Spett.Le si trasmette quanto in oggetto.

Cordiali saluti

OIV

Dott.ssa Giovanna Iacono

Organismo Indipendente di valutazione
(in Forma Monocratica)

Al Sindaco di Comune di Mussomeli
Sede

Al segretario generale del Comune di Mussomeli
Sede

Oggetto: Trasmissione Verbale OIV del 03.06.2020

Si trasmette in allegato il verbale del 03.06.2020 relativo alla verifica sull'indagine di Customer Satisfaction.

Cordiali saluti
Palermo, 03.06.2020

L'OIV
(in forma Monocratica)
Dott.ssa Giovanna Iacono

COMUNE DI MISILMERI

CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

La sottoscritta Dott.ssa Giovanna Iacono nominata con Determinazione sindacale n. 6 del 22.01.2020 quale Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) in forma Monocratica, accettazione nomina come da Disciplinare di Incarico del 01.02.2020, nello svolgimento delle attività opera nel rispetto delle previsioni normative e secondo quanto previsto dal Regolamento Comunale per l'istituzione e il funzionamento dell'OIV approvato con deliberazione della Commissione Straordinaria n. 15 del 17.10.2013.

Visti:

- L'art. 147 – comma 2°, lett. e) – del T.U.E.L. D. Lgs. n. 267/2000 relativo al sistema dei controlli interni da attivarsi nell'Ente, e che è diretto , testualmente, a *"garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni all'Ente";*
- la legge n. 190/2012 "anticorruzione" la quale stabilisce che la CIVIT adotta le linee della definizione degli strumenti di qualità dei servizi pubblici;
- le delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della CIVIT, ove sono formulate le linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;

Per quanto riguarda la tematica del presente verbale, il regolamento comunale dei controlli interni, approvato con Delibera Commissariale n. 2 del 12.03.2013 e modificato con Delibera n. 9 del 28.06.2013 all'art.6 prevede, come infra si legge, quanto di seguito indicato:

"è il controllo di qualità" che può essere espletato tramite:

1. la certificazione di qualità

2. la misurazione nella 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".

Il termine customer satisfacion, tradotto significa soddisfazione del cliente, indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto.

In ambito pubblico più che di customer satisfaction si parla di citizen satisfaction, cioè della soddisfazione del cittadino, inteso non soltanto come cliente o utente di un determinano servizio ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche.

Per una pubblica amministrazione la rilevazione della customer/citizen satisfaction (CS) può rispondere alle seguenti finalità:
- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle policies;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

La Giunta Comunale, con Delibera n. 44 del 23.04.2019 ha approvato la metodologia pe l'attivazione del controllo sulla qualità dei servizi offerti all'utenza, confermando la metodologia adottata per l'anno 2018 e 2017.

Su proposta del Segretario è stato approvato un modello di questionario a risposte multiple guidate fornito dagli uffici di front-office del Comune, con il quale, si è chiesto all'Utenza interessata di esprimere in forma anonima, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali suggerimenti personalizzati.

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.

Dei 450 questionari distribuiti, 50 per ogni Area, nei mesi in cui è stata condotta l'indagine, da maggio a ottobre, sono state raccolte n. 317 schede compilate dall'utenza transitata presso gli uffici di front-office del Comune di Misilmeri, con un aumento rispetto alle 286 schede dell'anno precedente.

Dalla Relazione finale sull'indagine di customer satisfaction così come redatta dal Responsabile dell'Area 1 "Affari Generali" si rileva quanto segue:

- Area 1 – Affari Generali e Istituzionali: sono pervenuti tutti i n. 50 questionari;
- Area 2 – Economico Finanziaria: sono pervenuti solo due questionari; L'utenza dell'ufficio finanziario è più una utenza interna;
- Area 3 – Sociale: sono pervenuti tutti i n. 50 questionari;
- Area 4 – Urbanistica: sono pervenuti n. 26 questionari;
- Area 5 – Lavori Pubblici e Manutenzioni: sono pervenuti n. 35 questionari;
- Area 6 – Servizi Demografici, Culturali, Turismo e Pubblica Istruzione: sono pervenuti solo n. 20 questionari. In particolare, non sono stati trasmessi questionari relativi ai servizi demografici e al decentramento, uffici ove l'utenza è numerosa;
- Area 7 – Polizia Locale: sono pervenuti tutti i n. 50 questionari;
- Area 8 – Servizi Tributari e Informatica: sono pervenuti n. 45 questionari;
- Ex Area 9 – Controlli Anticorruzione e Gestione Patrimonio: sono pervenuti n. 39 questionari;

Di seguito, si riporta il riepilogo delle valutazioni espresse, da cui si evincono le medie per singola

voce, per area e per l'intero Ente:

Domande	Area 1	Area 2	Area 3	Area 4	Area 5	Area 6	Area 7	Area 8	Area 9	Media Voto
Orario di apertura	9,14	8,50	9,00	6,40	7,97	8,55	9,75	9,86	9,58	8,75
Facilità di accesso (anche telefonico)	9,28	5,00	8,50	5,72	7,65	7,75	9,87	9,63	9,30	8,08
Facilità di comunicazione con gli addetti	9,58	9,50	9,02	5,84	8,82	9,05	9,95	9,84	6,66	8,70
Completezza informazioni	9,58	10,00	9,36	7,56	9,14	9,01	10,00	9,80	9,58	9,34
Chiarezza informazioni procedura presentazione istanze on-line	9,26	9,00	8,46	6,80	8,14	8,35	9,92	9,71	9,05	8,74
Competenze Impiegati	9,62	10,00	9,50	8,04	9,00	8,80	9,97	9,88	9,69	9,39
Cortesia Impiegati	9,80	10,00	9,42	8,04	9,25	9,40	10,00	9,91	9,66	9,50
Modulistica chiara	9,48	9,50	9,40	7,92	8,77	9,26	10,00	9,73	9,56	9,29
Tempi di espletamento pratica	9,38	8,50	9,24	7,04	8,34	9,00	9,97	9,62	9,56	8,96
Giudizio complessivo del servizio	9,14	9,00	9,00	6,40	7,97	8,55	9,75	9,86	9,58	8,81
Media voto singola Area / Tutte le Aree	9,43	8,90	9,09	6,98	8,51	8,77	9,92	9,78	9,22,	8,95

Dall'analisi delle risposte fornite si rileva per ogni Area, quanto segue:

Le Aree con il punteggio più alto, voto superiore a 9, sono: Area 1 Affari Generali e Istituzionali, Area 3 Sociale, Area 7 Polizia Locale, Area 8 Servizi tributari e Informatica ed ex Area 9 Controlli Anticorruzione e Gestione Patrimonio.

Come l'esercizio precedente si conferma con un punteggio alto l'Area 9, mentre l'Area 5 e l'Area 6 sono scesi sotto il punteggio 9 pur mantenendosi con un punteggio alto.

Tutte le altre Aree hanno ottenuto un punteggio di poco inferiore al 9, superiore al 8,50, fatta eccezione per l'Area 4 il cui punteggio è inferiore alla media del punteggio di tutte le Aree pur attestandosi sopra la sufficienza, a un punteggio di poco inferiore al 7, rispetto al 8,73 dell'anno precedente.

I suggerimenti da parte degli utenti si riscontrano, soprattutto, per quegli aspetti collegati alle domande per le quali si è rilevato un punteggio basso.

Nel complesso il giudizio sull'indagine di customer satisfaction relativa al controllo di qualità dei servizi erogati dall'Ente così come percepita dagli utenti in base ai risultati ottenuti, così come da relazione del responsabile Area 1, è sicuramente positivo. Anche in riferimento alla metodologia si riscontra l'idoneità dello scopo delle indagini pur sicuramente potendo essere suscettibile di miglioramenti per comprendere meglio le esigenze degli utenti destinatari dei servizi pubblici, specie in quelle che sono le variabili che appaiono tra loro in discrasia e in riferimento alle risposte fornite e in riferimento alla mancata consegna delle schede compilate, pur essendo quest'ultime sensibilmente aumentante rispetto all'anno precedente, 317 rispetto alle 286.

Rispetto all'esercizio precedente si rileva un miglioramento nella media dei voti della singola Area, quindi anche della qualità dei servizi per come percepita dall'utenza, evidenziando lo sforzo degli uffici nel cercare di potenziare i servizi offerti all'utenza nella consapevolezza di tutti i Responsabili degli Uffici dell'importanza della customer satisfaction rispetto ai servizi erogati.

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 317 schede complessivamente ricevute, relativamente ad alcune Aree, sono stati raccolti n. 28 contributi, tra i quali si rilevano quelli in relazione all'accessibilità, da intendere latu sensu.

Per il 2020 l'obiettivo è sicuramente il miglioramento ulteriore della qualità dei servizi da erogare all'utenza, atteso che la qualità così come percepita dall'utente è il suo grado di soddisfazione nelle sue concrete aspettative deve essere alla base dell'azione amministrativa.

La CS rappresenta uno strumento indispensabile per la costruzione di una pubblica amministrazione non solo più efficace, ma anche più democratica e aperta a un ruolo attivo dei cittadini.

Conoscere le aspettative e i bisogni del destinatario del servizio è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

Sintetizzando tutto quanto fin qui riportato si può affermare che tutte le 317 schede prodotte dagli utenti nei mesi di indagine di customer satisfaction 2019, sono da considerare positive, laddove, in alcune schede, su particolari domande l'utente ha manifestato un insufficiente grado di soddisfazione, tale carenza è stata compensata e superata da soddisfacente grado di soddisfazione dimostrato dallo stesso utente su altre tematiche esposte nella rispettiva scheda di valutazione.

Sarebbe auspicabile e magari valutabile, visto la discrasia di alcune risposte introdurre delle domande di controllo, ossia domande che si inseriscono nel questionario per verificare l'attendibilità di una risposta data precedentemente.

Sarebbe stato auspicabile con i necessari adattamenti, procedere, inoltre, con la rilevazione della customer satisfaction per rilevare la soddisfazione del cliente interno, specie in quella Area in cui gli utenti sono per lo più interni.

Per favorire il corretto ed efficace utilizzo di questo strumento, è utile precisare che un'indagine di customer satisfaction non è un dato statistico fine a sé stesso, dal momento che i dati rilevati assumono il valore di informazioni significative solo se correlati a possibili azioni e interventi di miglioramento.
E' la continuità nel tempo, infatti, che consente di capire l'evoluzione dei bisogni e delle attese dei cittadini e di monitorare la capacità dell'amministrazione di adeguarsi ai cambiamenti e di adeguare i propri standard di attività. La continuità di rilevazione fornisce all'amministrazione anche la possibilità di capire in quale misura le azioni correttive adottate si sono tradotte in risultati effettivi e percepiti positivamente dai cittadini.

Nel corso del 2020 lo strumento dovrà tenere conto dell'emanazione delle linee guida della Funzione Pubblica n. 4/2019, individuando per questo fine le azioni compatibili da integrare con le attività di valutazione partecipativa già in essere, per la concreta attuazione della previsione normativa.

Palermo 03.06.2020

L'OIV
(in Forma monocratica)
Dott.ssa Giovanna Iacono