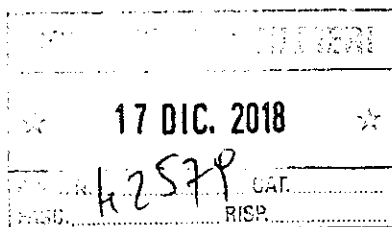


Dott. Roberto Lo Meo – Dottore Commercialista e Revisore Contabile

Organismo Indipendente di Valutazione



Al Sig. Sindaco Comune di Misilmeri

Sede

Al Segretario Generale Comune di Misilmeri

Sede

Oggetto: Trasmissione Verbale n. 7/2018 OIV

Si trasmette in allegato il Verbale n. 7/2018 del 17/12/2018 riguardante la verifica sul Controllo di Qualità Anno 2018.

Cordiali Saluti

Misilmeri (PA), 17/12/2018

L'Organismo Indipendente di Valutazione

Dott. Roberto LO MEO

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Roberto Lo Meo', written over a horizontal line.

Verbale n. 7/2018

Controllo di Qualità Anno 2018

Premessa e Scopo

Il sottoscritto Dott. Roberto LO MEO è stato nominato con Provvedimento Sindacale n. 14 del 28/09/2016 come Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), organo monocratico, e lo stesso ha accettato la nomina, come da Disciplinare di Incarico del 11/10/2016.

L'OIV è stato nominato a seguito di una selezione pubblica attraverso presentazione di manifestazione di interesse (Avviso pubblico approvato con Determinazione n. 22/A9 del 08/04/2016) al fine di svolgere in modo indipendente alcune importanti funzioni nel processo di misurazione e valutazione della *performance* delle strutture amministrative e dei Responsabili dei servizi.

Metodo

L'OIV opera nel pieno rispetto della normativa vigente in materia, in particolare secondo quanto prevede il regolamento comunale per l'istituzione ed il funzionamento dell'OIV, adottato in attuazione delle norme contenute nel D.Lgs. 27/10/2009 n. 150, approvato con deliberazione della Commissione Straordinaria n. 15 del 17/10/2013.

Esito

Il regolamento comunale sui controlli interni approvato con Delibera Commissariale n. 2 del 12/03/2013 e modificato con Delibera n. 9 del 28/06/2013 prevede all'art. 6 il "Controllo di qualità" che può essere espletato tramite:

1. la certificazione di qualità;
2. la misurazione della soddisfazione dei "clienti" interni ed esterni delle varie strutture comunali tramite "customer satisfaction" o strumenti di gradimento;

3. la "gestione di segnalazione e reclami", che consiste nella gestione e monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami inerenti i servizi del Comune ed il suo territorio, che garantisca una corretta informazione e comunicazione tra Ente e cittadino, anche con eventuali interventi di correzione (feedback) necessari.

La Giunta Comunale, con Deliberazione n. 36 del 03/05/2018 ha approvato la metodologia per l'attivazione del controllo sulla qualità dei servizi offerti all'utenza, confermando la metodologia adottata per l'anno 2017.

All'uopo, su proposta del Segretario, è stato approvato un modello di questionario a risposte guidate, fornito presso gli uffici di front-office del Comune, con il quale, si è chiesto all'Utenza interessata di esprimere in formato anonimo, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

I risultati, terminata l'indagine che per l'anno 2018

Il Questionario è articolato in 5 Sezioni riguardanti i seguenti quesiti:

1. Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei nostri uffici ?
2. A quale Ufficio ti sei rivolto oggi ?
3. Come valuta i seguenti aspetti relativi all'Ufficio indicato ?
4. In una logica di miglioramento quali suggerimenti/proposte ritieni opportuno proporci ?
5. Ti chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandoti che il questionario è anonimo.

Sono stati distribuiti 450 questionari (50 per ogni Area) e in 6 mesi di indagine (maggio - ottobre 2018) sono stati raccolti n. 286 schede compilate dall'utenza transitata presso gli uffici di front-office del Comune di Misilmeri.

Come emerge dalla Relazione finale sull'indagine di *customer satisfaction* redatta dal Responsabile dell'Area 9 "Controlli, Anticorruzione e Gestione del Patrimonio" (Prot. n. 42334 del 13/12/2018), dall'esame delle percentuali dei visitatori per ogni Area- Servizio, si evincono le seguenti anomalie:

- 1) Area 2 "*Servizi finanziari*": non sono pervenuti questionari. In effetti l'utenza dell'Ufficio finanziario è più una utenza interna. Si propone quindi per

Comune di Misilmeri (PA) – Organismo Indipendente di Valutazione - Dott. Roberto Lo Meo
 l'anno 2019 di preparare un questionario di *customer satisfaction* sulla qualità dei servizi offerti all'utenza interna.

2) Area 5 "Lavori pubblici e Manutenzioni": non sono pervenuti questionari relativi al servizio manutenzione strade e immobili comunali. Su 50 questionari distribuiti ne sono pervenuti solo 10 compilati.

Dall'analisi delle risposte si evidenzia che per la quasi totalità degli utenti intervistati la qualità dei servizi offerti è superiore a 8 (più che buona), in riferimento alla media complessiva. Si rileva, pertanto, un miglioramento rispetto alla qualità dei servizi offerti nel 2017, ove la media era risultato buona (con un punteggio di 7).

Se si analizzano i risultati per singole aree, alcune criticità (punteggio inferiore alla sufficienza) sono state riscontrate rispetto ai servizi dell'Area 3 "Sociale ed Informatica", dell'Area 4 "Urbanistica", dell'Area 6 "Servizi demografici, culturali, turismo e pubblica istruzione", dell'Area 7 "Polizia Locale"; infine, pochissimi casi di insufficienza si rilevano anche per l'Area 8 "Servizi Tributarî" e per l'Area 9 "Controlli, anticorruzione e gestione patrimonio". Tuttavia si rileva che nelle schede dove l'utenza ha manifestato un insufficiente grado di soddisfazione, tale carenza è stata compensata e superata da elevati gradi di soddisfazione dimostrati dallo stesso utente su altre tematiche esposte nella rispettiva scheda di valutazione.

Complessivamente la media di voto delle singole domande poste nel questionario rispetto alle Aree/Uffici è stato il seguente:

Domande	Area 1	Area 2	Area 3	Area 4	Area 5	Area 6	Area 7	Area 8	Area 9	Media Voto
Orario di apertura	9,17	n. d.	8,64	8,43	9,00	8,27	6,88	7,46	8,80	8,33
Facilità di accesso (anche telefonico)	9,03	n. d.	8,23	7,05	9,30	8,37	7,20	8,04	9,49	8,34
Facilità di comunicazione con gli addetti	8,90	n. d.	9,30	8,68	9,20	9,07	7,10	8,91	9,71	8,86
Completezza informazioni	9,08	n. d.	8,68	9,00	9,10	9,10	7,17	8,89	9,42	8,81

Comune di Misilmeri (PA) – Organismo Indipendente di Valutazione - Dott. Roberto Lo Meo

fornite										
Chiarezza informazioni procedura presentazione istanze on-line	9,25	n. d.	7,53	8,00	8,70	8,87	6,93	8,74	8,56	8,32
Competenze Impiegati	9,43	n. d.	9,09	9,16	9,50	9,20	7,44	9,20	9,73	9,09
Cortesia Impiegati	9,66	n. d.	9,21	9,41	9,50	9,40	7,71	9,37	9,87	9,27
Modulistica chiara	8,92	n. d.	9,06	8,70	9,00	9,13	6,95	8,70	9,38	8,73
Tempi di espletamento pratica	9,00	n. d.	8,70	8,00	9,00	8,73	7,05	8,87	9,42	8,60
Giudizio complessivo del servizio	9,23	n. d.	9,02	8,68	9,30	9,27	7,32	9,04	9,73	8,95

Dalla tabella sopra riportata emerge che i punteggi più alti (con un voto superiore a 9) si riscontrano per l'Area 9 "Controlli, anticorruzione e gestione patrimonio", per l'Area 5 "Lavori pubblici e manutenzioni", e per l'Area 6 "Servizi demografici, culturali, turismo e pubblica istruzione".

Complessivamente si esprime un giudizio positivo sull'indagine di *customer satisfaction* relativa al Controllo di qualità dei servizi erogati dal Comune di Misilmeri. Anche la metodologia utilizzata, pur suscettibile di miglioramenti, appare idonea allo scopo delle indagini, volte alla rilevazione della soddisfazione degli utenti, a comprendere meglio le esigenze dei destinatari dei servizi pubblici offerti, a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.

Si rileva un notevole miglioramento nella qualità dei servizi offerti rispetto allo scorso anno, e questo evidenzia lo sforzo organizzato dei vari Uffici nel volere meglio implementare i servizi a favore dell'utenza: sicuramente nel 2018 vi è stata una maggiore consapevolezza da parte di tutti i Responsabili degli Uffici dell'importanza della "*customer satisfaction*" rispetto ai servizi erogati.

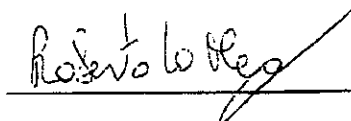
Comune di Misilmeri (PA) – Organismo Indipendente di Valutazione - Dott. Roberto Lo Meo

Per il 2019 l'auspicio è un ulteriore miglioramento nella qualità dei servizi da erogare all'utenza, atteso che la qualità del servizio, come percepita dall'utente, è il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utente stesso.

Misilmeri (PA), 17/12/2018

L'Organismo Indipendente di Valutazione

Dott. Roberto LO MEO

A handwritten signature in black ink, reading "Roberto Lo Meo", written over a horizontal line. The signature is stylized and includes a long, sweeping flourish at the end.



COMUNE DI MISILMERI
CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

RELAZIONE FINALE SULLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2018

La Giunta Comunale, con Deliberazione n. 36 del 03.05.2018, in esecuzione dell'art. 6 del Regolamento Comunale sui controlli interni, ha approvato la metodologia per l'attivazione del controllo sulla qualità dei servizi offerti all'utenza, confermando la metodologia adottata per l'anno 2017.

All'uopo, su proposta del Segretario, è stato approvato un modello di questionario a risposte guidate, fornito presso gli uffici di front-office del Comune, con il quale, si è chiesto all'Utenza interessata di esprimere in piena serenità e libertà, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

Il questionario ovviamente è stato compilato totalmente in formato anonimo, al solo fine di raccogliere le risposte omogenee per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso.

I risultati, terminata l'indagine che per l'anno 2018 è stata condotta nell'arco temporale dal mese di maggio al mese di ottobre, sono pertanto resi pubblici e divulgati anche attraverso il sito internet del Comune.

Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di customer-satisfaction per l'anno 2018, si ripropone di seguito il questionario offerto all'utenza, sulla base del quale è stata condotta la suddetta indagine.





COMUNE DI MISILMERI

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

ANNO 2018

Al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente. Ti saremmo pertanto grati se volessi dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio.

Si ringrazia sin d'ora quanti vorranno dedicarci qualche minuto per la compilazione del questionario allegato che potrà essere trasmesso via e-mail all'indirizzo comune@comune.misilmeri.pa.it o consegnato in forma cartacea all'Ufficio Controlli Interni di Piazza Comitato 1860 n.26.

Le informazioni personali (sesso, età, titolo di studio e quartiere di residenza) sono richieste solo ai fini statistici.

Grazie per la collaborazione

Il Segretario Comunale

SEZIONE 1

Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei nostri uffici?

- Meno di 5 volte
- Tra 5 e 10 volte
- Oltre 10 volte

SEZIONE 2

A quale ufficio ti sei rivolto oggi?

AREA 1 – AFFARI GENERALI

- Portineria
- Ufficio messi
- Ufficio sinistri

AREA 2 – ECONOMICO FINANZIARIA

- Ufficio contabilità e pagamento fatture

AREA 3 – SOCIALE

- Ufficio anziani
- Ufficio minori
- Ufficio disabili
- Servizio civico





AREA 4 – URBANISTICA

- Ufficio edilizia privata
- Ufficio sanatoria edilizia
- Ufficio numeri civici
- Ufficio Sportello unico attività produttive

AREA 5 – LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONI

- Ufficio autorizzazioni ambientali
- Ufficio servizio acquedotto
- Ufficio servizio raccolta rifiuti
- Ufficio servizi cimiteriali
- Ufficio manutenzione strade e immobili comunali

AREA 6 – SERVIZI DEMOGRAFICI-CULTURALI E PUBBLICA ISTRUZIONE

- Ufficio rilascio certificati
- Ufficio rilascio carte d'identità
- Ufficio iscrizioni anagrafiche
- Servizi scolastici – Ufficio trasporto alunni
- Servizi scolastici – Ufficio mensa scolastica
- Biblioteca
- Ufficio decentramento

AREA 7 – POLIZIA MUNICIPALE

- Polizia stradale - Viabilità
- Randagismo

AREA 8 – SERVIZI TRIBUTARI

- Ufficio IMU
- Ufficio TARI
- Altri tributi

AREA 9 – CONTROLLI-ANTICORRUZIONE E GESTIONE DEL PATRIMONIO

- Ufficio gestione patrimonio immobiliare
- Ufficio gestione beni confiscati

SEZIONE 3

Come valuta i seguenti aspetti relativi all'Ufficio indicato? (Le chiediamo di esprimere un giudizio da 1 a 10, dove 1 è il voto più basso, a significare un giudizio fortemente negativo e 10 il più alto, espressione di una valutazione ampiamente positiva)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura										
Facilità di accesso (anche telefonico)										
Facilità di comunicazione con gli addetti										
Completezza informazioni fornite										
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online										
Competenza impiegati										
Cortesìa impiegati										
Modulistica chiara										
Tempi di espletamento della pratica										
Giudizio complessivo sul servizio										





Motivazione:

SEZIONE 4

In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritieni opportuno proporci?

SEZIONE 5

Ti chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandoti che il questionario è anonimo.

Sesso:

- M
 F

Cittadinanza:

- Italiana
 Comunitaria
 Extracomunitaria

Età:

- 18 – 30 31 – 45 46 – 60 oltre 60

Titolo di studio:

- Nessuno Licenza elementare Licenza Media Diploma Laurea

Professione:





ANALISI RISPOSTE

Sono stati distribuiti 450 questionari (50 per ogni Area), sono stati raccolti in 6 mesi di indagine (maggio-ottobre) n. 286 schede appositamente compilate dall'utenza transitata presso gli uffici di front-office del Comune di Misilmeri. Si rileva che in parecchi questionari, non sono state compilate tutte le voci previste come indicatori di qualità, soprattutto nelle schede dell'Area 1.

Statistica partecipanti	Sesso	M	51,09
		F	48,91
	Fascia età	18-30	10,99
		31-45	37,72
		46-60	37,00
		oltre 60	14,29
	Titolo studio	Nessuno	0,73
		Licenza Elem.	6,59
		Licenza Med.	45,79
		Diploma	38,10
		Laurea	8,79
	Professione	Casalinga	26,16
		Disoccupato	12,66
		Lav. Automo	9,28
		Lav. Dipend.	23,63
		Libero Prof.	16,03
		Pensionato	8,44
Studente		3,80	
Cittadinanza	Italiana	98,02	
	Altra	1,98	

STATISTICA UFFICI VISITATI

AREA 1	% visite	
Portineria	19	63,33
Uffici Messi	11	36,67
Uffici Sinistri	0	0,00

%





visite

AREA 2

Ufficio contabilità e pagamento fatture	N.D.	N.D.
---	------	------

%
visite

AREA 3

Ufficio anziani	9	16,67%
Ufficio minori	13	24,07%
Ufficio disabili	7	12,96%
Servizio civico	25	46,30%

%
visite

AREA 4

Ufficio edilizia privata	21	36,84
Ufficio sanatoria edilizia	16	28,07
Ufficio numeri civici	4	7,02
Ufficio sportello unico attività produttive	16	28,07

%
visite

AREA 5

Ufficio autorizzazioni ambientali	0	0,00
Ufficio servizio acquedotto	9	75,00
Ufficio servizio raccolta rifiuti	2	16,67
Ufficio servizi cimiteriali	1	8,33
Ufficio manutenzione strade e immobili comunali	0	0,00

%
visite

AREA 6

Ufficio rilascio certificati	5	14,29
Ufficio rilascio carte identità	8	22,86
Ufficio iscrizioni anagrafiche	2	5,71
Servizi scolastici - Ufficio trasporto alunni	10	28,57
Servizi scolastici - Ufficio mensa scolastica	0	0
Biblioteca	10	28,57
Ufficio decentramento	0	0,00

%
visite

AREA 7

Polizia stradale - viabilità	31	83,78
Randagismo	6	16,22





AREA 8

Ufficio IMU	16	42,11
Ufficio TARI	22	57,89
Altri tributi	0	0,00

AREA 9		% visite
Ufficio gestione patrimonio immobiliare	36	80,00
Ufficio gestione beni confiscati	9	20,00

Dall'esame delle percentuali dei visitatori per ogni Area- Servizio, si evincono le seguenti anomalie:

- 1) Area 5 – Lavori pubblici e Manutenzioni, si rileva che non sono pervenuti questionari relativi al servizio manutenzione strade e immobili comunali. Su 50 questionari distribuiti, ne sono pervenuti solo 10 compilati.
- 2) Area 2 – Servizi finanziari, non sono pervenuti questionari. In effetti l'utenza dell'ufficio finanziario è più una utenza interna, si propone quindi per l'anno 2019, di effettuare un questionario di customer satisfaction sulla qualità dei servizi offerti all'utenza interna.

Relativamente agli indicatori inseriti nel questionario i giudizi forniti dall'Utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento, espressi per ogni Area (Media voto= n.utenti *voto/numero questionari pervenuti):

AREA 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura							1	1	20	8	9,17
Facilità d'accesso (anche telefonico)								6	17	7	9,03
Facilità di comunicazione con gli addetti								8	17	5	8,90
Completezza informazioni fornite								5	14	7	9,08
Chiarezza informazioni sulla procedura presentazione istanze online								2	5	5	9,25
Competenze impiegati								3	11	16	9,43
Cortesia impiegati								1	8	20	9,66
Modulistica chiara								4	5	3	8,92
Tempi di espletamento della pratica								3	10	3	9,00
Giudizio complessivo del servizio								1	18	7	9,23





AREA 2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura											N.D.
Facilità d'accesso (anche telefonico)											N.D.
Facilità di comunicazione con gli addetti											N.D.
Completezza informazioni fornite											N.D.
Chiarezza informazioni sulla procedura presentazione istanze online											N.D.
Competenze impiegati											N.D.
Cortesia impiegati											N.D.
Modulistica chiara											N.D.
Tempi di espletamento della pratica											N.D.
Giudizio complessivo del servizio											N.D.

AREA 3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura			1		3	3	2	5	14	19	8,64
Facilità d'accesso (anche telefonico)	1		1	3		2	6	7	9	18	8,23
Facilità di comunicazione con gli addetti			1			1	1	4	11	29	9,30
Completezza informazioni fornite		3	1			2	1	7	6	27	8,68
Chiarezza informazioni sulla procedura presentazione istanze online	1	3	2	1	5	4	1	5	9	16	7,53
Competenze impiegati			1			3	1	6	9	27	9,09
Cortesia impiegati	1			1		1	1	4	7	32	9,21
Modulistica chiara	1						5	5	10	26	9,06
Tempi di espletamento della pratica	1		1		1	1	5	6	9	23	8,70
Giudizio complessivo del servizio		1			1		1	5	20	19	9,02

AREA 4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura	1			1	2	1	2	10	3	17	8,43
Facilità d'accesso (anche telefonico)	4	1	2	1	3		4	7	4	11	7,05
Facilità di comunicazione con gli addetti	2				1	1	1	6	7	19	8,68
Completezza informazioni fornite	1					1		3	12	18	9,00
Chiarezza informazioni sulla procedura presentazione istanze online		1			2	4	7	8	3	12	8,00
Competenze impiegati	1					1	1	4	7	23	9,16
Cortesia impiegati					1	1		3	7	25	9,41
Modulistica chiara		1					5	9	7	15	8,70
Tempi di espletamento della pratica	1				2	3	7	9	4	11	8,00
Giudizio complessivo del servizio	1					1	3	9	9	14	8,68





AREA 5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura							1	1	5	3	9,00
Facilità d'accesso (anche telefonico)								1	5	4	9,30
Facilità di comunicazione con gli addetti						1		1	2	6	9,20
Completezza informazioni fornite						1			5	4	9,10
Chiarezza informazioni sulla procedura presentazione istanze online						1		3	3	3	8,70
Competenze impiegati									5	5	9,50
Cortesia impiegati								2	1	7	9,50
Modulistica chiara								2	6	2	9,00
Tempi di espletamento della pratica								3	4	3	9,00
Giudizio complessivo del servizio								2	3	5	9,30

AREA 6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura			1		2	2	5	4	4	12	8,27
Facilità d'accesso (anche telefonico)		1			1	4	3	3	5	13	8,37
Facilità di comunicazione con gli addetti					3		2	2	3	20	9,07
Completezza informazioni fornite					2		4	2	1	21	9,10
Chiarezza informazioni sulla procedura presentazione istanze online					1	3	3	3	2	18	8,87
Competenze impiegati					2		2	3	2	21	9,20
Cortesia impiegati				1			1	3	3	22	9,40
Modulistica chiara					1	1	4		5	19	9,13
Tempi di espletamento della pratica			1		1	1	4	5		18	8,73
Giudizio complessivo del servizio					1		3	3	2	21	9,27

AREA 7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura			1	1	2	15	10	5	5	2	6,88
Facilità d'accesso (anche telefonico)				1	6	6	13	5	6	4	7,20
Facilità di comunicazione con gli addetti				3	4	8	9	9	4	4	7,10
Completezza informazioni fornite			1		4	8	11	9	6	2	7,17
Chiarezza informazioni sulla procedura presentazione istanze online		1	1	2	4	9	7	8	6	3	6,93
Competenze impiegati				1	2	6	12	12	5	3	7,44
Cortesia impiegati			1		4	4	6	12	9	5	7,71
Modulistica chiara	1				7	6	12	7	7	1	6,95
Tempi di espletamento della pratica	1			1	2	9	11	10	7		7,05
Giudizio complessivo del servizio	1				3	6	10	11	10		7,32





AREA 8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura				1	1	6	11	7	5	15	7,46
Facilità d'accesso (anche telefonico)				1	4	4	8	8	8	13	8,04
Facilità di comunicazione con gli addetti						2	2	10	16	16	8,91
Completezza informazioni fornite						2	5	7	14	18	8,89
Chiarezza informazioni sulla procedura presentazione istanze online				1	1		6	8	13	17	8,74
Competenze impiegati						2	2	6	11	25	9,20
Cortesia impiegati					1	2		4	8	31	9,37
Modulistica chiara				1	1	1	6	7	13	17	8,70
Tempi di espletamento della pratica				1	1	1	1	11	12	19	8,87
Giudizio complessivo del servizio					1	1	4	5	13	22	9,04

AREA 9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media voto
Orario di apertura					1	1	1	13	16	13	8,80
Facilità d'accesso (anche telefonico)								5	13	27	9,49
Facilità di comunicazione con gli addetti								1	11	33	9,71
Completezza informazioni fornite								5	16	24	9,42
Chiarezza informazioni sulla procedura presentazione istanze online					1		3	19	13	9	8,56
Competenze impiegati								1	10	34	9,73
Cortesia impiegati								1	4	40	9,87
Modulistica chiara							1	5	15	24	9,38
Tempi di espletamento della pratica							1	3	17	24	9,42
Giudizio complessivo del servizio								2	8	35	9,73

RIEPILOGO

	Area 1	Area 2	Area 3	Area 4	Area 5	Area 6	Area 7	Area 8	Area 9	Media voto
Orario di apertura	9,17	N.D.	8,64	8,43	9,00	8,27	6,88	7,46	8,80	8,33
Facilità d'accesso (anche telefonico)	9,03	N.D.	8,23	7,05	9,30	8,37	7,20	8,04	9,49	8,34
Facilità di comunicazione con gli addetti	8,90	N.D.	9,30	8,68	9,20	9,07	7,10	8,91	9,71	8,86
Completezza informazioni fornite	9,08	N.D.	8,68	9,00	9,10	9,10	7,17	8,89	9,42	8,81
Chiarezza informazioni procedura presentazione istanze online	9,25	N.D.	7,53	8,00	8,70	8,87	6,93	8,74	8,56	8,32
Competenze impiegati	9,43	N.D.	9,09	9,16	9,50	9,20	7,44	9,20	9,73	9,09
Cortesia impiegati	9,66	N.D.	9,21	9,41	9,50	9,40	7,71	9,37	9,87	9,27
Modulistica chiara	8,92	N.D.	9,06	8,70	9,00	9,13	6,95	8,70	9,38	8,73
Tempi di espletamento della pratica	9,00	N.D.	8,70	8,00	9,00	8,73	7,05	8,87	9,42	8,60
Giudizio complessivo del servizio	9,23	N.D.	9,02	8,68	9,30	9,27	7,32	9,04	9,73	8,95





Dall'analisi delle suddette categorie di risposte si evidenzia che per la quasi totalità degli utenti intervistati la qualità dei servizi offerti è superiore a 8, in riferimento alla media complessiva. Si rileva, pertanto, un miglioramento rispetto alla qualità dei servizi offerti nel 2017, ove la media era risultata buona (7).

Naturalmente il risultato della media, potrebbe essere falsato dal numero di questionari pervenuti, rispetto a quelli distribuiti.

Inoltre dall'ultima domanda: " **In una logica di miglioramento quali suggerimenti/proposte ritieni opportuno proporci?**" che consentiva all'Utente di esprimere facoltativamente un proprio personale contributo, sulle 286 schede complessivamente ricevute, sono stati raccolti n. 41 contributi, per i quali, dopo un'attenta analisi condotta su ognuno di loro, si può sintetizzare quanto segue:

AREA 3

Suggerimenti: (TRA PARENTESI IL NUMERO DEGLI UTENTI)
ubicazione sito
miglioramento struttura
Accessibilità disabili e anziani – eliminazione scale (24)

AREA 4

Suggerimenti:
insoddisfazione per il malfunzionamento del citofono e per l'ascensore (9)
avviamento una gestione informatizzata dei procedimenti SUE - SUAP (1)
incremento personale (1)

AREA 5

Suggerimenti:
Incrementare le ore e giorni di ricevimento al pubblico, turnazione pomeridiana (1)



AREA 6

Suggerimenti:

Incrementare l'apertura al pubblico nelle ore pomeridiane- servizi demografici (1)
Incremento patrimonio librario, organizzazione eventi culturali ed apertura al pubblico nelle ore pomeridiane della Biblioteca (4)

Il suggerimento più significativo, riguarda l'accessibilità all'ufficio Servizi Sociali, che è situato al primo piano di un edificio di proprietà del Comune e in particolare "accessibilità disabili-eliminazione scale" (24). Anche in questo caso si rileva una contraddizione rispetto alla valutazione data all'indicatore "Facilità di accesso" dell'Area servizi sociali, che ha riportato una valutazione del 8,23%.

CONCLUSIONI

Sintetizzando tutto quanto fin qui riportato ed analizzata e valutata ogni singola scheda per il relativo grado di soddisfazione che singolarmente la stessa esprime, si può serenamente affermare che quasi tutte le 286 schede prodotte dagli utenti nei sei mesi di indagine di customer satisfaction 2018, sono da considerare positive, con un voto medio di gradimento, pari a 8,73 con un incremento rispetto al 2017 di 1,51, anche perché laddove in alcune schede su particolari domande l'utente ha manifestato un insufficiente grado di soddisfazione, tale carenza è stata compensata e superata da elevati gradi di soddisfazione dimostrati dallo stesso utente su altre tematiche esposte nella rispettiva scheda di valutazione. Ad ogni buon conto, l'apporto critico e qualificato fornito dall'utenza stessa costituiranno per l'anno 2019, stimolo ed obiettivo per migliorare dove necessita ed ancora ottimizzare dove già sono stati raggiunti discreti livelli di gradimento dimostrati dall'utenza, in quanto si ritiene che il percorso di miglioramento non può e non deve conoscere confini, ma individuare sempre nuovi obiettivi da raggiungere per il miglioramento dei servizi da offrire all'utenza e perfezionare, anche con la politica dei piccoli passi, l'immagine della Pubblica Amministrazione.

Con la presente si intende anche ringraziare tutta la gentile Utenza per la preziosa collaborazione fornita.

Il Funzionario Responsabile Area 9

Dott.ssa Francesca Politi



Il Segretario Generale

dott.ssa Pietra Quartuccio



COMUNE DI MISILMERI
CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO
Area 9 – Controlli – Anticorruzione e Gestione del Patrimonio

Prot. n.

li,

Al dott. Roberto Lo Meo
Componente monocratico O.I.V.

E. p.c.

Al Sindaco

SEDE

OGGETTO: Trasmissione relazione finale sulle indagini di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del Tuel..per l'anno 2018.

Allegata alla presente, si trasmette la relazione finale sulle indagini di customer satisfaction, condotta per l'anno 2018, relativa al controllo di qualità dei servizi, per le valutazioni di Sua competenza previste dai Regolamenti comunali.

Cordiali saluti.

Il Funzionario Responsabile dell'Area 9
d.ssa Francesca Politi