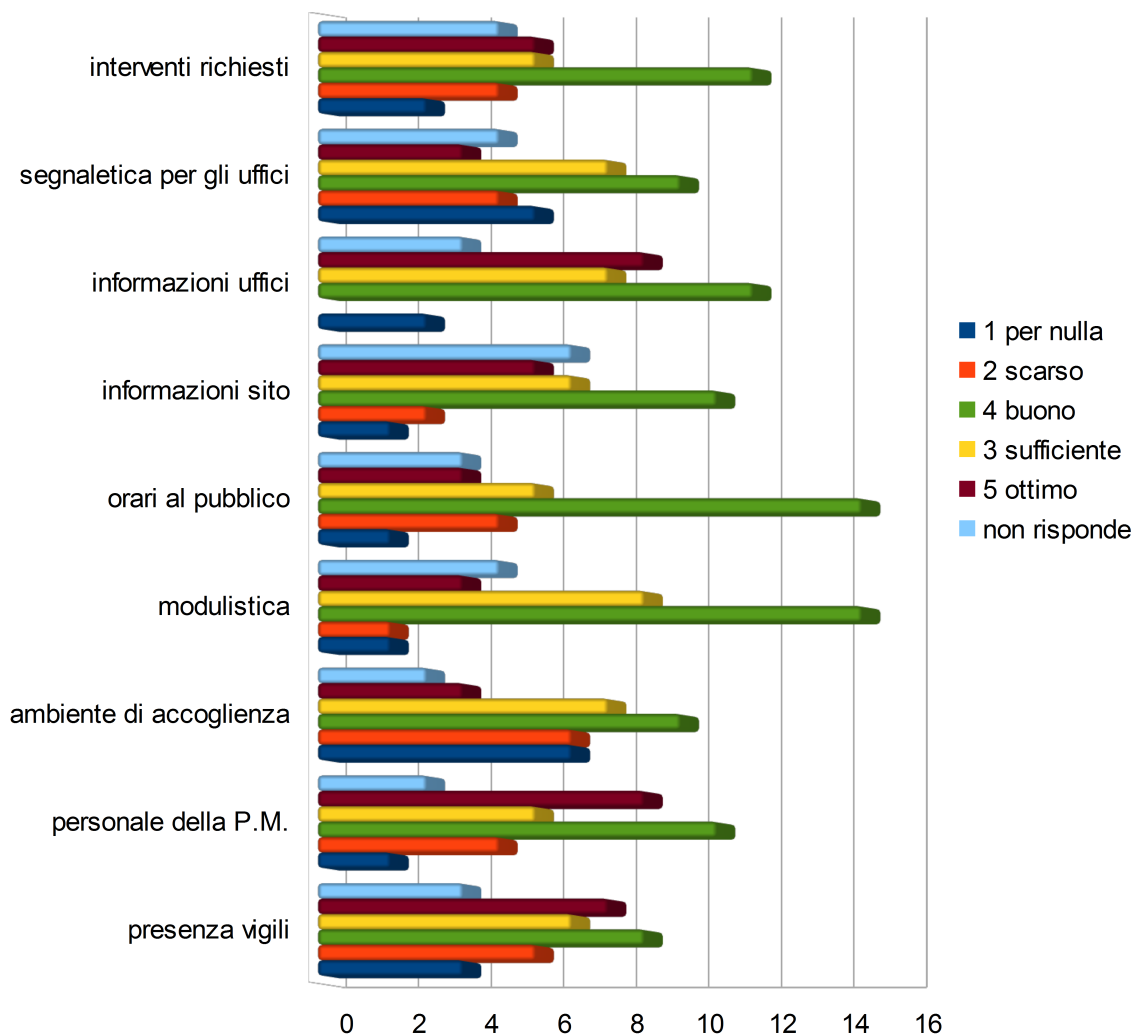
Campione: 37 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

RISULTATI:

SERVIZIO POLIZIA LOCALE							CAMPIONE
Indicatori	Punteggio						37
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
presenza vigili	4	6	7	9	8	4	
personale della P.M.	2	5	6	11	9	3	
ambiente di accoglienza	7	7	8	10	4	3	
modulistica	2	2	9	15	4	5	
orari al pubblico	2	5	6	15	4	4	
informazioni sito	2	3	7	11	6	7	
informazioni uffici	3		8	12	9	4	
segnaletica per gli uffici	6	5	8	10	4	5	
interventi richiesti	3	5	6	12	6	5	
TOTALE	31	38	65	105	54	40	333
Periodo di riferimento	15.05.2016-31.07.2016						

CONTROLO DI QUALITA'

POLIZIA LOCALE



Reporting:

Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato l'indicatore "**buono**". I cittadini esprimono una maggiore soddisfazione alla domanda se gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle sue esigenze e sulla chiarezza della modulistica.

Punti di debolezza: la domanda se le informazioni sul sito sono chiare ha ottenuto 7 "non risponde", da ciò si evince che c'è una fascia di utenza che non accede al sito istituzionale.

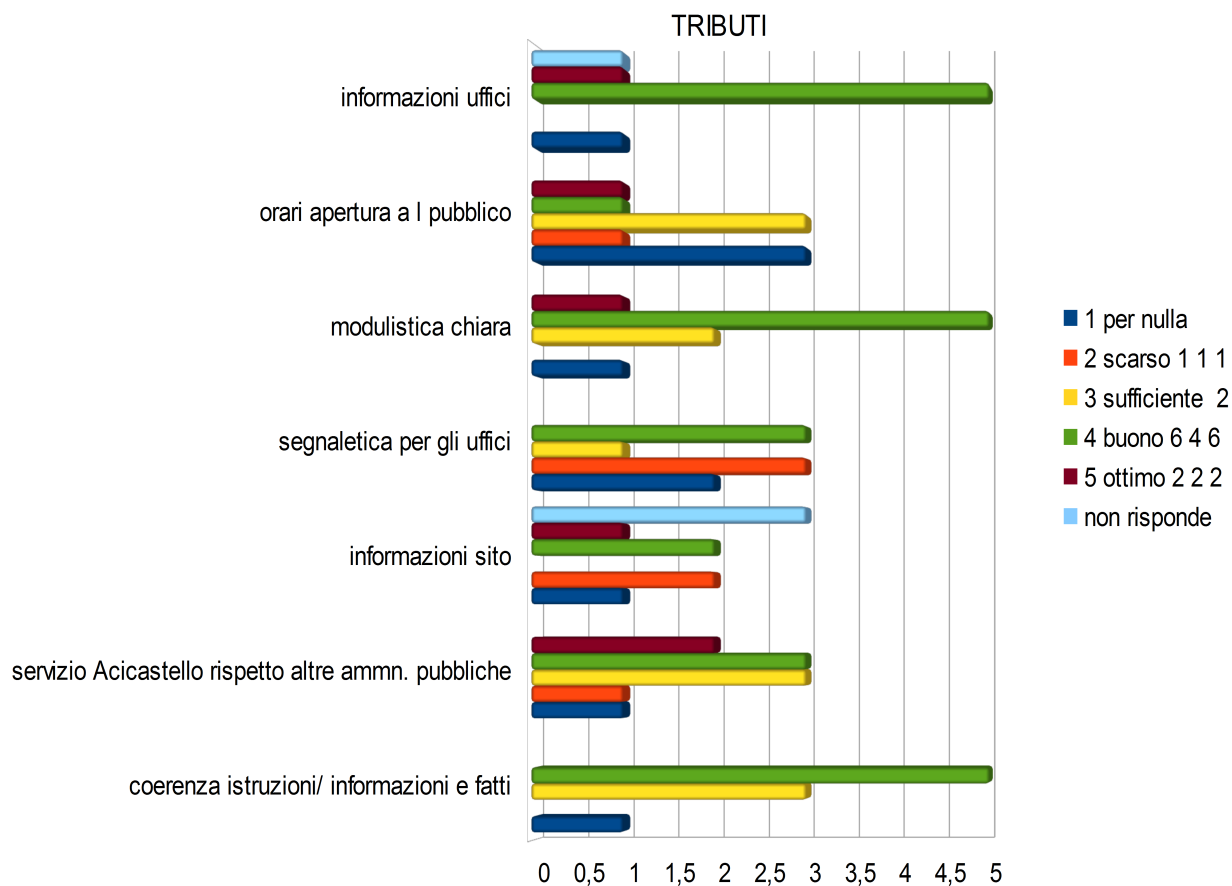
SERVIZIO TRIBUTI

Campione: 9 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

RISULTATI:

Indicatori	TRIBUTI						CAMPIONE
	Punteggio						9
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
tempi di attesa		1		6	2		
supporto nell'iter burocratico		1	2	4	2		
competenza funzionari		1		6	2		
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti	1		3	5			
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche	1	1	3	3	2		
informazioni sito	1	2		2	1	3	
segnaletica per gli uffici	2	3	1	3			
modulistica chiara	1		2	5	1		
orari apertura a l pubblico	3	1	3	1	1		
informazioni uffici	1			5	1	1	
TOTALE	10	10	14	40	12	4	90
Periodo di riferimento	15.05.2016-31.07.2016						

CONTROLLO QUALITA'



Reporting:

Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato l'indicatore "**buono**". I cittadini esprimono una maggiore soddisfazione sui tempi di attesa (valore non espresso nel grafico per ragioni di semplificazione grafica) e sulle competenze dei funzionari.

Punti di debolezza: la domanda relativa alla segnaletica per raggiungere gli uffici ha ricevuto n. 3 "scarso" ciò indica che sarebbe opportuno migliorarla.

AFFARI GENERALI

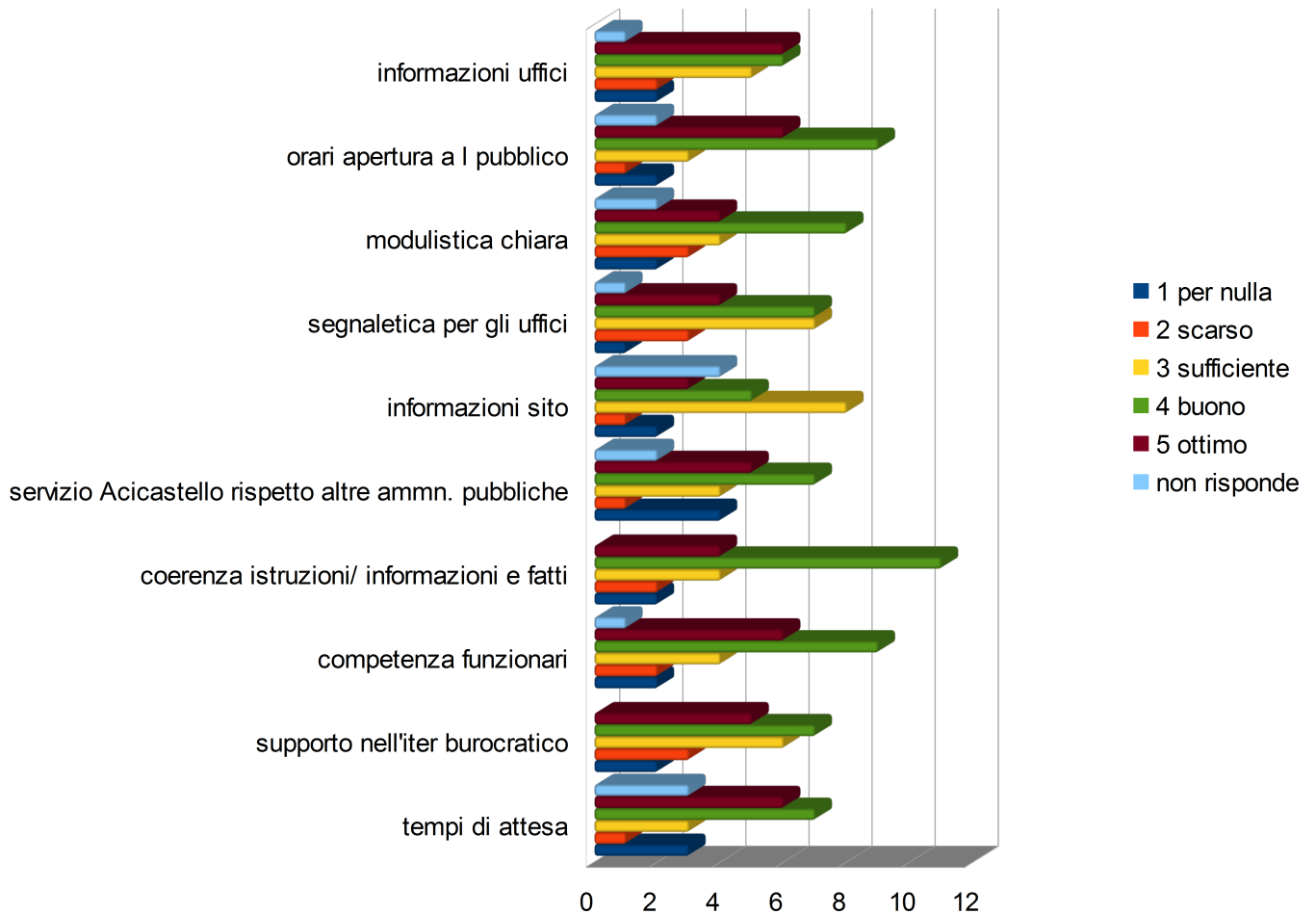
Campione: 23 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

RISULTATI:

AFFARI GENERALI							CAMPIONE
Indicatori	Punteggio						23
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
tempi di attesa	3	1	3	7	6	3	
supporto nell'iter burocratico	2	3	6	7	5		
competenza funzionari	2	2	4	9	6	1	
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti	2	2	4	11	4		
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche	4	1	4	7	5	2	
informazioni sito	2	1	8	5	3	4	
segnaletica per gli uffici	1	3	7	7	4	1	
modulistica chiara	2	3	4	8	4	2	
orari apertura a l pubblico	2	1	3	9	6	2	
informazioni uffici	2	2	5	6	6	1	
TOTALE	22	19	48	76	49	16	
Periodo di riferimento	15.05.2016-31.07.2016						230

CONTOLLO QUALITA'

AFFARI GENERALI



Reporting:

Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato l'indicatore "**buono**". I cittadini esprimono una maggiore soddisfazione sulla coerenza fra le istruzioni ricevute e lo svolgimento dei fatti.

Punti di debolezza: la domanda se le informazioni sul sito sono chiare ha ottenuto 4 "non risponde", da ciò si evince che c'è una fascia di utenza che non accede al sito istituzionale.

UFFICI TECNICI COMUNALI

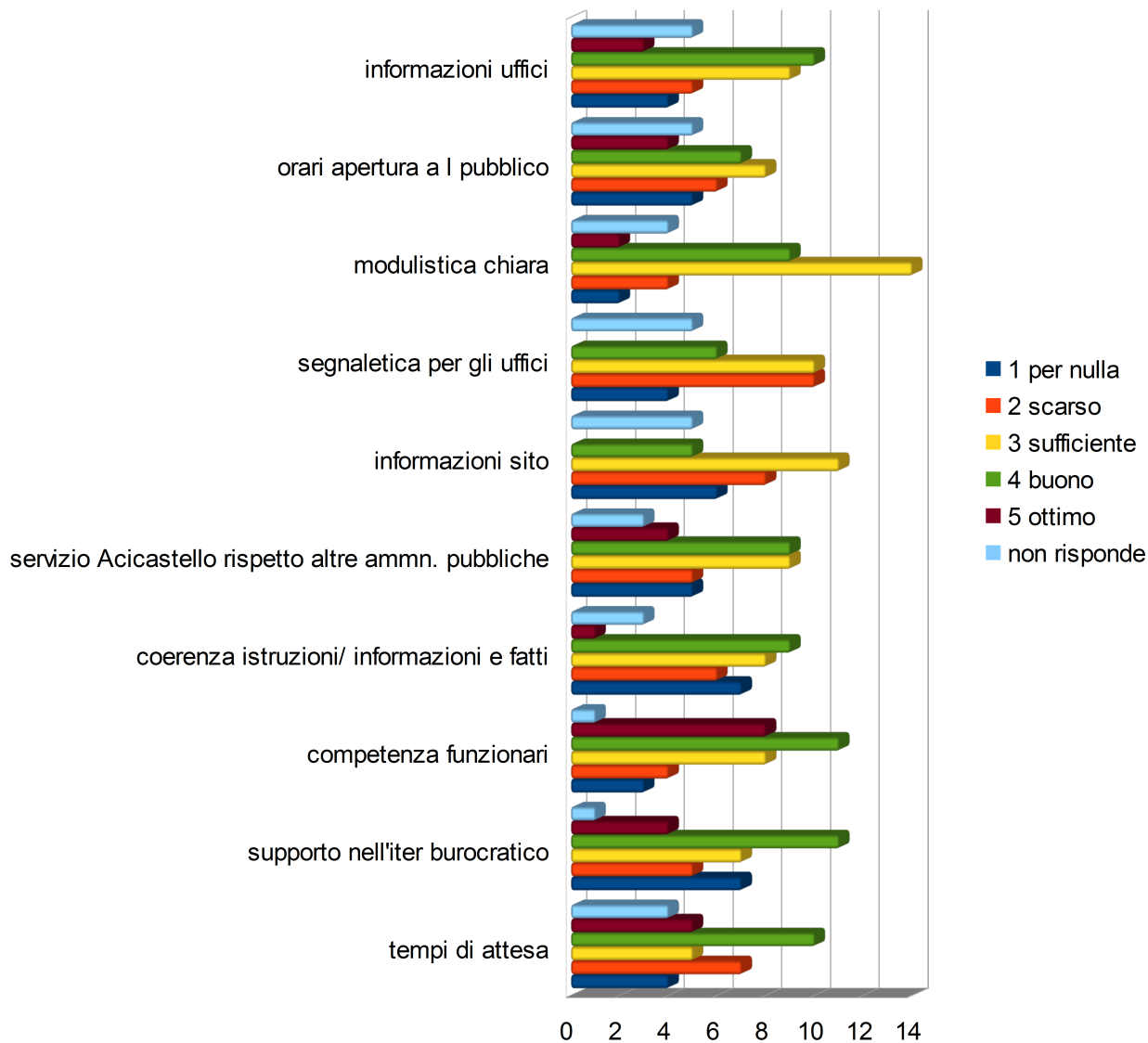
Campione: 35 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

RISULTATI:

UFFICIO TECNICO COMUNALE							CAMPIONE
Indicatori	Punteggio						35
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
tempi di attesa	4	7	5	10	5	4	
supporto nell'iter burocratico	7	5	7	11	4	1	
competenza funzionari	3	4	8	11	8	1	
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti	7	6	8	9	1	3	
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche	5	5	9	9	4	3	
informazioni sito	6	8	11	5		5	
segnaletica per gli uffici	4	10	10	6		5	
modulistica chiara	2	4	14	9	2	4	
orari apertura a l pubblico	5	6	8	7	4	5	
informazioni uffici	4	5	9	10	3	5	
TOTALE	47	60	89	87	31	36	350
Periodo di riferimento	15.05.2016-31.07.2016						

CONTROLLO QUALITA'

U.T.C.



Reporting:

Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato l'indicatore "**sufficiente**" seguito dall'indicatore "buono". I cittadini ritengono i funzionari competenti e sufficientemente chiara la modulistica.

Punti di debolezza: alcuni cittadini non si sentono sufficientemente supportati nell'iter burocratico e vorrebbero diversi orari di apertura degli uffici al pubblico.

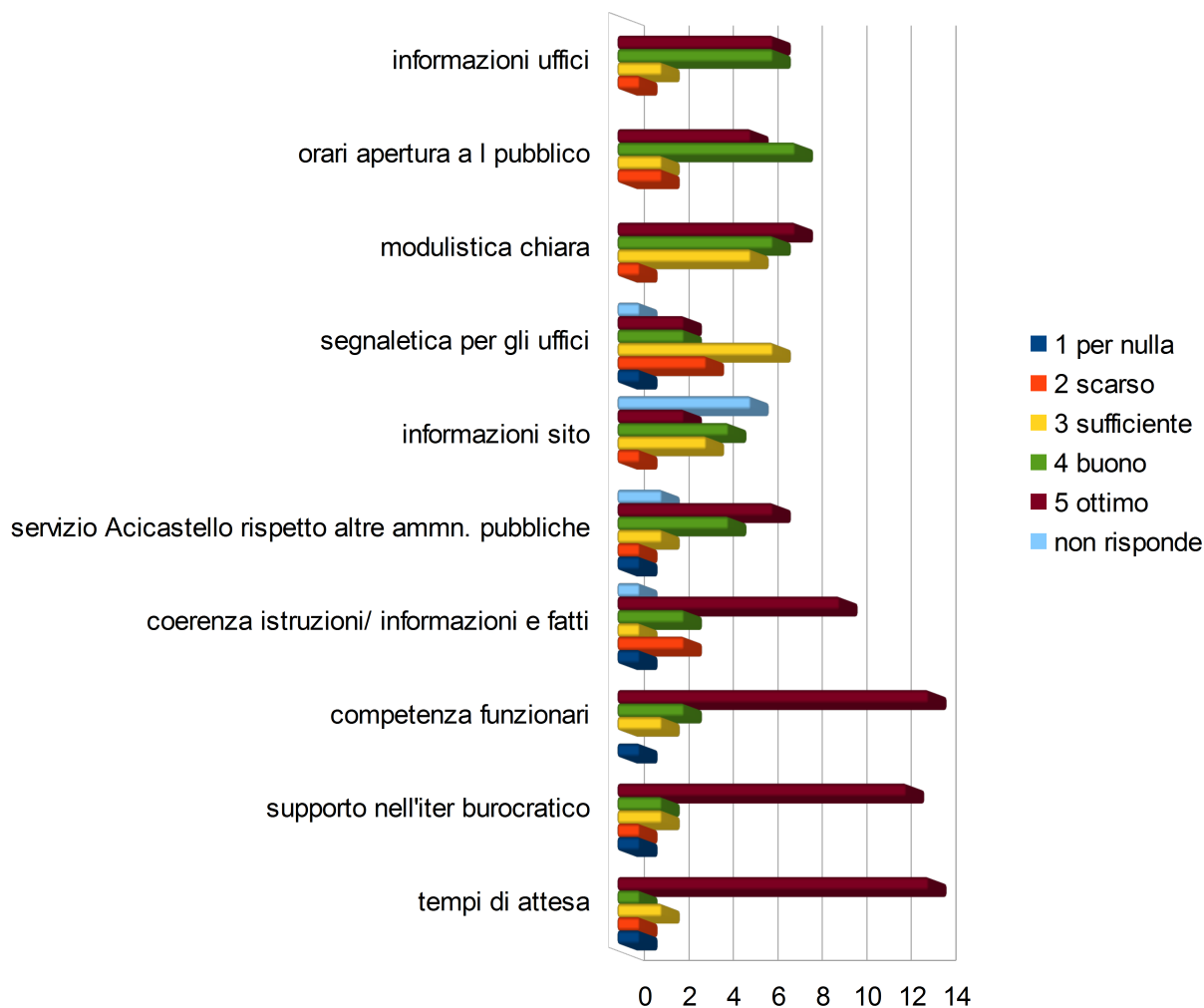
SERVIZI DEMOGRAFICI

Campione: 19 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

SERVIZI DEMOGRAFICI							CAMPIONE
Indicatori	Punteggio						19
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
tempi di attesa	1	1	2	1	14		
supporto nell'iter burocratico	1	1	2	2	13		
competenza funzionari	1		2	3	14		
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti	1	3	1	3	10	1	
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche	1	1	2	5	7	2	
informazioni sito		1	4	5	3	6	
segnaletica per gli uffici	1	4	7	3	3	1	
modulistica chiara		1	6	7	8		
orari apertura a l pubblico		2	2	8	6		
informazioni uffici		1	2	7	7		
TOTALE	6	15	30	44	85	10	190
Periodo di riferimento	15.05.2016-31.07.2016						

CONTROLLO QUALITA'

SERVIZI DEMOGRAFICI



Reporting:

Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato l'indicatore **ottimo**. I cittadini ritengono i funzionari competenti e sono soddisfatti dei tempi di attesa.

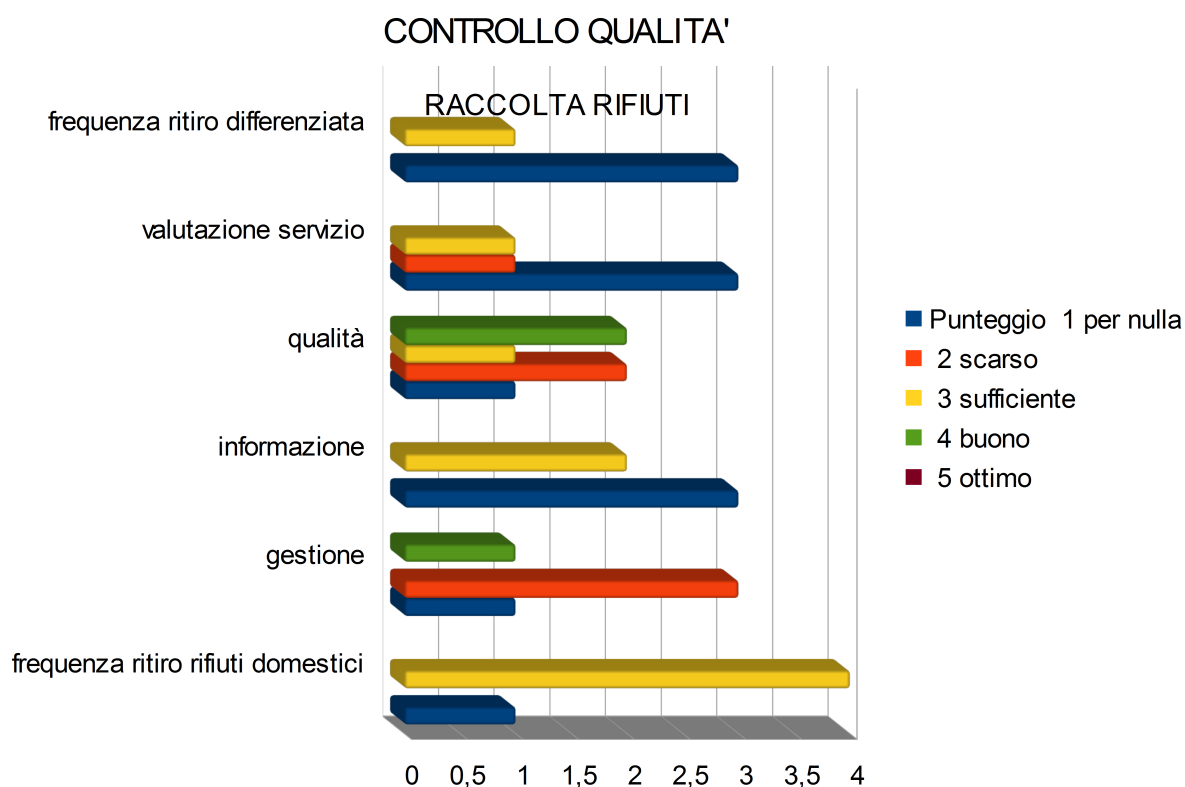
Punti di debolezza: la domanda se le informazioni sul sito sono chiare ha ottenuto 6 "non risponde", da ciò si evince che c'è una fascia di utenza che non accede al sito istituzionale.

La domanda relativa alla segnaletica per raggiungere gli uffici ha ricevuto n. 4 "scarso" ciò indica che sarebbe opportuno migliorarla.

SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI

Campione: 5 (cittadini che hanno usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI						CAMPIONE
Indicatori	Punteggio					5
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	
frequenza ritiro rifiuti domestici	1		4			
gestione	1	3		1		
informazione	3		2			
qualità	1	2	1	2		
valutazione servizio	3	1	1			
frequenza ritiro differenziata	3		1			
TOTALE	12	6	9	3	0	30



Reporting:

Il numero **esiguo di questionari** non consente di registrare l'esito del controllo di qualità con valori adeguati di rappresentatività statistica. Si rileva che i cittadini ritengono sufficiente la frequenza del ritiro dei rifiuti domestici, complessivamente non sono soddisfatti del servizio.

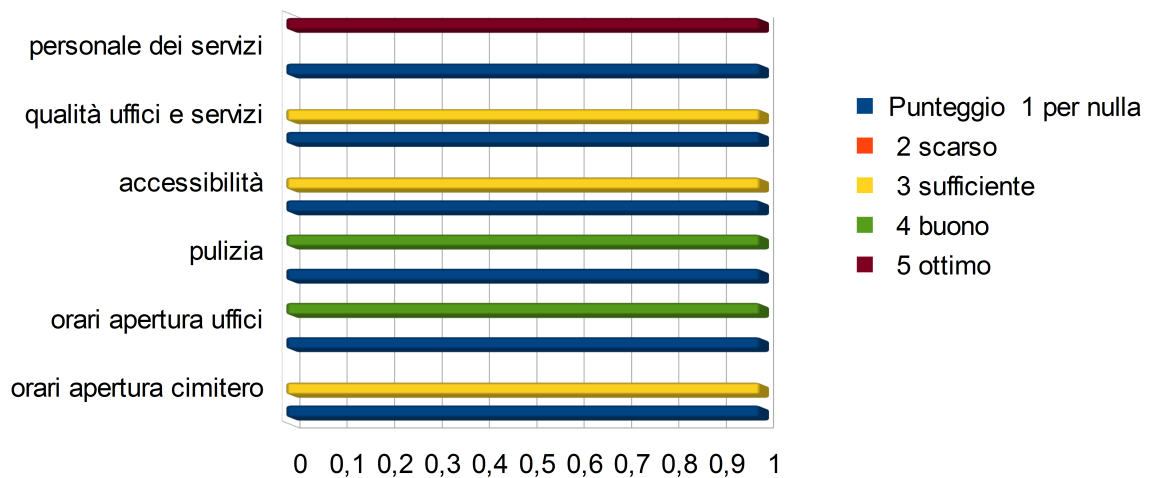
SERVIZI CIMITERIALI

Campione: 2 (cittadini che hanno usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

Indicatori	SERVIZIO CIMITERIALE					CAMPIONE 2
	Punteggio					
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	
orari apertura cimitero	1		1			
orari apertura uffici	1			1		
pulizia	1			1		
accessibilità	1		1			
qualità uffici e servizi	1		1			
personale dei servizi	1				1	
TOTALE	6	0	3	2	1	12

CONTROLLO QUALITA'

SERVIZI CIMITERIALI



Reporting:

Il numero **esiguo di questionari** non consente di registrare l'esito del controllo di qualità con valori adeguati di rappresentatività statistica.

RIEPILOGO DATI

SERVIZI A CONFRONTO:

SERVIZI AMMINISTRATIVI TECNICI E POLIZIA MUNICIPALE

COMUNE DI ACI CASTELLO CONTROLLO DI QUALITA'							CAMPIONE
Servizi Amministrativi (Indicatori*)	Punteggio						127
	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
Polizia locale	31	38	62	105	54	40	36
servizi demografici	6	15	30	44	85	10	19
tributi	10	10	14	40	12	4	9
affari generali	22	19	48	76	49	16	23
U.T.C.	47	60	89	87	31	36	34
	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	0
raccolta rifiuti	8	6	7	3	0	0	4
servizi cimiteriali	6	0	0	3	2	1	2
TOTALE	130	148	250	358	233	107	1226
Periodo di riferimento	15.05.2016-31.07.2016						

LEGENDA

Servizi Amministrativi Indicatori*
tempi di attesa
supporto nell'iter burocratico
competenza funzionari
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche
informazioni sito
segnaletica per gli uffici
modulistica chiara
orari apertura a I pubblico
informazioni uffici
Servizi Esterni Indicatori°
frequenza ritiro rifiuti domestici
gestione
informazione
qualità
valutazione servizio
frequenza ritiro differenziata
orari apertura cimitero
orari apertura uffici
pulizia
accessibilità
qualità uffici e servizi
personale dei servizi

GRAFICO COMPLESSIVO UFFICI

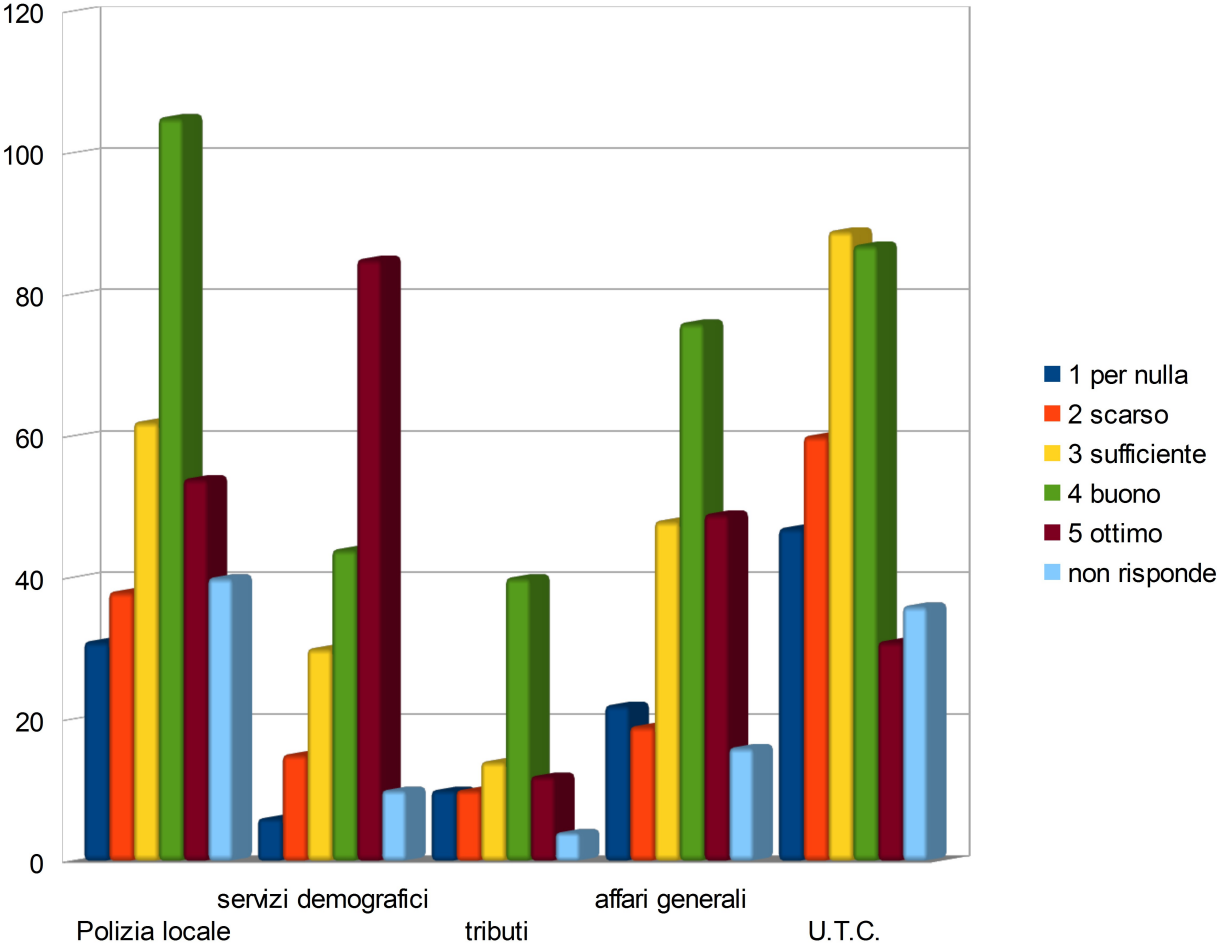
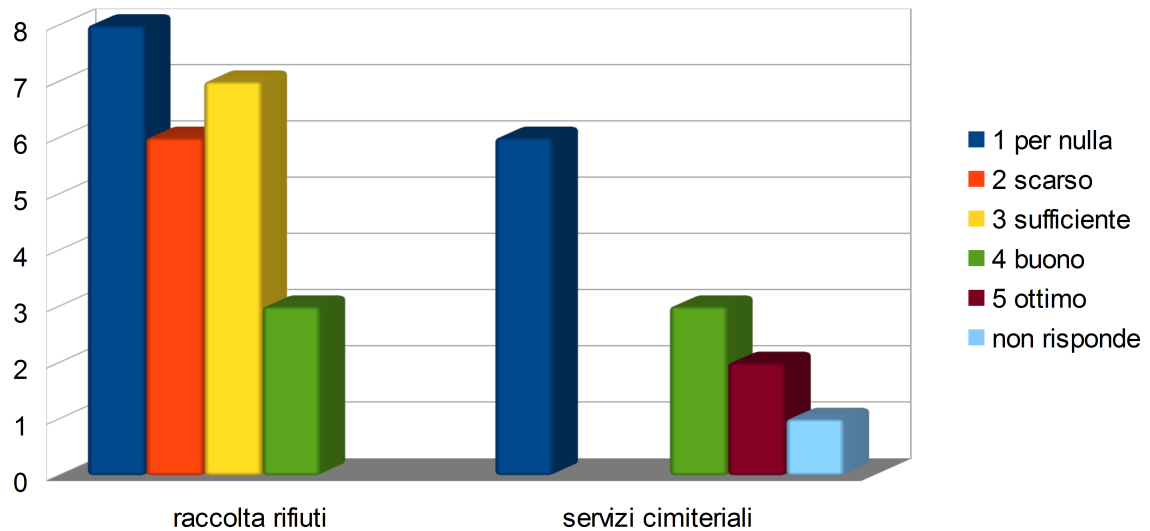


GRAFICO COMPLESSIVO SERVIZI

CONTROLLO QUALITA'



NOTE CONCLUSIVE:

Il breve periodo dell'indagine e soprattutto l'esiguo numero di questionari raccolti, non ha consentito di avere un campione abbastanza rappresentativo dell'utenza. Inoltre, si è registrata una modesta partecipazione interna del personale che avrebbe dovuto maggiormente invogliare l'utenza alla compilazione del questionario, soprattutto nell'accesso ai servizi esterni. Tuttavia l'esperienza fatta potrà essere utile per le successive indagini.

In sede 16/11/2016

Ufficio Supporto Controlli Interni
F.to Dott.ssa R. Ruvolo

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Dott. Mario Trombetta