



COMUNE DI ACI CASTELLO

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

RELAZIONE INDAGINE QUALITA' DEI SERVIZI ANNO 2019.

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 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.

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. 0021368 del 21.05.2019 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. Ciascun Responsabile di Area ha provveduto a somministrare i questionari ai cittadini, fruitori dei servizi del proprio settore. I questionari, inoltre, sono stati pubblicati sul sito istituzionale dell'ente garantendo al cittadino anche la possibilità di compilazione on-line. Al termine del periodo di riferimento, ogni Responsabile A.P.O. Ha trasmesso all'ufficio di supporto al segretario generale i questionari raccolti. L'ufficio informatica ha provveduto ad inviare il file contenente i questionari compilati on-line ed il relativo referto. Infine, si specifica che nei questionari dell'indagine 2019 è stato inserito un nuovo quesito: *“Gli interventi richiesti sono stati effettuati in modo tempestivo ed adeguato rispetto alle necessità?”* Che fa riferimento alla tempestività ed adeguatezza dell'intervento della pubblica amministrazione così come richiesto dalla normativa.

Periodo di riferimento: 27 maggio 2019 – 14 settembre 2019

Servizi oggetto del monitoraggio:

- 1) Servizio Affari Generali (Area 1)
- 2) Servizi alla persona, pubblica istruzione, anagrafe (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)

Si precisa che con deliberazione di Giunta Comunale n. 119 del 23.08.2019, con decorrenza dal 9 settembre c.a., è intervenuta una riorganizzazione della struttura organizzativa dell'ente, nel periodo oggetto della presente indagine, i questionari sono stati compilati dai cittadini con riferimento alla precedente organizzazione dell'ente, pertanto la nomenclatura delle Aree e dei servizi fa riferimento al periodo antecedente alla prefata deliberazione.

Campione:

Strumento di indagine: questionario di customer satisfaction.

ELABORAZIONE E INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI:

SERVIZIO SEGRETERIA AFFARI GENERALI- Area 1.

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

RISULTATI:

Reporting servizi affari generali:

Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato l'indicatore "sufficiente", seguito dall'indicatore "buono". I cittadini valutano sufficienti i tempi di attesa alle richieste, si ritengono sufficientemente soddisfatti in merito alle informazioni fornite dagli uffici e valutano sufficientemente competenti i funzionari addetti al servizio, nonché sufficientemente chiara la modulistica.

Punti di debolezza: L'unica annotazione negativa è lo scarso numero dei questionari raccolti.

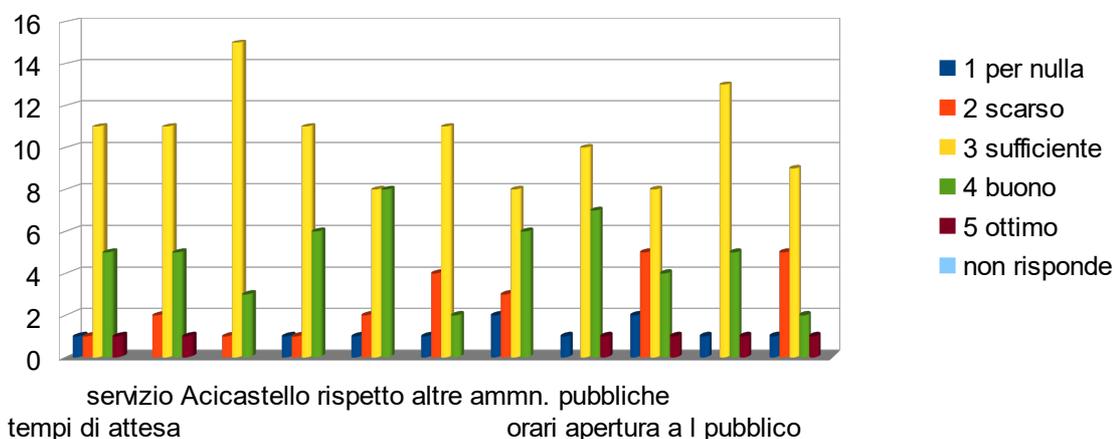
In complesso il servizio è valutato in maniera sufficiente dai cittadini fruitori.

Si ringrazia l'ufficio protocollo per la collaborazione attiva alla presente rilevazione statistica, distribuendo ai fruitori del servizio tutte le tipologie di questionari proposte.

SERVIZIO SEGRETERIA AFFARI GENERALI							CAMPIONE	residenti al 31.12.2018: 18.480
Indicatori	Punteggio						19	
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde		
tempi di attesa	1	1	11	5	1			
supporto nell'iter burocratico		2	11	5	1			
competenza funzionari		1	15	3				
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti	1	1	11	6				
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche	1	2	8	8				
informazioni sito	1	4	11	2				
segnaletica per gli uffici	2	3	8	6				
modulistica chiara	1		10	7	1			
orari apertura a l pubblico	2	5	8	4	1			
informazioni uffici	1		13	5	1			
interventi effettuati in modo tempestivo ed adeguato	1	5	9	2	1			
TOTALE	11	24	115	53	6	0	209	
Periodo di riferimento	27.05.2019- 14.09.2019							

CONTROLLO QUALITA'

SERVIZIO SEGRETERIA AFFARI GENERALI



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

Campione: 90 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

RISULTATI:

AREA 2 SERVIZI ALLA PERSONA, PUBBLICA ISTRUZIONE, DEMOGRAFICI							CAMPIONE	residenti al 31.12.2018: 18.480
Indicatori	Punteggio						90	
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde		
tempi di attesa		8	12	32	40			
supporto nell'iter burocratico	14	4	7	24	43			
competenza funzionari			4	18	62			
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti			11	26	54			
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche	2		11	27	42			
informazioni sito	4	4	12	30	39			
segnaletica per gli uffici	12	2	23	22	31			
modulistica chiara	4	7	13	24	40			
orari apertura a l pubblico	3	5	16	33	36			
informazioni uffici			11	37	45			
interventi effettuati in modo tempestivo ed adeguato			15	26	55			
TOTALE	39	30	135	299	487	0	990	
Periodo di riferimento	27.05.2019-14.09.2019							

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

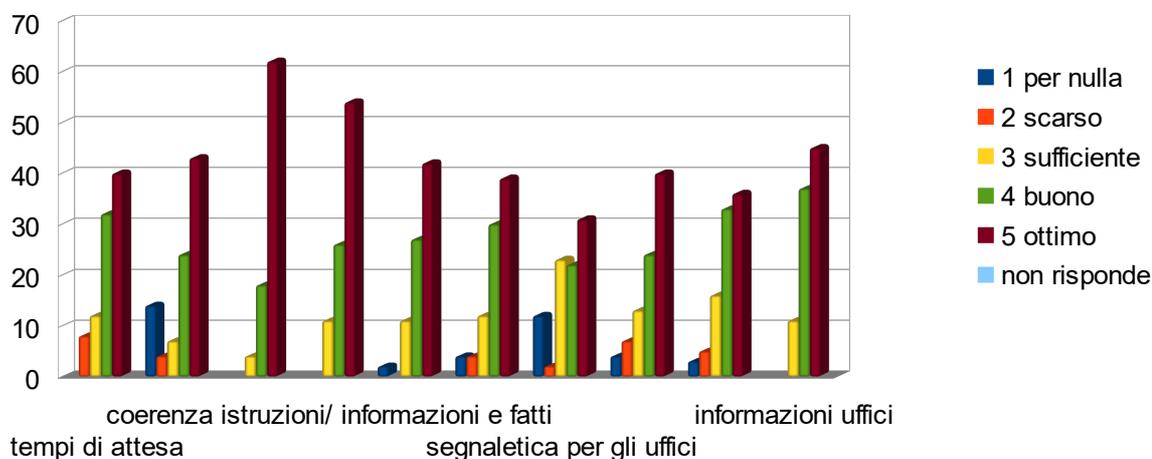
Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato l'indicatore "ottimo", i cittadini riscontrano coerenza fra le istruzioni fornite e il successivo svolgimento dei fatti e che gli interventi sono effettuati tempestivamente.

Punti di debolezza: considerato che i cittadini ritengono la modulistica sufficientemente chiara 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.

CONTROLLO QUALITA'

SERVIZI AREA 2



Si specifica che il servizio anagrafe ha ricevuto delle annotazioni negative da parte dei cittadini in merito alla adeguatezza della struttura ed alla pulizia della stessa.

Servizio Tributi -Area 3.

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

RISULTATI:

Indicatori	TRIBUTI AREA 3						CAMPIONE 19
	Punteggio						
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
tempi di attesa		1	7	9	17		
supporto nell'iter burocratico		2	8	14	10		
competenza funzionari			2	15	17		
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti	1		9	14	10		
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche			2	17	15		
informazioni sito	1	3	9	15	5	1	
segnaletica per gli uffici	2	3	4	20	5		
modulistica chiara		3	9	12	10		
orari apertura a l pubblico		3	10	12	8		
informazioni uffici		1	7	12	15		
interventi effettuati in modo tempestivo ed adeguato			3	12	9	9	
TOTALE	4	16	70	152	121	10	

Reporting servizio tributi:

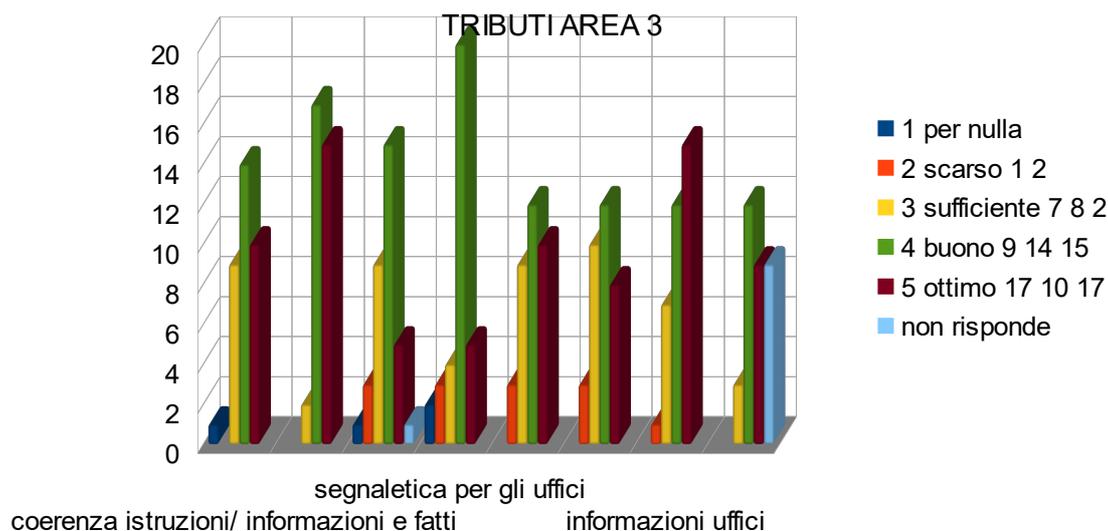
Punti di forza: in base ai dati rilevati, complessivamente il servizio tributi risulta efficace, ossia in grado di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza dei bisogni individuati dall'Amministrazione in funzione delle attese degli utenti. Ha ricevuto un maggior risultato

l'indicatore "buono" seguito dall'indicatore "ottimo", come si evidenzia dai dati riportati nel relativo grafico.

I cittadini esprimono una maggiore soddisfazione sulla segnaletica degli uffici, la competenza dei funzionari e gli orari di apertura al pubblico degli uffici.

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

CONTROLLO QUALITA'



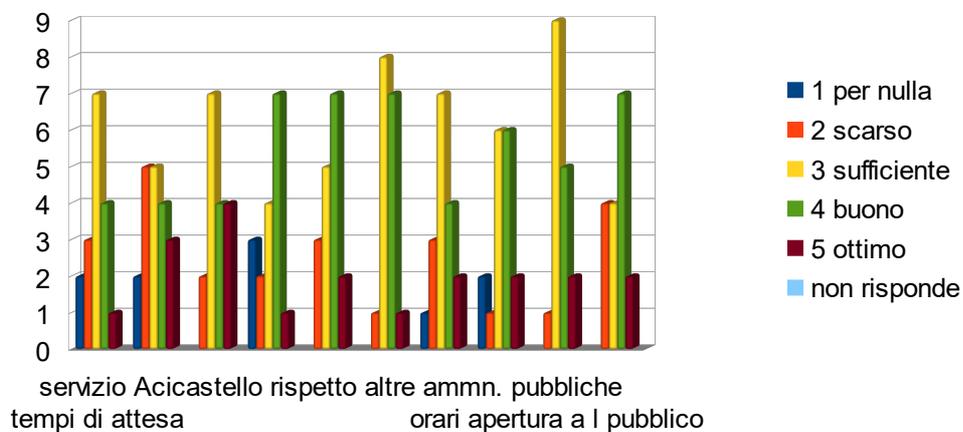
SERVIZI AL DEMANIO E PATRIMONIO, ECOLOGIA AMBIENTE, PROTEZIONE CIVILE, IMPIANTI FOGNARI.- AREA 4.

Campione: 17 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

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

Indicatori	Area IV						CAMPIONE 17	residenti al 31.12.2018: 18.480
	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde		
grado di soddisfazione								
tempi di attesa	2	3	7	4	1			
supporto nell'iter burocratico	2	5	5	4	3			
competenza funzionari		2	7	4	4			
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti	3	2	4	7	1			
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche		3	5	7	2			
informazioni sito		1	8	7	1			
segnaletica per gli uffici	1	3	7	4	2			
modulistica chiara	2	1	6	6	2			
orari apertura a l pubblico		1	9	5	2			
informazioni uffici		4	4	7	2			
interventi effettuati in modo tempestivo ed adeguato	1	5	3	5	1			
TOTALE	11	30	65	60	21	0	187	17

AREA IV



RISULTATI:

Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato l'indicatore "sufficiente" 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: Rispetto all'anno precedente, il maggior numero di questionari raccolti consente di effettuare una rilevazione sufficientemente adeguata, e conseguentemente la rappresentazione grafica riportata dà un'immagine visiva dei risultati raggiunti.

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

Campione: 9 il numero non adeguato per registrare una rilevazione statistica.

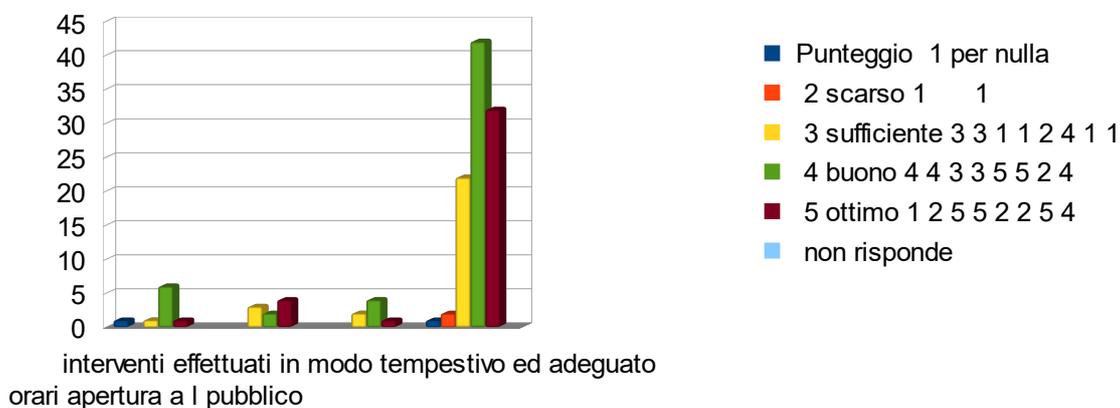
RISULTATI:

Il numero esiguo di questionari non consente di registrare l'esito del controllo di qualità con valori adeguati di rappresentatività statistica. Tuttavia si riporta il grafico per fornire una immagine dei risultati raccolti da cui si evince che ha ottenuto un maggiore punteggio l'indicatore buono.

Indicatori	Area V						CAMPIONE 9
	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
tempi di attesa		1	3	4	1		
supporto nell'iter burocratico			3	4	2		
competenza funzionari			1	3	5		
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti			1	3	5		
servizio Acicastello rispetto altre am.mn. pubbliche			2	5	2		
informazioni sito			4	5	2		
segnaletica per gli uffici		1	1	2	5		
modulistica chiara			1	4	4		
orari apertura a l pubblico	1		1	6	1		
informazioni uffici			3	2	4		
interventi effettuati in modo tempestivo ed adeguato			2	4	1		
TOTALE	1	2	22	42	32	0	99

CONTROLLO QUALITA'

AREA V



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

AREA VI SEVIZI TECNICI TERRITORIO ESPROPRIAZIONI. URBANISTICA EDILIZIA PRIVATA. CONTROLLO ANTIABUSIVISMO EDILIZIO							CAMPIONE
Indicatori	Punteggio						41
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
tempi di attesa		1	4	17	20		
supporto nell'iter burocratico			4	15	22		
competenza funzionari			2	19	21	1	
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti			4	27	11		
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche			3	19	19		
informazioni sito			7	16	19		
segnaletica per gli uffici		1	4	20	16		
modulistica chiara			6	16	17		
orari apertura al pubblico		1	4	23	14		
informazioni uffici			2	25	13		
interventi tempestivi ed adeguati			3	15	20		
TOTALE	0	3	43	212	192	1	451
Periodo di riferimento	27.05.2019-14.09.2019						

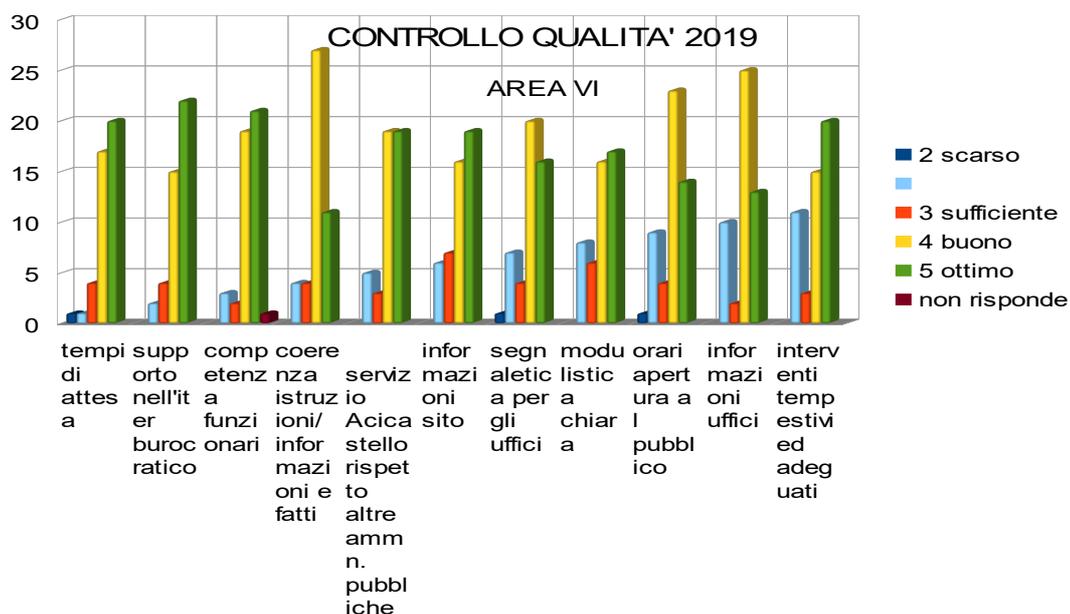
Campione: 41 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

RISULTATI:

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 degli orari di apertura al pubblico degli uffici.

Punti di debolezza: Considerato che cittadini ritengono abbastanza chiara la modulistica il dato è migliorabile portandolo ai livelli superiori.

Complessivamente si conferma, come l'anno precedente, un risultato positivo, grazie alla collaborazione degli addetti alla ricezione al pubblico, si è avuto un campione adeguato alla rappresentatività statistica.



SERVIZI DI POLIZIA MUNICIPALE- AREA 7

Campione: 43 (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

RISULTATI:

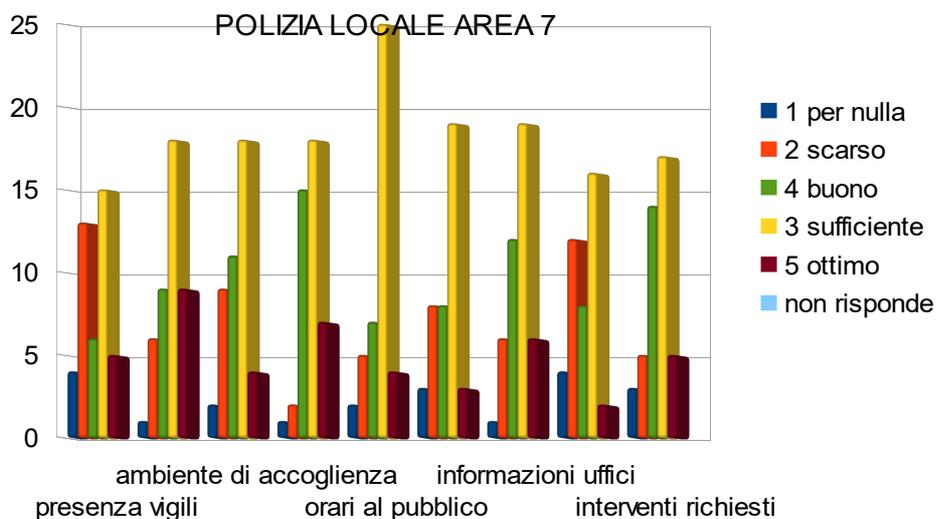
SERVIZIO POLIZIA LOCALE AREA 7							CAMPIONE
Indicatori	Punteggio						43
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
presenza vigili	4	13	15	6	5		
personale della P.M.	1	6	18	9	9		
ambiente di accoglienza	2	9	18	11	4		
modulistica	1	2	18	15	7		
orari al pubblico	2	5	25	7	4		
informazioni sito	3	8	19	8	3		
informazioni uffici	1	6	19	12	6		
segnaletica per gli uffici	4	12	16	8	2		
interventi richiesti	3	5	17	14	5		
TOTALE	21	66	165	90	45	0	387
Periodo di riferimento	27.05.2019-14.09.2019						

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, e ritengono sufficientemente chiara la modulistica.

Punti di debolezza: i cittadini ritengono scarsa la segnaletica degli uffici e poca presenza di vigili urbani sul territorio.

CONTROLO DI QUALITA'



Raccolta Rifiuti- Area 4-

Campione: 31 (cittadini che hanno usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario).

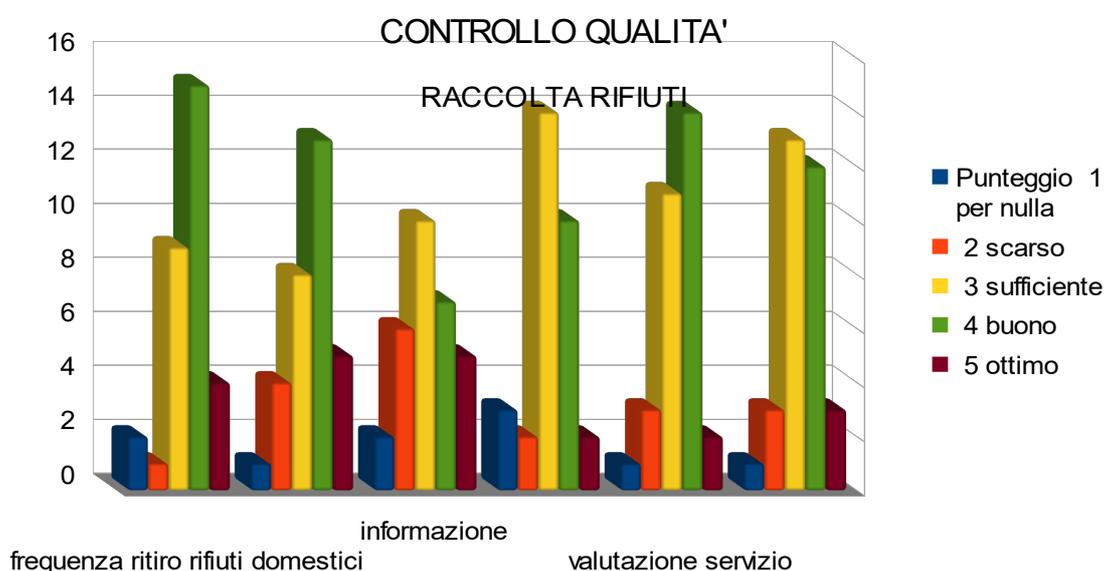
RISULTATI:

SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI AREA 4						CAMPIONE	Rapporto campione /n. cittadini del Comune (18.577)
Indicatori	Punteggio					31	
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo		
frequenza ritiro rifiuti domestici	2	1	9	15	4		
gestione	1	4	8	13	5		
informazione	2	6	10	7	5		
qualità	3	2	14	10	2		
valutazione servizio	1	3	11	14	2		
frequenza ritiro differenziata	1	3	13	12	3		
TOTALE	10	19	65	71	21	186	31

Reporting Raccolta rifiuti Area 4:

Punti di forza: complessivamente hanno ottenuto il maggior risultato gli indicatore "buono". I cittadini esprimono una maggiore soddisfazione per la qualità dello spazzamento strade e valutano con indicatore "buono" complessivamente il servizio. Si evidenzia che malgrado il numero dei questionari raccolti è aumentato, può sempre migliorare per avere un riscontro maggiormente attendibile.

Punti di debolezza: si possono migliorare l' informazioni fornite ai cittadini. Complessivamente la valutazione del servizio è buona.



SERVIZI CIMITERIALI

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

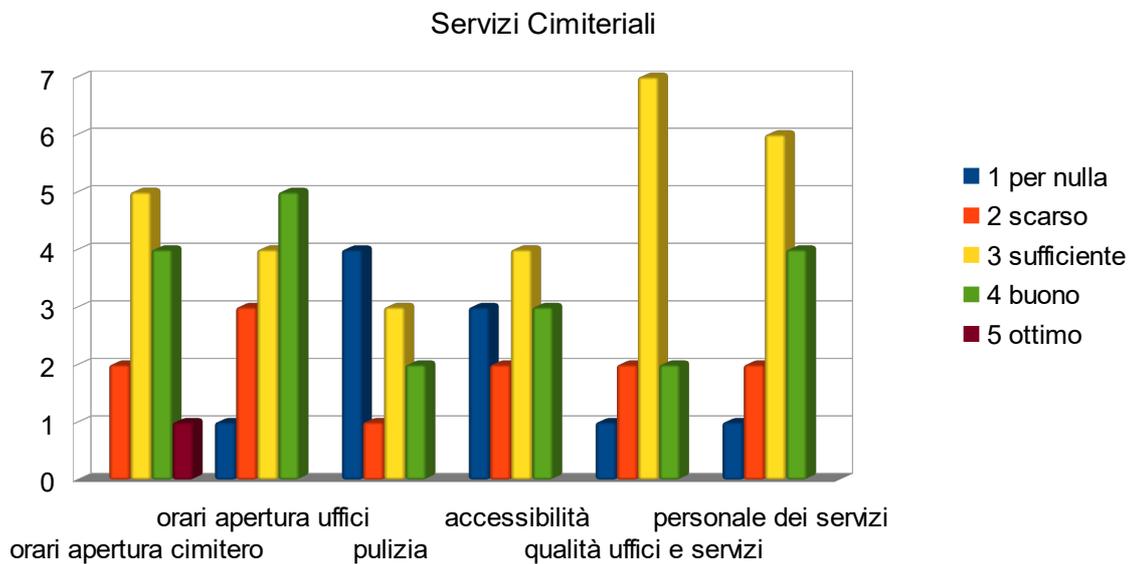
RISULTATI:

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

In numero esiguo (otto) di questionari compilati on line sul sito istituzionale relativi a diversi servizi registra una scarsa informazione dei cittadini su questa modalità di compilazione del questionario attivata per la prima volta dal servizio controlli interni con la collaborazione dell'ufficio informatica.

SERVIZI A CONFRONTO:

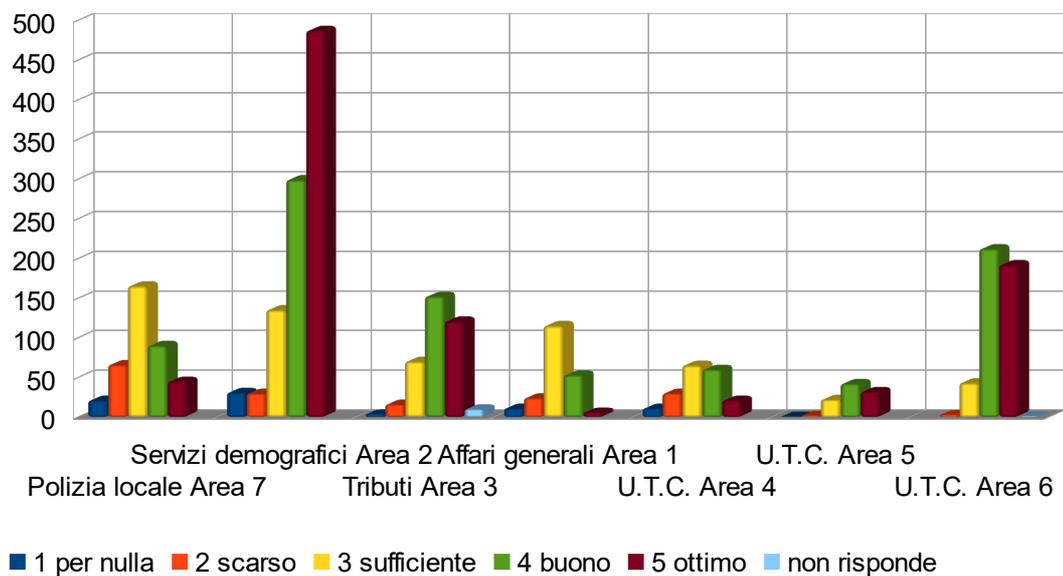
- 1) Servizio Affari Generali (Area 1)
- 2) Servizi alla persona, culturali, ricreativi, turistici, pubblica istruzione, elettorali (Area 2)
- 3) Servizio Tributi (Area 3)
- 4) Servizi al Demanio e patrimonio, Ecologia Ambiente, Protezione Civile, Impianti Fognari. (Area 4)
- 5) Servizi tecnici infrastrutture, 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)

INDICATORI:

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
interventi tempestivi e adeguati
Altri Servizi 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

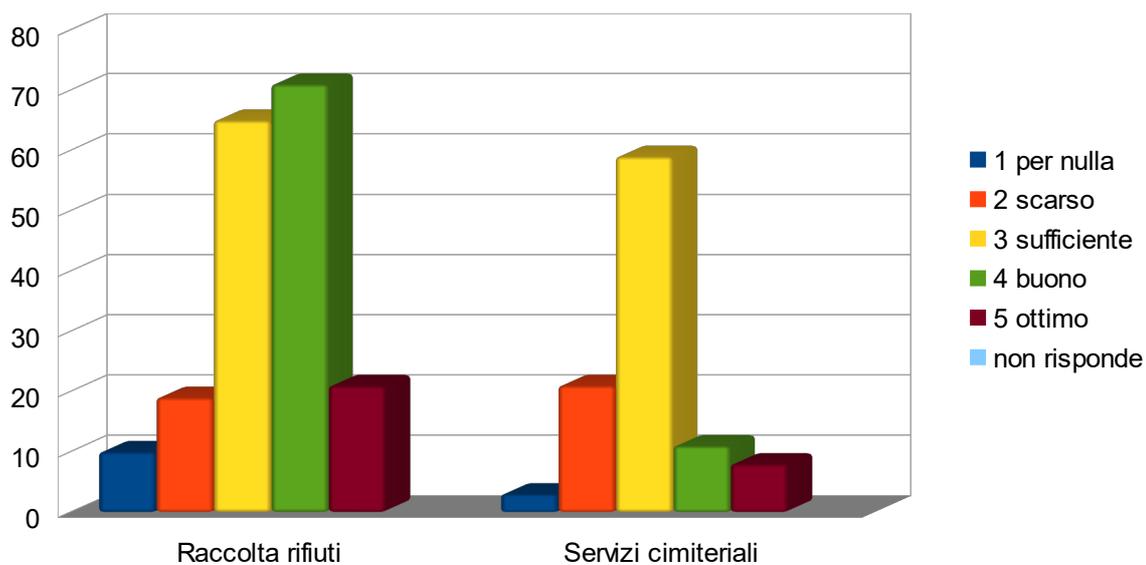
COMUNE DI ACI CASTELLO CONTROLLO DI QUALITA'							CAMPIONE	residenti al 31.12.2018: 18.480
	Punteggio							
Servizi Amministrativi (Indicatori*)	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde		
Polizia locale Area 7	21	66	165	90	45	0	43	
Servizi demografici Area 2	31	30	135	299	487	0	90	
Tributi Area 3	4	16	70	152	121	10	19	
Affari generali Area 1	11	24	115	53	6	0	19	
U.T.C. Area 4	11	30	65	60	21	0	17	
U.T.C. Area 5	1	2	22	42	32	0	9	
U.T.C. Area 6	0	3	43	212	192	1	41	
	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde		
Raccolta rifiuti	10	19	65	71	21		31	
Servizi cimiteriali	3	21	59	11	8		17	
TOTALE	92	211	739	990	933	11	286	
Periodo di riferimento	15.05.2018-31.07.2018							

**SERVIZI AMMINISTRATIVI :
RISULTATI**



SERVIZI Raccolta rifiuti /Servizi cimiteriali

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



7 NOV. 2019

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Mario Trombetta

