



COMUNE DI ACI CASTELLO

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

RELAZIONE

INDAGINE QUALITA' DEI SERVIZI ANNO 2018.

A cura del Segretario Generale e dell'Ufficio Supporto al Segretario Generale.

PREMESSA

Il D.L. 174/2012 ha stabilito con l'istituzione del nuovo art. 147-ter del TUEL che i Comuni sono tenuti, nell'ambito della propria autonomia organizzativa, a disciplinare anche le metodologie del controllo di qualità sui servizi erogati. L'art. 3 comma 2 lettera e) prevede, specificamente che il sistema di controllo interno sia diretto a garantire, tra le altre cose, 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 Civit con la delibera n. 88 del 17.6.2010 ha tracciato le linee guida per la definizione degli stadard 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.

La presente relazione sulla qualità dei servizi pubblici locali rappresenta un'occasione di dialogo e informazione nei confronti dei cittadini con gli uffici pubblici e l'amministrazione comunale.

Essa è finalizzata a far conoscere la percezione del grado di soddisfazione degli utenti in ordine alla qualità dei servizi erogati dall'Amministrazione del Comune di Aci Castello.

DESCRIZIONE:

Con circolare prot .n. 0016098 del 20.4.2018 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 2018 - 31 luglio 2018

Servizi oggetto del monitoraggio:

- 1) Servizio Affari Generali (Area 1)
- 2) Servizi alla persona, culturali, ricreativi, turistici, pubblica istruzione, elettorali (Area 2)
- 3) Servizio Tributi (Area 3)
- 4) Servizi al Demanio e patrimonio, Ecologia Ambiente, Protezione Civile, Impianti Fognari. (Area 4)
- 5) Servizi tecnici infrastrutture, Opere Pubbliche, Manutenzione Demanio Patrimonio (Area 5)
- 6) Servizi tecnici Territorio, Espropriazioni, Urbanistica, Edilizia Privata, Controllo antiabusivismo edilizio (Area 6)
- 7) Servizio di Polizia Municipale (Area 7)
- 8) Servizi raccolta rifiuti urbani (Area 4)
- 9) Servizi cimiteriali (Area 5)

Campione:

Strumento di indagine: questionario di customer satisfaction.

ELABORAZIONE E INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI:

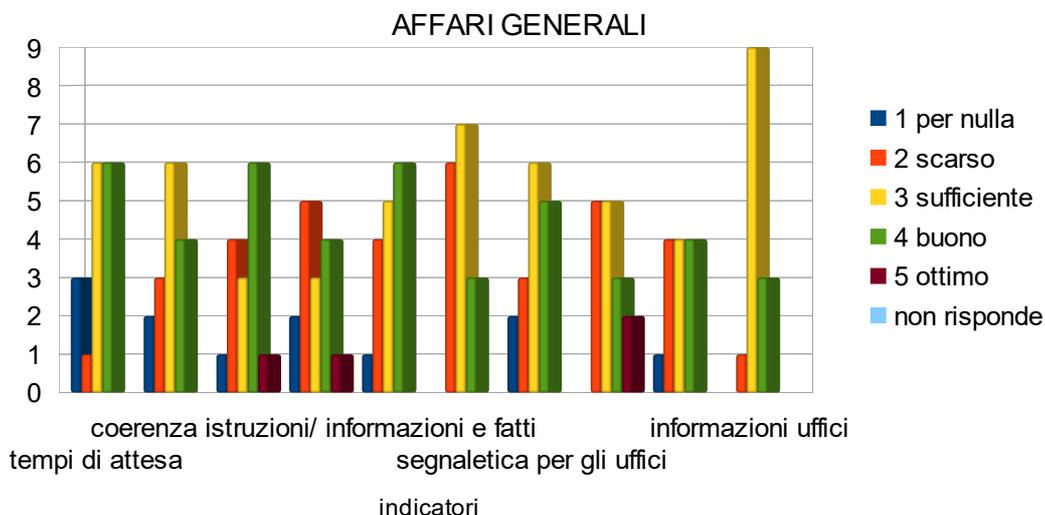
SERVIZI AFFARI GENERALI- Area 1.

Campione: 15 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

RISULTATI:

Indicatori	AFFARI GENERALI						CAMPIONE
	Punteggio						15
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
tempi di attesa	3	1	6	6			
supporto nell'iter burocratico	2	3	6	4			
competenza funzionari	1	4	3	6	1		
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti	2	5	3	4	1		
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche	1	4	5	6			
informazioni sito		6	7	3			
segnaletica per gli uffici	2	3	6	5			
modulistica chiara		5	5	3	2		
orari apertura a l pubblico	1	4	4	4			
informazioni uffici		1	9	3			
TOTALE	12	36	54	44	4	0	150

CONTROLLO QUALITA'



Reporting servizi affari generali:

Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato l'indicatore "buono". I cittadini valutano buoni i tempi di attesa alle richieste, si ritengono sufficientemente soddisfatti in merito alle informazioni fornite dagli uffici e valutano complessivamente buono il servizio fornito dal Comune di Aci Castello in rapporto a quello delle altre amministrazioni.

Punti di debolezza: l'unica annotazione negativa da parte dell'utenza riguarda la coerenza tra informazioni/istruzioni fornite e fatti, in complesso il servizio è ben valutato dai fruitori.

Si rilevano nelle annotazioni dei cittadini a margine dei questionari apprezzamenti positivi al servizio fornito dall'ufficio protocollo il quale ha prestato una collaborazione attiva alla presente rilevazione statistica, distribuendo ai fruitori del servizio tutte le tipologie di questionari proposte.

SERVIZI ALLA PERSONA, CULTURALI, RICREATIVI, TURISTICI, PUBBLICA ISTRUZIONE, ELETTORALI- AREA 2

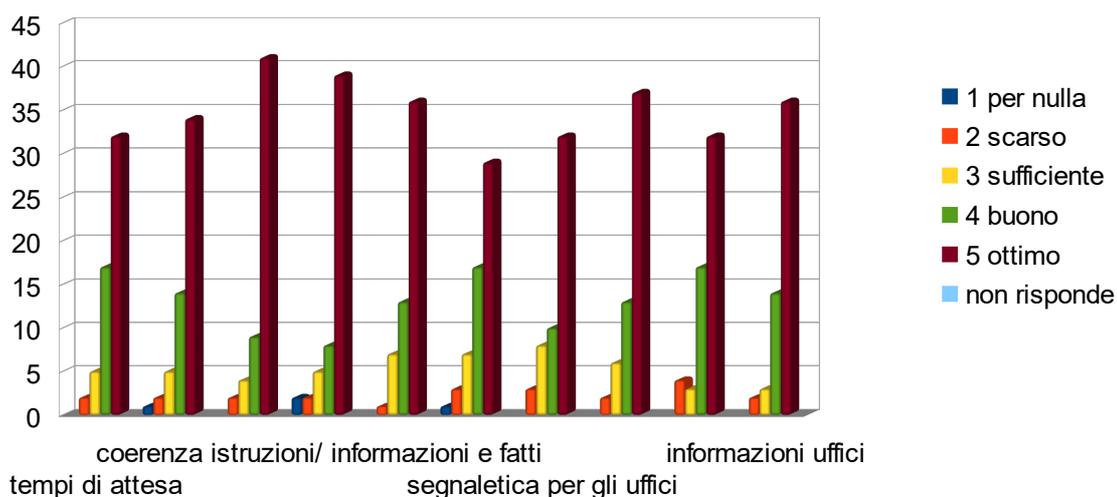
Campione: 56 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

RISULTATI:

SERVIZI ALLA PERSONA, CULTURALI, RICREATIVI, TURISTICI, PUBBLICA ISTRUZIONE, ELETTORALI- AREA 2						
Indicatori	Punteggio					
	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde
tempi di attesa		2	5	17	32	
supporto nell'iter burocratico	1	2	5	14	34	
competenza funzionari		2	4	9	41	
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti	2	2	5	8	39	
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche		1	7	13	36	
informazioni sito	1	3	7	17	29	
segnaletica per gli uffici		3	8	10	32	
modulistica chiara		2	6	13	37	
orari apertura a l pubblico		4	3	17	32	
informazioni uffici		2	3	14	36	
TOTALE	4	23	53	132	348	0

CONTROLLO QUALITA'

SERVIZI AREA 2



Reporting servizi alla persona, culturali, ricreativi, turistici, pubblica istruzione, elettorali:

Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato l'indicatore "ottimo" con un picco di massimo risultato da cui si evince che i cittadini, in base alla loro percezione, ritengono i funzionari competenti.

Punti di debolezza: considerato che i cittadini ritengono le informazioni sul sito sufficientemente chiare il dato è migliorabile per portarlo a livelli superiori.

Complessivamente i servizi oggetto della presente indagine risultano efficaci, ossia in grado di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza dei bisogni individuati dall'Amministrazione in funzione delle attese degli utenti.

I questionari raccolti dagli uffici forniscono inoltre un campione sufficiente a dare un risultato adeguato.

Servizio Tributi -Area 3.

Campione: 24 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

RISULTATI:

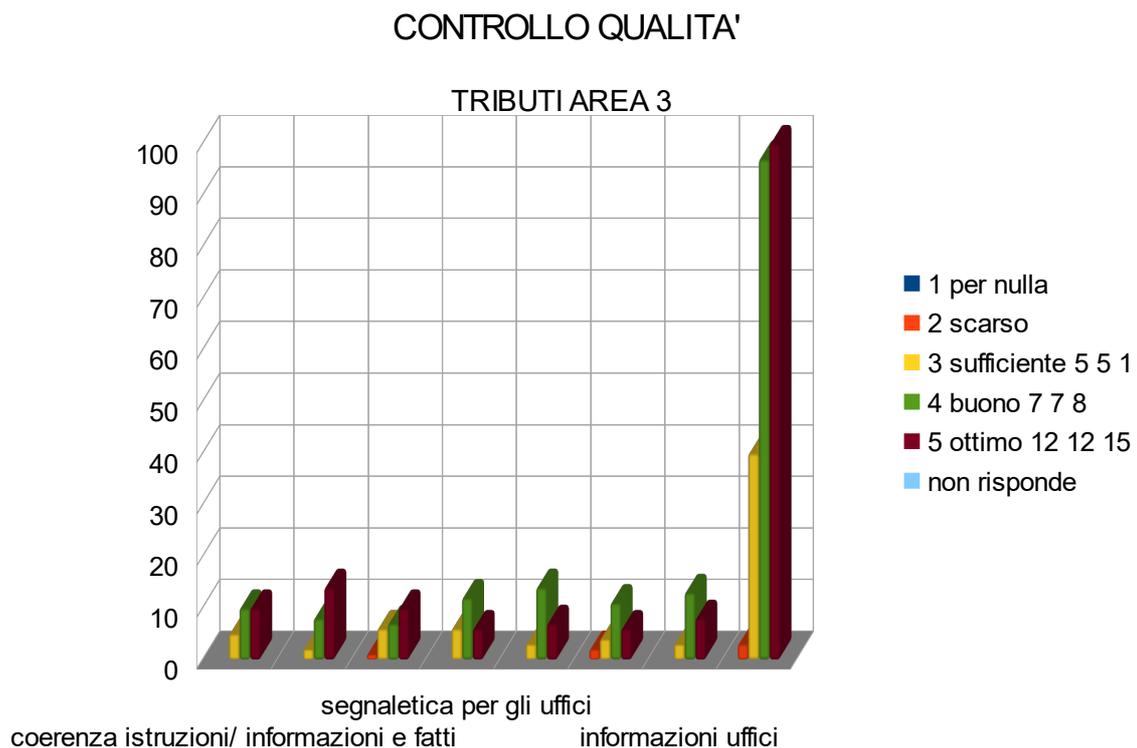
Indicatori	SERVIZIO TRIBUTI AREA 3						CAMPIONE 24
	Punteggio						
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
tempi di attesa			5	7	12		
supporto nell'iter burocratico			5	7	12		
competenza funzionari			1	8	15		
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti			5	10	10		
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche			2	8	14		
informazioni sito		1	6	7	10		
segnaletica per gli uffici			6	12	6		
modulistica chiara			3	14	7		
orari apertura a l pubblico		2	4	11	6		
informazioni uffici			3	13	8		
TOTALE	0	3	40	97	100	0	
						240	

Reporting servizio tributi:

Punti di forza: in base ai dati rilevati, complessivamente il servizio tributi risulta efficace, ossia in grado di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza dei bisogni individuati dall'Amministrazione in funzione delle attese degli utenti. Ha ricevuto un maggior risultato l'indicatore "ottimo" e l'indicatore "buono", come si evidenzia dai dati riportati nel relativo grafico.

I cittadini esprimono una maggiore soddisfazione sulle competenze dei funzionari, sul servizio offerto dal comune di Aci Castello in rapporto a quello di altre amministrazioni pubbliche nonché sui tempi di attesa .

Punti di debolezza: l'unico punto che si potrebbe migliorare riguarda il numero non esteso dei questionari consegnati dai cittadini fruitori del servizio.



SERVIZI AL DEMANIO E PATRIMONIO, ECOLOGIA AMBIENTE, PROTEZIONE CIVILE, IMPIANTI FOGNARI.- AREA 4.

Campione: 7 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

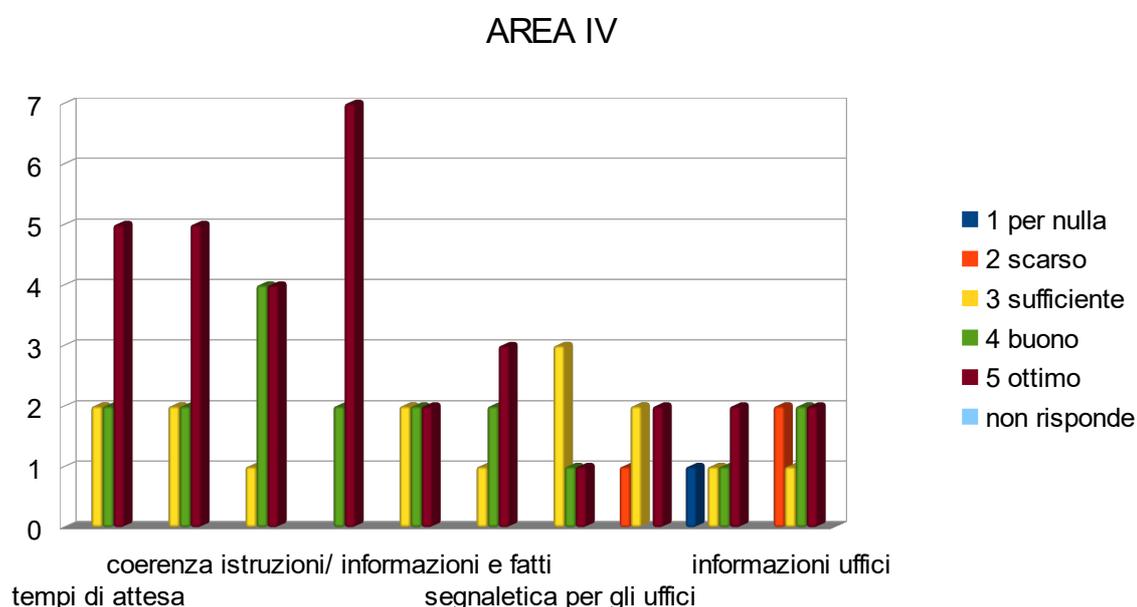
RISULTATI:

Indicatori	Area IV						CAMPIONE
	Punteggio						7
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
tempi di attesa			2	2	5		
supporto nell'iter burocratico			2	2	5		
competenza funzionari			1	4	4		
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti				2	7		
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche			2	2	2		
informazioni sito			1	2	3		
segnaletica per gli uffici			3	1	1		
modulistica chiara		1	2		2		
orari apertura a l pubblico	1		1	1	2		
informazioni uffici		2	1	2	2		
TOTALE	1	3	15	18	33	0	70

Reporting servizi al demanio e patrimonio, ecologia ambiente, protezione civile, impianti fognari.- Area 4 :

Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato l'indicatore "ottimo" seguito dall'indicatore "buono". I cittadini riscontrano coerenza tra le istruzioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti, sono soddisfatti dalle informazioni ricevute dagli uffici.

Punti di debolezza: il numero esiguo dei questionari raccolti non consente di effettuare una rilevazione sufficientemente adeguata. La rappresentazione grafica è stata inserita per dare al cittadino anche un'immagine visiva dei risultati raggiunti.



SERVIZI TECNICI INFRASTRUTTURE, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE DEMANIO PATRIMONIO - AREA 5-

Campione: numero non adeguato per registrare una rilevazione statistica.

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

SERVIZI TECNICI TERRITORIO, ESPROPRIAZIONI, URBANISTICA, EDILIZIA PRIVATA, CONTROLLO ANTIABUSIVISMO EDILIZIO - AREA 6.

Campione: 44 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

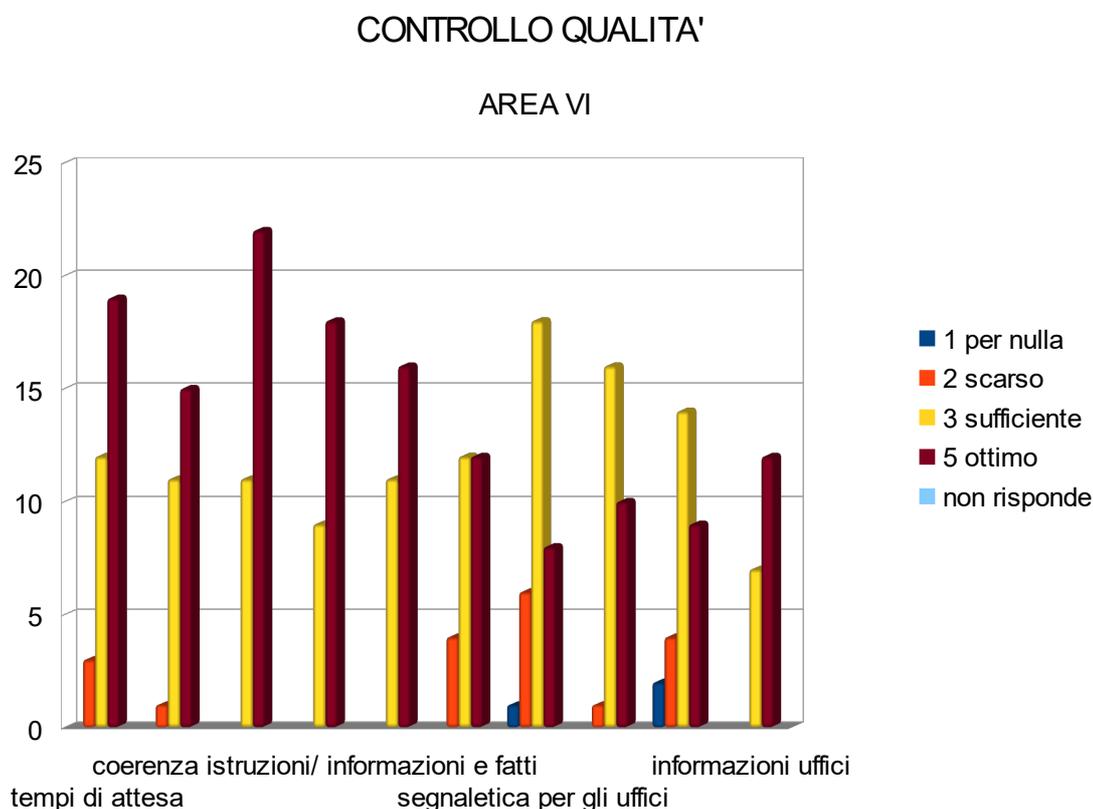
RISULTATI:

AREA VI SEVIZI TECNICI TERRITORIO ESPROPRIAZIONI. URBANISTICA EDILIZIA PRIVATA. CONTROLLO ANTIABUSIVISMO EDILIZIO						
Indicatori	Punteggio					
	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde
grado di soddisfazione						
tempi di attesa		3	8	17	14	
supporto nell'iter burocratico		1	9	19	10	
competenza funzionari			10	12	18	
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti			7	34	11	
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche			9	23	14	
informazioni sito		4	9	22	9	
segnaletica per gli uffici	1	5	15	15	5	
modulistica chiara		1	12	25	9	
orari apertura a l pubblico	1	2	13	21	7	
informazioni uffici			6	28	11	
TOTALE	2	16	98	216	108	0

Reporting servizi tecnici Territorio, Espropriazioni, Urbanistica, Edilizia Privata, Controllo antiabusivismo edilizio Area 6:

Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato l'indicatore "buono" seguito dall'indicatore "ottimo". I cittadini riscontrano coerenza tra le istruzioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti, sono soddisfatti dalle informazioni ricevute dagli uffici.

Punti di debolezza: Considerato che cittadini ritengono sufficientemente chiara la modulistica e gli orari di apertura degli uffici al pubblico il dato è migliorabile portandolo ai livelli superiori. Complessivamente il risultato è positivo e, grazie alla collaborazione degli uffici tecnici con la ricezione al pubblico, si è avuto un campione adeguato alla rappresentatività statistica.



SERVIZI DI POLIZIA MUNICIPALE- AREA 7

Campione: 42 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

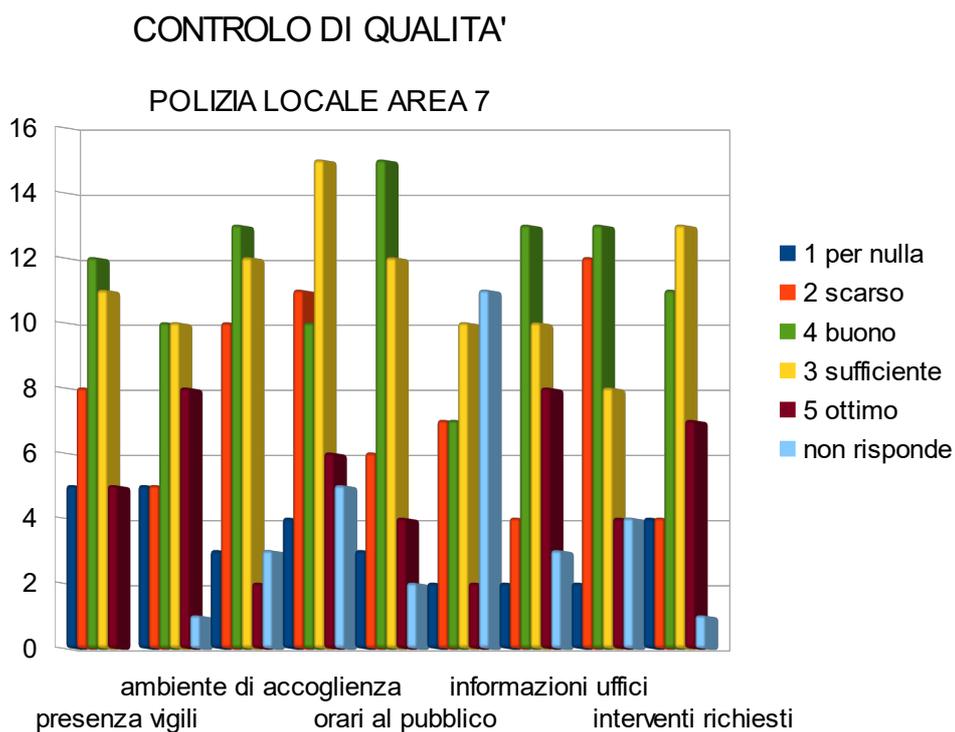
RISULTATI:

SERVIZIO POLIZIA LOCALE AREA 7							CAMPIONE
Indicatori	Punteggio						42
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
presenza vigili	5	8	11	12	5		
personale della P.M.	5	5	10	10	8	1	
ambiente di accoglienza	3	10	12	13	2	3	
modulistica	4	11	15	10	6	5	
orari al pubblico	3	6	12	15	4	2	
informazioni sito	2	7	10	7	2	11	
informazioni uffici	2	4	10	13	8	3	
segnaletica per gli uffici	2	12	8	13	4	4	
interventi richiesti	4	4	13	11	7	1	
TOTALE	30	67	101	104	46	30	
						378	

Reporting servizio di polizia municipale:

Punti di forza: complessivamente hanno ottenuto il maggior risultato gli indicatori "sufficiente" e "buono". I cittadini esprimono una maggiore soddisfazione alla domanda se gli orari di apertura al pubblico sono adeguati, in merito alla presenza dei vigili urbani e chiarezza della modulistica.

Punti di debolezza: la domanda se le informazioni sul sito sono chiare ha ottenuto n. 11 "non risponde", da ciò si evince che c'è una fascia di utenza che non accede al sito istituzionale.



Raccolta Rifiuti- Area 4-

Campione: 15 (cittadini che hanno usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

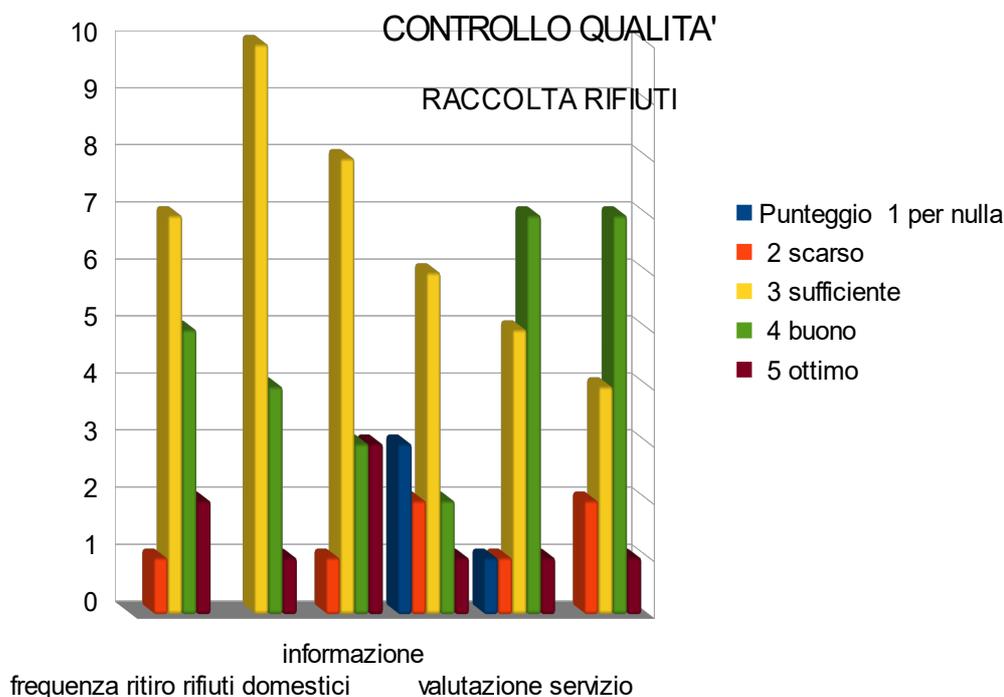
RISULTATI:

SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI AREA 4						CAMPIONE
Indicatori	Punteggio					15
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	
frequenza ritiro rifiuti domestici		1	7	5	2	
gestione			10	4	1	
informazione		1	8	3	3	
qualità	3	2	6	2	1	
valutazione servizio	1	1	5	7	1	
frequenza ritiro differenziata		2	4	7	1	
				2		
TOTALE	4	7	40	30	9	90

Reporting Raccolta rifiuti Area 4:

Punti di forza: complessivamente hanno ottenuto il maggior risultato gli indicatore "sufficiente" e "buono". I cittadini esprimono una maggiore soddisfazione alla domanda

Punti di debolezza: il dato da migliorare riguarda il numero non esteso dei questionari consegnati dai cittadini fruitori del servizio. Complessivamente il risultato è positivo.



SERVIZI CIMITERIALI

Campione:12 (cittadini che hanno usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

RISULTATI:

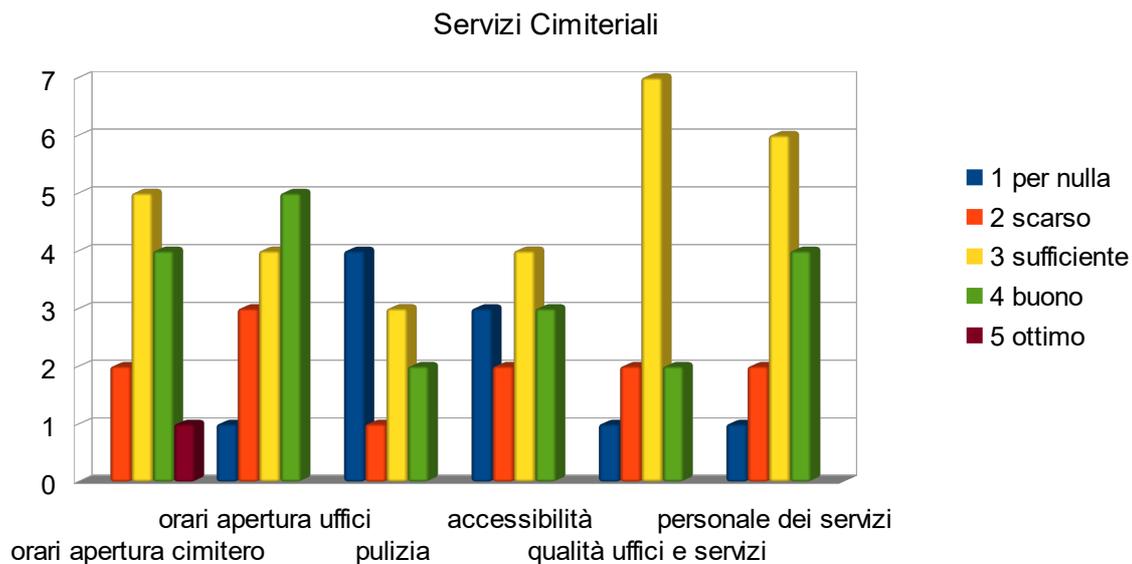
SERVIZIO CIMITERIALE						CAMPIONE
Indicatori	Punteggio					12
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	
orari apertura cimitero		2	5	4	1	
orari apertura uffici	1	3	4	5		
pulizia	4	1	3	2		
accessibilità	3	2	4	3		
qualità uffici e servizi	1	2	7	2		
personale dei servizi	1	2	6	4		
TOTALE	10	12	29	20	1	72

Reporting servizi cimiteriali:

Punti di forza: Si rileva che i cittadini ritengono sufficienti gli orari di apertura del cimitero e si ritengono sufficientemente soddisfatti del servizio.

Punti di debolezza il numero dei questionari raccolti consente di registrare l'esito del controllo di qualità con un valore minimo di rappresentatività statistica.

CONTROLLO QUALITA'



RIEPILOGO DATI

SERVIZI A CONFRONTO:

- 1) Servizio Affari Generali (Area 1)
- 2) Servizi alla persona, culturali, ricreativi, turistici, pubblica istruzione, elettorali (Area 2)
- 3) Servizio Tributi (Area 3)
- 4) Servizi al Demanio e patrimonio, Ecologia Ambiente, Protezione Civile, Impianti Fognari. (Area 4)
- 5) Servizi tecnici infrastrutture, Opere Pubbliche, Manutenzione Demanio Patrimonio (Area 5)
- 6) Servizi tecnici Territorio, Espropriazioni, Urbanistica, Edilizia Privata, Controllo antiabusivismo edilizio (Area 6)
- 7) Servizio di Polizia Municipale (Area 7)
- 8) Servizi raccolta rifiuti urbani (Area 4)
- 9) Servizi cimiteriali (Area 5)

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 l 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

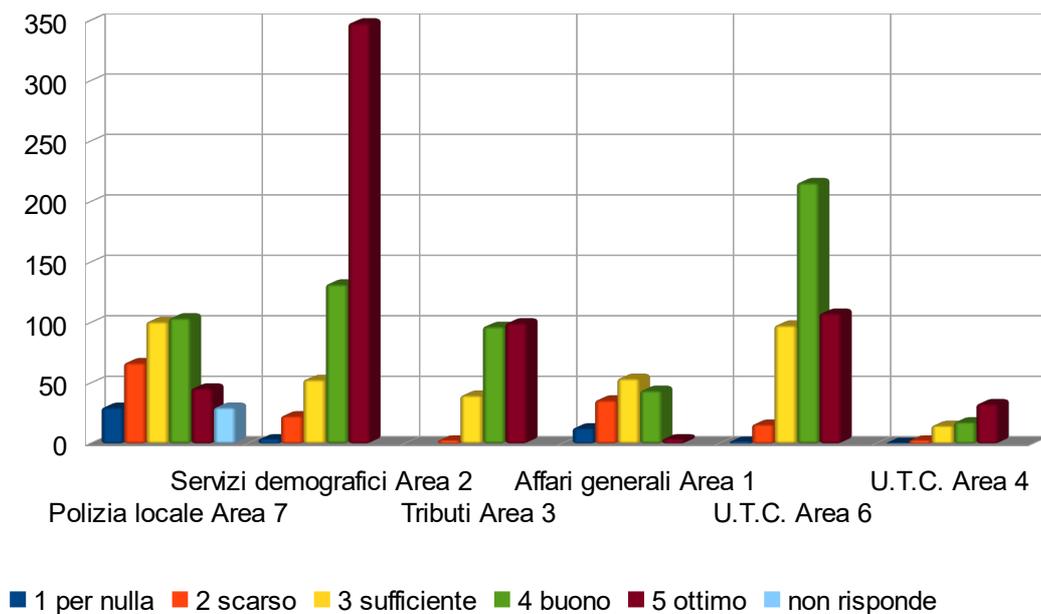
INDICATORI:

SERVIZI AMMINISTRATIVI :

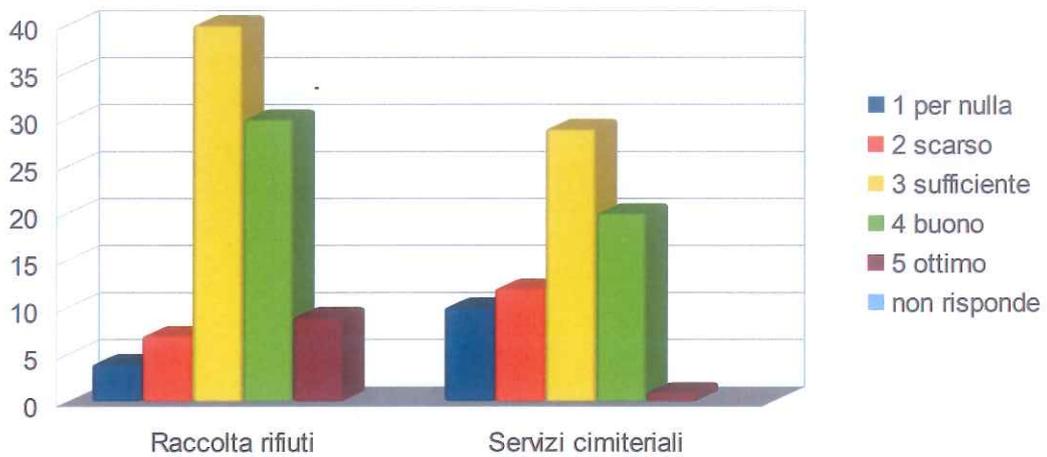
Campione totale: 202

COMUNE DI ACI CASTELLO CONTROLLO DI QUALITA'							CAMPIONE
Servizi Amministrativi (Indicatori*)	Punteggio						
	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
Polizia locale Area 7	30	67	101	104	46	30	42
Servizi demografici Area 2	4	23	53	132	348	0	56
Tributi Area 3	0	3	40	97	100	0	24
Affari generali Area 1	13	36	54	44	4	0	15
U.T.C. Area 6	2	16	98	216	108	0	44
U.T.C. Area 4	1	3	15	18	33	0	7
	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	0
Raccolta rifiuti	4	7	40	30	9	0	15
Servizi cimiteriali	10	12	29	20	1	0	12
TOTALE	64	167	430	661	649	30	215
Periodo di riferimento	15.05.2018-31.07.2018						

RISULTATI



CONTROLLO QUALITA'



Si consideri che il raffronto fra i servizi deve essere parametrato al campione rilevato per ciascuno di essi.

Si ringraziano gli uffici e tutti i cittadini per la collaborazione prestata.

L'addetta uff. supporto al Segretario Generale

Dott.ssa Raffaella G. Ruvolo

31 GEN. 2019

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Mario Trombetta

