



*Città di
San Giorgio a Cremano*

CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

ANNO 2022



CITTA' DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Il Segretario Generale

Ai Dirigenti

p.c al Sindaco
Al Nucleo di valutazione

Oggetto: CONTROLLO STRATEGICO - CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI
Monitoraggio - rif D.D Consiglio Comunale n. 26 del 1/7/2021

A mente dell' art 6 del Regolamento sui Controlli Interni, si invitano le SSLL a trasmettere la relazione semestrale in merito al rispetto degli standard di qualità unitamente alle risultanze del monitoraggio sullo stato di soddisfazione degli utenti.

All'uopo si ricorda che sul sito istituzionale è rinvenibile il modulo di rilevazione soddisfazione utenti customer satisfaction di cui si auspica una continua e costante somministrazione all'utenza, in particolar modo presso quegli uffici in cui vi è maggiore affluenza di cittadini.

http://www.e-cremano.it/cda/files/docs/40/92/63/DOCUMENT_FILE_409263.pdf

[Redacted]
[Redacted]
Il Segretario Generale
Dott.ssa Maria Rosaria Impresa
[Redacted]



Al Segretario Generale

Oggetto: Customer satisfaction VI Settore – Relazione semestrale gennaio / giugno 2022

Si trasmette la relazione in oggetto.

Cordiali saluti

San Giorgio a Cremano, 8 novembre 2022

**Il Dirigente
Dr. Michele Maria Ippolito**

Controllo della qualità dei servizi erogati dal VI Settore
Servizio Politiche Sociali, Giovanili, Femminili, Lgbt
Servizio Scuola

Relazione semestrale

gennaio – giugno 2022

Premessa

Nell'ambito del sistema dei controlli interni, così come ridisegnati dal Decreto Legge 10 ottobre 2012, n. 174, convertito in Legge 7 dicembre 2012, n. 213, il controllo di qualità ha la finalità di monitorare e migliorare la 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.

Nel Comune di San Giorgio a Cremano l'impianto del controllo di qualità trova fondamento nelle previsioni di cui all'articolo 6 del Regolamento dei controlli interni, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 26 del 01/07/2021.

Tale articolo prevede, per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni, l'utilizzo sia di metodologie indirette, quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali quelle della somministrazione di questionari ai cittadini utenti.

L'indagine diretta operata dai servizi Politiche Sociali, Giovanili, Femminili, Lgbt e Scuola effettuata si è servita del modulo di rilevazione messo a disposizione sul sito web istituzionale somministrato agli utenti giunti negli uffici da gennaio a giugno 2022.

Tale analisi permette un coinvolgimento dei cittadini/utenti nel miglioramento dei servizi erogati mediante l'espressione di un giudizio sintetico sulla prestazione ricevuta, utilizzando i parametri "molto soddisfacente", "soddisfacente", "poco soddisfacente" e "per niente soddisfacente".

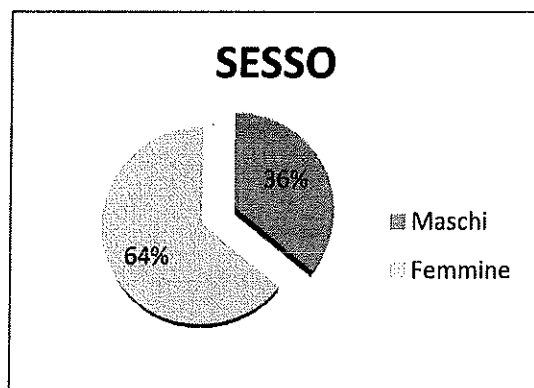
I dati acquisiti hanno consentito di analizzare sia le caratteristiche del campione di indagine, sia la valutazione manifestata dagli stessi, in merito alla singola dimensione della prestazione resa dal servizio oggetto di customer satisfaction.

Conseguentemente sono state elaborate schede di sintesi, agli atti dell'ufficio, i cui dati sono di seguito illustrati.

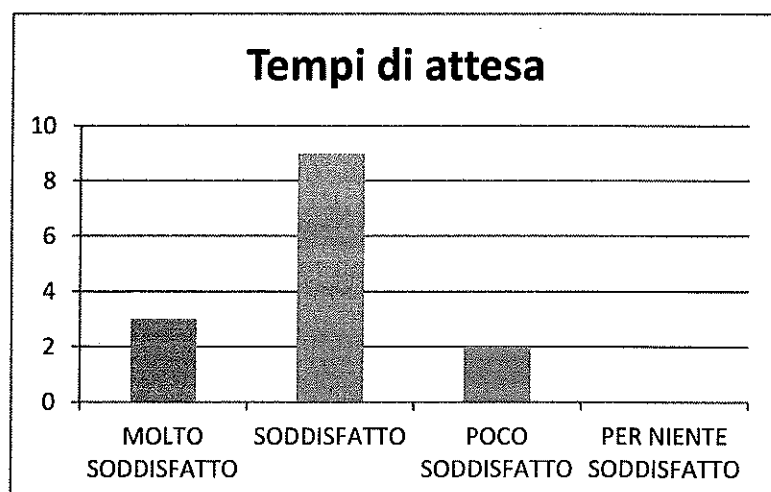
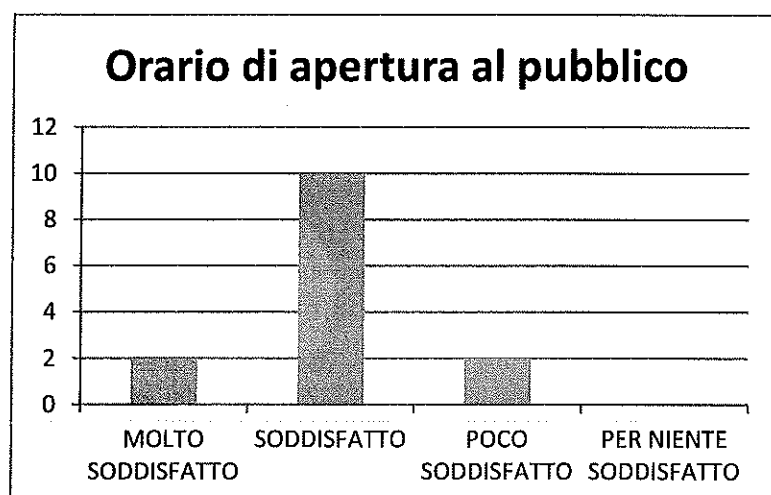
Indagine relativa al Servizio Scuola

Per il Servizio Scuola sono stati raccolti n. 14 moduli.

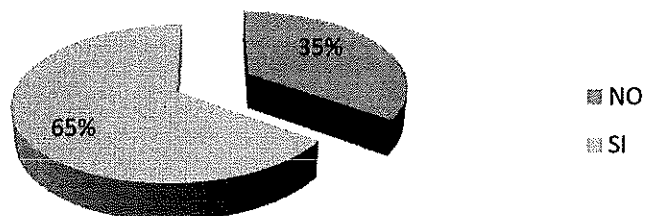
Campione di indagine



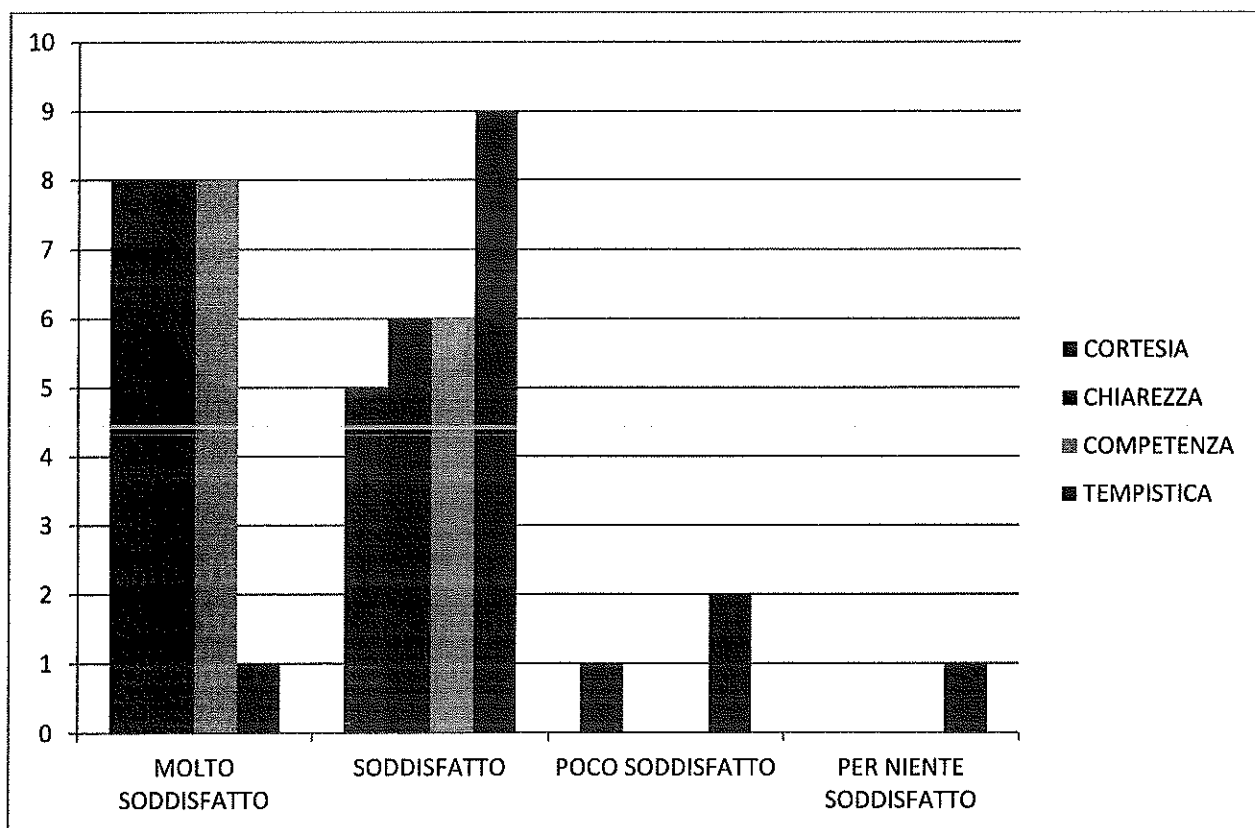
Di seguito i dati relativi al grado di soddisfacimento riscontrato per i diversi parametri



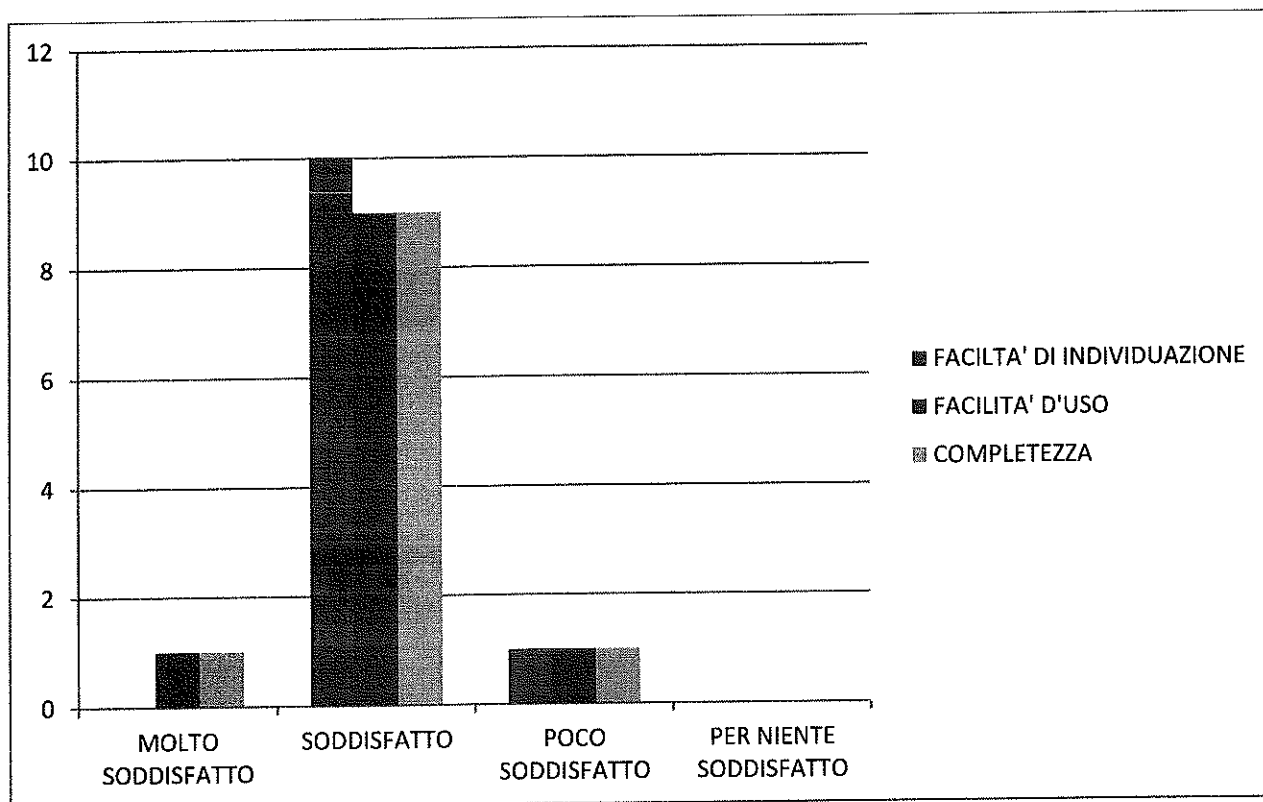
Facilità di ritrovamento dell'ufficio giusto



Le domande riferite alla cortesia e alla competenza del personale, alla chiarezza delle informazioni ricevute e alla tempistica relativa al completamento della pratica hanno avuto il presente riscontro



Alle domande riguardanti l'accesso ai servizi online hanno dato riscontro soltanto n. 11 cittadini/utenti su 14. Queste, attinenti la facilità di individuazione del sito, la facilità d'uso dello stesso e la completezza dei servizi offerti, hanno avuto il seguente riscontro

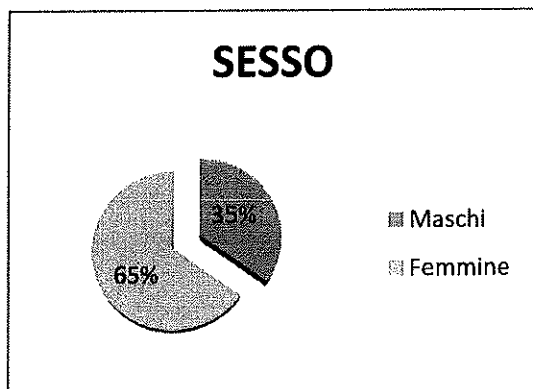


Considerando il complesso delle domande poste e delle risposte acquisite i livelli di soddisfazione dell'utenza può essere così rappresentata:

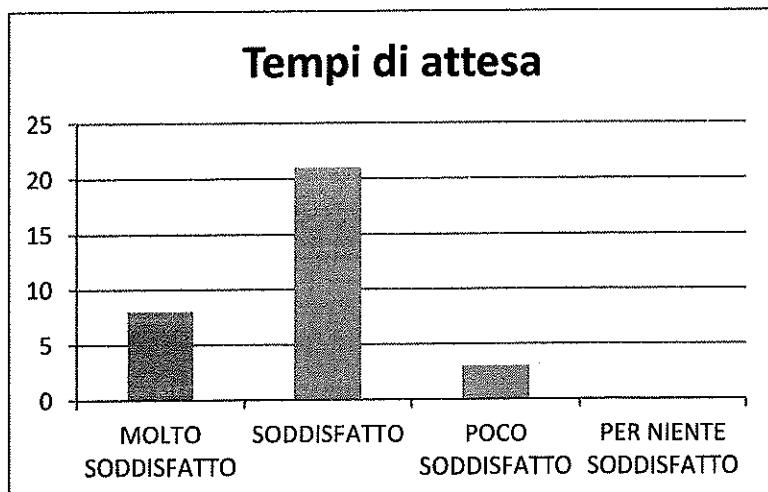
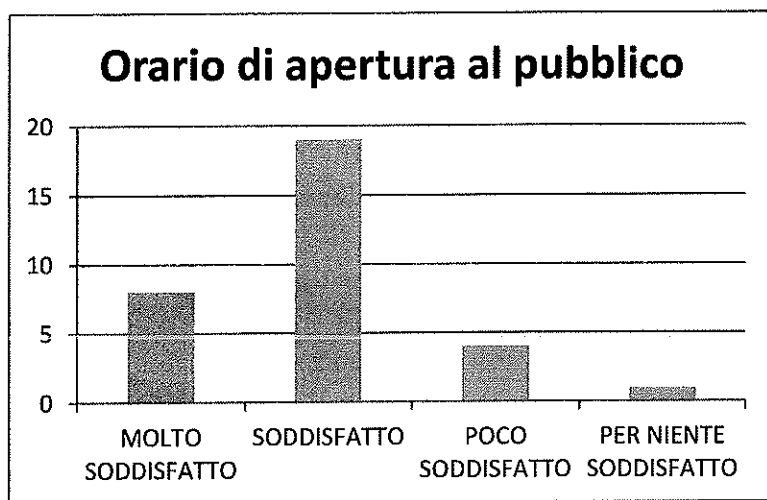
Indagine relativa al Servizio Politiche Sociali, Giovanili, Femminili, Lgbt

Per il Servizio Politiche Sociali, Giovanili, Femminili, Lgbt sono stati raccolti n. 32 moduli.

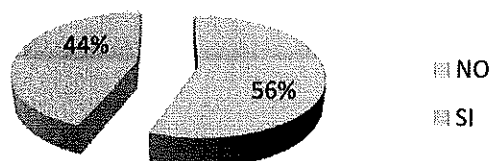
Campione di indagine



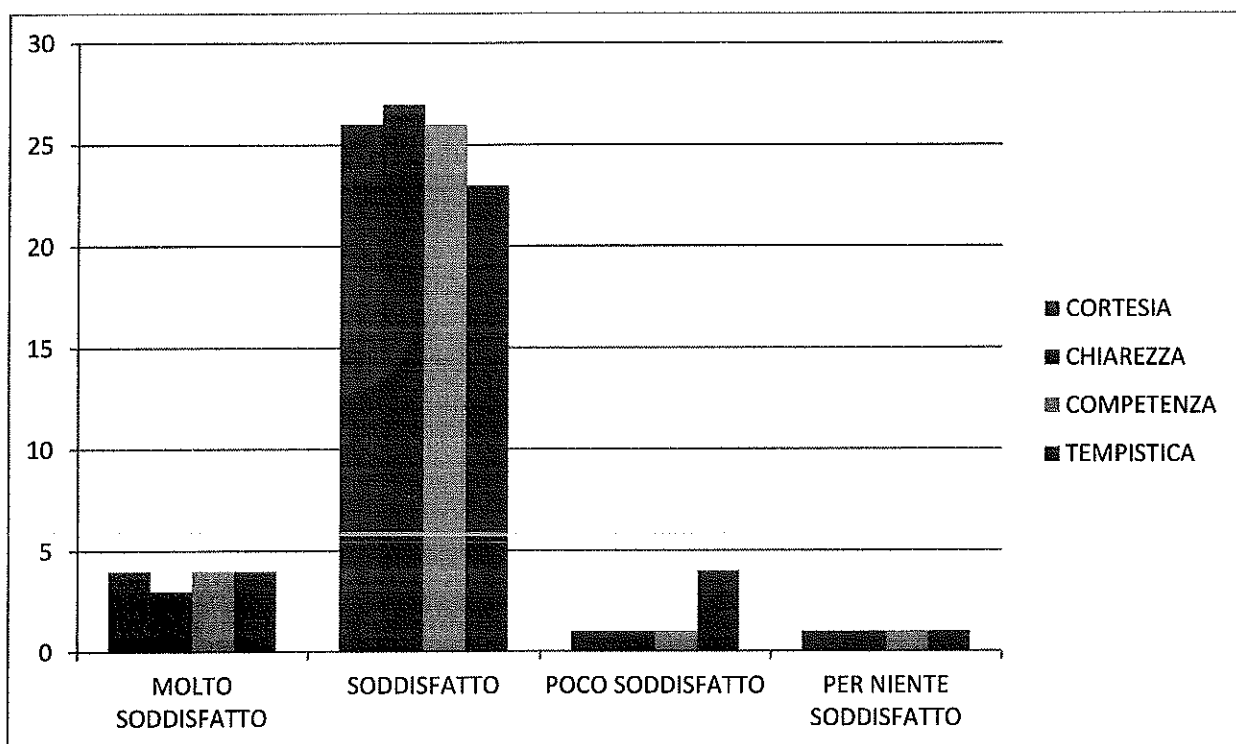
Di seguito i dati relativi al grado di soddisfazione riscontrato per i diversi parametri



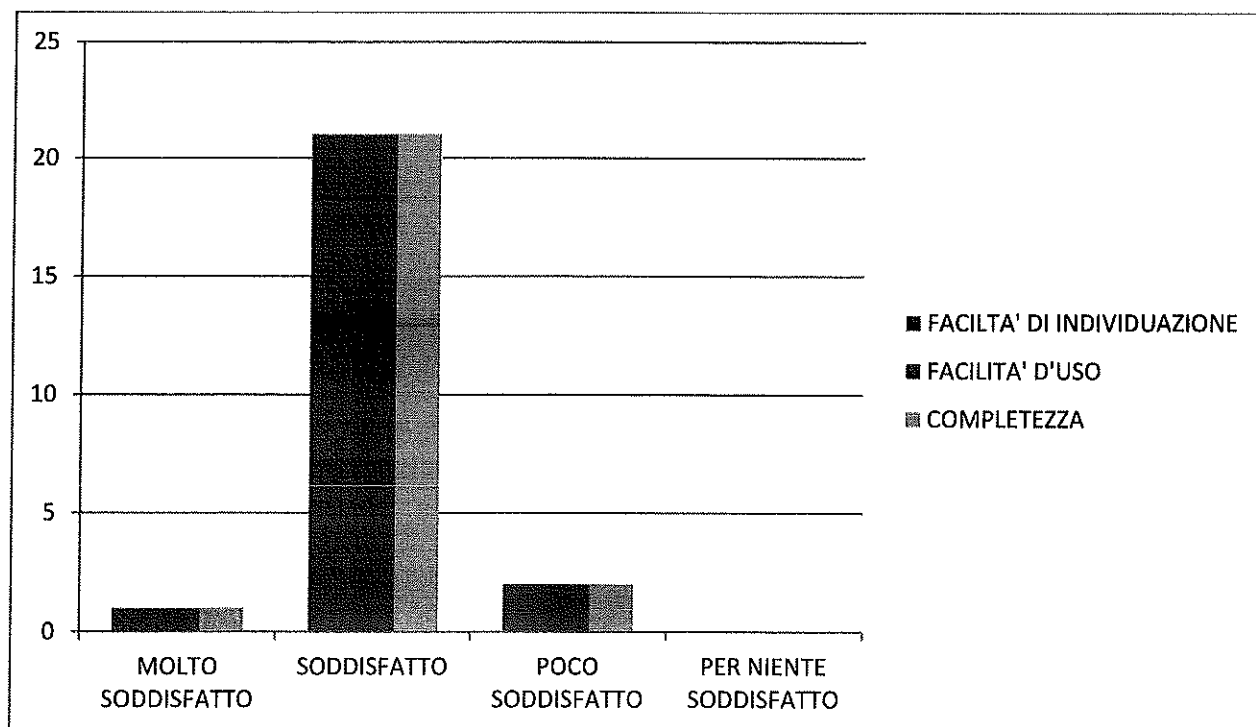
Facilità di ritrovamento dell'ufficio giusto



Le domande riferite alla cortesia e alla competenza del personale, alla chiarezza delle informazioni ricevute e alla tempistica relativa al completamento della pratica hanno avuto il presente riscontro:



Alle domande riguardanti l'accesso ai servizi online hanno dato riscontro soltanto n. 24 cittadini/utenti su 32. Queste, riguardanti la facilità di individuazione del sito, la facilità d'uso dello stesso e la completezza dei servizi offerti, hanno avuto il seguente riscontro.





Città di
San Giorgio a Cremano
IV Settore

Al Segretario generale

Oggetto: Controllo Strategico – Controllo della qualità dei servizi erogati.

Faccio seguito alla Sua richiesta n. 52974/2022 in relazione a quanto in oggetto, relazionando quanto nel seguito:

Negli ultimi dieci anni si è susseguita una serie considerevole di direttive e decreti aventi quale oggetto il tema della qualità dei servizi e degli strumenti per la valutazione della stessa. Questo Ente con Delibera di Consiglio Comunale n. 26 del 01/07/2021 nell'approvare il "Regolamento sui controlli interni" all'art. 6 - Il Controllo sulla qualità dei servizi erogati - stabilisce che i "Dirigenti dei servizi sono tenuti a trasmettere al Segretario generale all'OIV una relazione semestrale in merito al rispetto degli standard di qualità, dagli stessi indicati nelle schede servizio unitamente alle risultanze del monitoraggio sullo stato di soddisfazione degli utenti".

È in questo modo che la valutazione della qualità dei servizi viene investita di una rilevanza anche formale che finora non aveva avuto e si inserisce a pieno titolo tra i controlli obbligatori dell'ente locale. Si inserisce cioè in un sistema di controlli che acquisisce determinate caratteristiche e necessita di un sistema di misurazione in relazione a ciascuna attività dell'organizzazione i diversi indicatori che sono a supporto dei diversi tipi di controllo, ad esempio prendendo in considerazione anche criteri di omogeneità organizzativa (es. i controlli interni nel settore urbanistica e edilizia, ecc.).

In relazione a quest'ultimo aspetto è importante sottolineare che il IV Settore è formato da una serie di servizi (Edilizia privata, Verde pubblico, Protezione civile e Igiene Urbana) che quotidianamente hanno rapporti con l'utenza occupandosi di problematiche rilevanti sia per la gestione

del territorio che per i servizi diretti alla persona come nel caso della protezione civile relativamente all'assistenza alle fasce deboli.

Basti pensare che nel primo semestre dell'anno 2022 ci sono stati circa 150 richieste di accesso agli atti per l'edilizia privata di cui il 12% da parte di CTU incaricati dal Tribunale.

Proprio sul rispetto dei tempi si è registrato il massimo della soddisfazione da parte degli utenti così come può ritenersi soddisfacente il giudizio avuto sulla chiarezza delle informazioni fornite e preparazione del personale preposto soprattutto in tema di edilizia privata in relazione alle istanze per il superbonus 110% e in tema di corretto smaltimento dei rifiuti non rientranti nel normale conferimento delle frazioni merceologiche raccolte con il sistema porta - a - porta.

Giudizi positivi sulla competenza del personale, sulla qualità del servizio offerto e sulla tempestività si è avuto sulle attività poste in essere dal gruppo comunale di protezione civile sia nella fase emergenziale (fino al 31.03.2022) che dopo la cessazione della fase di emergenza.

Buono anche il risultato sull'orario di apertura al pubblico degli uffici in quanto spesso il personale incardinato nel IV Settore ha ricevuto il pubblico e dato risposte anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico.

In sintesi dai giudizi espressi tramite il "Modulo di rilevazione soddisfazione utenti" emerge in sintesi, un livello di customer satisfaction che in media può considerarsi molto buono.

Risulta quindi importante l'esito di queste rilevazione, in quanto questo tipo di indagini permettono di indagare la funzionalità delle modalità organizzative di gestione del rapporto con l'utenza, per valutare nei confronti dell'utenza stessa, alcuni parametri dell'attuale situazione operativa e per individuare i possibili provvedimenti migliorativi, in un'ottica di customer satisfaction. Il monitoraggio continuo della soddisfazione dell'utenza permetterà a questo Settore di individuare i processi di miglioramento organizzativo e di verificarne in futuro la realizzazione.

Il Dirigente

Dott. Agr. Raffaele Peluso

Firmato digitalmente da

Raffaele Peluso

C = IT

Data e ora della firma: 16/11/2022 11:11:56



AL SEGRETARIO GENERALE

**OGGETTO: CONTROLLO STRATEGICO – CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI –
RELAZIONE SEMESTRALE – RIF. Prot. n. 52974/2022.**

Presso i Servizi del V Settore il controllo sulla qualità è finalizzato non solo alla verifica degli standard stabiliti ma anche del grado di soddisfazione dell'utente attraverso una costante attività di monitoraggio avvenuta mediante la somministrazione del modulo di rilevazione.

Il V Settore è costituito da 4 Servizi, di cui 3 di Polizia Municipale:

Servizio 1 – Logistica Comando e Servizi – POLIZIA MUNICIAPALE

Servizio 2 – Operativo Speciale e Sicurezza – POLIZIA MUNICIPALE

Servizio 3 – Tutela del territorio e dell'ambiente – POLIZIA MUNICIPALE

Servizio 4 – Polizia Amministrativa e Mobilità

L'ufficio di maggior affluenza per il V Settore è sicuramente quello di Polizia Amministrativa e Mobilità, con compiti di rilascio dei contrassegni per la sosta dei disabili, delle autorizzazioni all'occupazione suolo pubblico nonché dei provvedimenti temporanei di viabilità.

Dagli esiti della somministrazione del modulo di customer satisfaction all'utenza si rileva un buon grado di apprezzamento dei servizi, essendo garantiti tempi di conclusione delle procedure ristretti e agevole accesso agli atti sia in termini strutturali che procedurali.

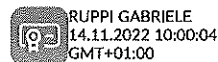
Per i Servizi 1 – 2 – 3 del V Settore, di natura operativa poiché servizi di Polizia, nonostante l'impossibilità di somministrazione del questionario, la Polizia Municipale si conferma un punto di contatto quotidiano e consolidato per la cittadinanza.

Il Comando di Polizia Municipale attraverso il presidio del front office e della Sala operativa Videosorveglianza, unitamente agli agenti in servizio operativi, costituisce un punto di ascolto e di confronto per la cittadinanza che procede quotidianamente a fornire informazioni, segnalazione, reclami ed istanze utili al miglioramento dei Servizi.

In conclusione si attesta, in via generale, il rispetto degli standard di qualità e delle modalità di erogazione dei servizi offerti rilevando un livello di customer satisfaction BUONO per il V Settore.

IL DIRIGENTE

Comandante di P. M.
Dr. Gabriele Rùppi





Città di
San Giorgio a Cremano

Al Segretario Generale

OGGETTO: Controllo della qualità dei servizi erogati. Relazione semestrale Settore II

Si fa seguito alla Sua richiesta prot n°52974/2022, relazionando quanto segue:

secondo l'art. 147, comma2, lett. e) del TUEL (d.lgs. n 267 del 2000), "il sistema di controllo interno è diretto a 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".

Con tale norma il legislatore ha inteso misurare la soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi resi, promuovendo l'introduzione di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, nell'ottica di un tendenziale miglioramento dei servizi erogati.

Il controllo sulla qualità dei servizi- Customer satisfaction- si realizza anche attraverso la somministrazione di questionari all'utenza e le amministrazioni sono tenute, ai sensi del D.Lgs. 33/2013, a pubblicare i risultati delle indagini condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento. Rilevare la customer satisfaction serve dunque a costruire un modello di relazione tra amministrazione e cittadini basato sulla capacità di fornire risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni della collettività amministrata.

I servizi erogati dal settore 2, "Affari Legali" e "Anticorruzione e Trasparenza" possono essere solo in parte oggetto di valutazione vista la natura dei servizi stessi che non si concretizzano in un "servizio all'utenza" reso in maniera diretta e immediata, ma l'attività espletata può essere percepita esclusivamente come partecipazione al buon andamento della PA, che si concretizza nel rispetto delle norme procedurali e regolamentari che assicurano un'attività efficace, efficiente e tempestiva.

Va evidenziato che il Settore non fa servizio di sportello e che l'utenza in parte si identifica con professionisti avvocati che instaurano con l'ente e nello specifico con il servizio affari legali, un rapporto operativo.

Infatti, l'attività di competenza del servizio "Affari Legali" si sostanzia in compiti di natura amministrativa, alcuni propedeutici all'attività dell'ufficio avvocatura dell'Ente: redazione di proposte di delibera, richiesta di pareri ex art.21 ROUS e redazione di atti di liquidazione di debiti fuori bilancio.

Mentre il servizio "Anticorruzione e Trasparenza" oltre ad essere una struttura di supporto al RPCT procede tempestivamente ad adempiere ogni obbligo relativo alla trasparenza, di cui all'art. 5 del D.Lgs 33/2013.

Mancando tale aspetto di esternazione, il criterio della qualità dei servizi e della sua "MISURAZIONE" deve essere inserito in una visione più ampia ovvero non può essere riferito al solo momento della valutazione del servizio erogato ma deve necessariamente essere ricondotta ai processi di raggiungimento degli obiettivi strategici dell'ente e di performance organizzativa del Settore 2.



*Città di
San Giorgio a Cremano*

Sotto tale aspetto, l'attività del Settore è costantemente orientata al raggiungimento degli obiettivi di efficacia imparzialità ed efficienza dell'azione amministrativa.

In conclusione, si evidenzia che non sono pervenute lettere di reclamo per disservizi o altre disfunzioni del Settore da parte di utenti esterni.

San Giorgio a Cremano, 17/11/2022

L'Istruttore Amministrativo
Dott.ssa Concetta Pipola



Il Funzionario P.O.
Dott.ssa Elisabetta Diafano





*Città di
San Giorgio a Cremano*

Al Segretario Generale

OGGETTO: Controllo della qualità dei servizi erogati. Relazione semestrale Settore Advocatura

Si fa seguito alla Sua richiesta prot n°52974/2022, relazionando quanto segue:

secondo l'art. 147, comma2, lett. e) del TUEL (d.lgs. n 267 del 2000), "il sistema di controllo interno è diretto a 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".

Tale tipo di controllo è finalizzato al miglioramento dei servizi e si realizza attraverso dei sistemi di rilevazione e misurazione della qualità delle prestazioni rese ai cittadini quali destinatari delle stesse, interlocutori della Pa nonchè, più ampiamente, portatori di interessi.

La relazione cittadino -PA caratterizza il servizio reso come attività che viene esternata e percepita dal cittadino-utente; pertanto diventa oggetto di valutazione mediante strumenti ad hoc e alla luce di parametri e target precostituiti.

Per quanto concerne il Servizio Advocatura, non si può prescindere dalla tipologia dell'attività svolta: in particolare, l'Advocatura dell'Ente effettua il patrocinio legale del Comune, affinché lo rappresenti e difenda in tutte le cause, promosse o da promuovere, sia come attore che come convenuto, ricorrente, resistente od in qualsiasi altra veste processuale ed in tutti i gradi e fasi del giudizio.

Oltre alla funzione di rappresentanza processuale, l'Advocatura svolge, altresì, la funzione consultiva, comprendendo interventi e iniziative non riconducibili alla tutela legale contenziosa in senso stretto. Essa assicura la collaborazione con gli organi elettivi e gli uffici del Comune al fine della soluzione di questioni tecnico-giuridiche e interpretative delle norme legislative, statutarie e regolamentari idonea a indirizzare preventivamente lo svolgimento dell'azione amministrativa sul piano della legalità e correttezza in qualsiasi materia di competenza del Comune.

Tali attività per natura non possono essere oggetto di valutazione in termini di Customer satisfaction in quanto gli Interessati coincidono con soggetti liberi professionisti (avvocati) che instaurano un rapporto con l'ente solo a seguito di una controversia e/o gli stessi organi dell'Ente.

Se anche le predette attività non possono essere oggetto di valutazione ai fini del controllo della qualità dei servizi erogati, non di meno le stesse vengono espletate come attuazione del principio di buon andamento, efficacia ed efficienza della PA e devono essere ricondotte ai processi di raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Ente e di performance organizzativa del Servizio.

Pertanto, non sono pervenute lettere di contestazione o reclami.

San Giorgio a Cremano, 30/11/2022

Il Funzionario P.O.

Avv. Adele Carlino



Città di San Giorgio a Cremano

Settore III

Al Segretario Generale

OGGETTO: CONTROLLO STRATEGICO- Controllo della qualità dei servizi erogati.

Relazione semestrale Settore I-III

Si fa seguito alla Sua richiesta prot. n°52974/2022, relazionando quanto segue.

L'azione amministrativa dell'ente locale è costantemente orientata al raggiungimento degli obiettivi di efficienza, efficacia ed imparzialità, all'attuazione del principio di buon andamento e si concretizza nel rispetto delle regole procedurali e regolamentari che tendono al raggiungimento degli obiettivi strategici dell'ente. Il Comune rappresenta l'organismo territoriale più vicino ai cittadini e l'ente locale in grado di rappresentare al meglio le necessità della collettività.

In tale ottica, si collocano i controlli che l'Ente è tenuto ad espletare sia a livello di regolarità amministrativa degli atti e provvedimenti adottati sia al livello della qualità dei servizi erogati. In particolare, secondo l'art. 147, comma 2, lett. e) del TUEL (d.lgs. n. 267 del 2000), l'Ente è tenuto ad effettuare periodicamente il controllo della qualità dei servizi: tale tipologia di controllo è finalizzata al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi erogati dal Comune ed alla verifica del rispetto degli standard qualitativi definiti in sede di programmazione degli obiettivi dell'Ente.

Alla luce di tali premesse, bisogna evidenziare che il controllo della qualità dei servizi e più specificamente la Customer satisfaction, sono collegati alla tipologia di servizio reso dalla PA-Ente Comunale al cittadino-utente, più in generale agli stakeholders e a tutti i soggetti che essendo portatori di interessi, entrano in contatto con il Comune.

Il Settore I e il Settore III includono servizi variegati, di tipo strumentale agli organi interni e di tipo economico e organizzativo, che solo in parte possono essere oggetto di valutazione ai fini del controllo della qualità dei servizi considerato che non si concretizzano in un servizio all'utenza.

Il Settore I, "Affari Generali-Organismi Istituzionali" collabora alle attività del Segretario Generale e del Presidente del Consiglio: assicura agli organi istituzionali l'assistenza

necessaria per lo svolgimento delle loro attività e provvede alla ricerca, presa visione e rilascio di copie di atti amministrativi; svolge attività di coordinamento per la convocazione delle Commissioni Consiliari; provvede alla raccolta, archiviazione di tutti gli atti amministrativi (deliberazioni della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale, Determinazioni Dirigenziali, Ordinanze del Sindaco e del Dirigente, Provvedimenti Dirigenziali e del Segretario Generale e Decreti del Sindaco). I predetti servizi sono considerati attività verso altri uffici comunali e l'amministrazione stessa e non possono essere oggetto di valutazione.

Il Servizio II, "Contratti", si occupa, invece, dell'attività contrattuale dell'Ente. Nel contesto di una Pubblica Amministrazione moderna, orientata a perseguire obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità e a garantire un'azione trasparente ed imparziale, l'attività contrattuale rappresenta, senza dubbio, un ambito di importanza strategica e, contemporaneamente, uno dei settori di maggiore criticità. A tale servizio competono la predisposizione, stipula e registrazione dei contratti che il Comune conclude con soggetti esterni; l'attività svolta si uniforma agli indirizzi in materia di appalti onde evitare molteplicità di interpretazioni e di soluzioni operative, pregiudizievoli per il buon andamento dell'Amministrazione Comunale. Per tale servizi, non sono previsti strumenti di rilevazione del grado di soddisfacimento dell'utenza in quanto questa è rappresentata da soggetti privati con le quali il Comune intrattiene relazioni contrattuali. Non di meno, anche nell'ambito dell'autonomia contrattuale della PA, l'azione amministrativa dell'Ente è costantemente orientata ai principi di cui all'art. 1 della Legge 241/1990.

I servizi forniti dal Settore 3 possono essere solo in parte oggetto di valutazione in termini di Customer satisfaction.

Servizio bilancio e tributi

Le attività del Servizio Bilancio consistono essenzialmente nella stesura del bilancio di previsione, nella programmazione finanziaria in senso lato, nella verifica del risultato della gestione finanziaria e nel costante monitoraggio degli equilibri finanziari, attraverso verifiche e comparazioni relativamente all'assunzione degli impegni di spesa ed alla registrazione di accertamenti in entrata. L'ufficio è organizzato in modo da garantire l'esercizio delle funzioni di coordinamento e di gestione dell'attività finanziaria.

Più in dettaglio, l'attività di programmazione e bilancio si estrinseca in: verifica della veridicità delle previsioni di entrata e di compatibilità delle previsioni di spesa, avanzate dai vari servizi, da iscriversi nel bilancio annuale e pluriennale; cura dei rapporti con i

responsabili dei servizi, con l'organo esecutivo e con il Segretario comunale ai fini del coordinamento dell'attività di competenza degli stessi rivolta alla definizione dei programmi, progetti, risorse ed interventi di cui allo schema di bilancio annuale, pluriennale e per la predisposizione della relazione previsionale e programmatica; collaborazione con il segretario comunale nella redazione del P.E.G., con assistenza alla formazione e predisposizione dei documenti; istruttoria per il rilascio dei pareri di regolarità contabile attestante, tra l'altro, la copertura finanziaria sulle proposte di deliberazione e sulle determinazioni dei soggetti abilitati; rilevazione e dimostrazione dei risultati di gestione attraverso la predisposizione del rendiconto della gestione comprendente il conto del bilancio, il conto del patrimonio ed i relativi allegati, anche sulla base delle valutazioni ed indicazioni pervenute dai responsabili dei servizi con i quali cura i rapporti per quanto attiene gli accertamenti, agli impegni e la loro rilevazione contabile.

L'ufficio Ragioneria risponde tempestivamente alle esigenze dell'utenza, svolge l'attività di economato, provveditorato, forniture, anticipazione piccole spese, gestione bilancio con tenuta della fase della riscossione, emissione mandati e reversali di incasso, tenuta elenco dei creditori e debitori, controllo della tracciabilità dei flussi finanziari e dei creditori inadempienti.

Servizio Tributi

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività. Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso, al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito. Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti. L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza: è garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno non festivi. In determinati periodi dell'anno caratterizzati da

scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, gli addetti ricevono l'utenza anche fuori l'orario per evitare i disagi di lunghe code.

In riferimento a tale tipologia di servizi sono stati somministrati dei questionari nei confronti dell'utenza, nel corso dell'esercizio, diretti a rilevare in maniera diretta il grado di soddisfazione dell'utenza. I risultati rilevati si sono attestati ad un livello BUONO e solo in casi sporadici, e precisamente nelle situazioni di maggiore affluenza agli uffici connessi ai periodi di emissione degli avvisi di pagamento della TARI , sono pervenute mail di reclamo per evidenziare un ritardo nelle risposte comunque mai protattesi oltre i 7 giorni lavorativi.

I Servizi di Manutenzione del patrimonio, Contabilità del personale, Servizio Lavori pubblici Impianti a rete, il Servizio Progettazione partecipazione a bandi LLPP, il Servizio Forum e Associazioni e Città dei bambini sono considerate attività verso altri uffici comunali e verso l'amministrazione stessa e per quanto su detto, sono sempre stati espletati secondo i principi di buon andamento, imparzialità, efficacia efficienza e trasparenza dell'azione amministrativa.

Il Dirigente

Dott. Vincenzo Falasconi



FALASCONI
VINCENZO
28.12.2022
14:58:24
GMT+00:00