



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Controllo della qualità dei servizi erogati 2024

Di seguito si riportano le relazioni sul controllo della qualità dei servizi erogati dall'Ente, suddivisi per semestri per ogni Settore all'esito del monitoraggio.

Sommario

[Settore 1](#)

[Settore 2](#)

[Settore 3](#)

[Settore 4](#)

[Settore 5](#)

[Settore 6](#)

[Settore 7](#)



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Settore 1

I semestre

Preliminarmente, bisogna evidenziare che il Settore I include servizi variegati, di tipo strumentale agli organi interni e di tipo organizzativo, che solo in parte possono essere oggetto di valutazione ai fini del controllo della qualità dei servizi nei termini di “servizio reso dalla PA-Ente Comunale al cittadino-utente”. Infatti, il Settore ha un raggio d’azione che si rivolge soprattutto verso l’interno dell’Ente ovvero verso i suoi dipendenti. Infatti, l’organizzazione degli uffici e dei servizi disposta con Deliberazione della Giunta Comunale n°49 del 02/03/2023 attribuisce al Settore I le seguenti competenze funzionali divise in n°5 servizi: il 1° servizio I “Affari Generali-Organismi Istituzionali”, il 2° servizio “Personale”, il 3° servizio “Anticorruzione Trasparenza”, il 4° servizio “Affari Legali” e il 5° servizio “Città dei bambini e delle Bambine”.

Il Servizio 1 del Settore, “Affari Generali-Organismi Istituzionali”, collabora alle attività del Sindaco, 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 di customer satisfaction. Cionondimeno, si è disposto con prot. 43738/24 che la Segreteria del Sindaco provveda alla somministrazione nell’ultimo semestre 2024 di questionari al pubblico al fine di valutare il gradimento del servizio di ricevimento/accoglienza delle istanze alla stessa provenienti.

Il Servizio 2, “Personale”, rappresenta il cuore dell’Amministrazione: seleziona e fornisce le risorse più importanti, quelle umane, a tutti gli uffici comunali che erogano i servizi ai cittadini. In un’opera di costante aggiornamento della strumentazione gestionale ed informatica (programma Startweb) supporta i dipendenti nello svolgimento della quotidiana prestazione lavorativa; si occupa della gestione giuridica ed economica del personale dipendente; propone percorsi formativi e di aggiornamento, in particolare sulla sicurezza sui luoghi di lavoro; fornisce indicazione sulla fruizione dei permessi, sull’esercizio dei diritti dei dipendenti e sulla gestione del cartellino. L’ufficio, ubicato presso il II piano della Casa Comunale, garantisce a tutti i dipendenti, allocati nelle tre sedi in cui si articolano gli uffici comunali, ogni tipo di supporto e adotta ogni misura idonea a mantenere ed accrescere il benessere organizzativo dell’Ente e di sviluppo del benchmarking con Amministrazioni del medesimo livello territoriale. La maggior parte del lavoro svolto ha impatto esclusivamente all’interno dell’organizzazione e si manifesta al cittadino solo in termini di miglior qualità dei servizi conseguente ad un buon livello di organizzazione e motivazione del personale. In tal senso ai fini della presente relazione si rappresenta che nel periodo oggetto della presente relazione non risultano pervenute



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

formali lamentele o contestazioni in merito al regolare assolvimento di tutte le funzioni degli uffici afferenti al Settore.

Il servizio 3 “Anticorruzione e Trasparenza” rappresenta un servizio di recente istituzione e quindi in fase di evoluzione organizzativa: presso il servizio, è stata costituita una struttura ad hoc a cui compete la pubblicazione all’albo pretorio degli atti amministrativi adottati dai Dirigenti, mediante sistema elettronico di gestione del flusso documentale; al servizio, inoltre, compete il monitoraggio periodico sullo stato di pubblicazione dei dati ad opera dei singoli uffici e settori; garantisce supporto e raccordo tra i diversi interlocutori in funzione della chiarezza degli obblighi di pubblicazione ai fini della completezza della pagina web “Amministrazione Trasparente” nonché supporto ai settori e al Segretario, in qualità di RPCT, nel riscontro delle istanze di accesso. Le attività di tale servizio sono riscontrabili attraverso la copiosa corrispondenza (anche via mail) con gli altri Settori e comunque dagli esiti positivi della attestazione del Nucleo di Valutazione in merito agli obblighi di pubblicazione resa in data 11/7/23 con prot. 36546/2024. In ogni caso le attività svolte nel primo semestre dal Servizio con i relativi standard di qualità raggiunti sono riepilogati nell’allegata relazione prot. 37310/2024 da intendersi qui riportata e trascritta quale parte integrante della presente nota.

Il servizio 4 “Affari Legali” fornisce consulenza giuridico-legale su specifica richiesta. Va evidenziato che il Settore non svolge 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 oppositivo. 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. Per la particolare tipologia di attività non è possibile la somministrazione all’utenza esterna (in genere avvocati di controparte e controparti) del questionario. Tuttavia, in proposito può tornare utile il richiamo all’attività pareristica e alla puntuale costituzione nei giudizi assicurata attraverso i propedeutici atti: in tale ambito si è inteso lavorare per il miglioramento della comunicazione interna, nelle sue due direttrici “bottom up” e top down” come strumento funzionale a favorire la collaborazione con gli altri Settori, la condivisione di attività che coinvolgono più settori, l’organizzazione del lavoro attraverso lo smistamento dei procedimenti a ciascun dipendente secondo le proprie competenze.

Il servizio 5° “Città dei bambini e delle bambine” vede come destinatari dei servizi erogati gli utenti più giovani e le relative famiglie. L’Amministrazione è costantemente impegnata a creare un luogo di ascolto per le esigenze dei più piccoli. In proposito, riproponendo lo schema temporale dell’anno precedente (anche alla luce dell’intervenuto rinnovo del Consiglio Comunale dei Bambini e delle Bambine), la somministrazione dei questionari di customer satisfaction è stata prevista nella seconda metà dell’esercizio. A tal proposito è stata già disposta con nota prot. 43737/2024 la somministrazione di questionari di customer satisfaction ai genitori dei bambini coinvolti nel progetto. Circa il primo semestre possono tornare utili gli indici di partecipazione alle attività laboratoriali organizzate riportate nell’allegata relazione prot. 44078/2024 da intendersi parte integrante della presente nota.



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Settore 1

II semestre

L'organizzazione degli uffici e dei servizi disposta con Deliberazione della Giunta Comunale n°49 del 02/03/2023 attribuisce al Settore I le seguenti competenze funzionali divise in n°5 servizi: il 1° servizio I "Affari Generali-Organismi Istituzionali", il 2° servizio "Personale", il 3° servizio "Anticorruzione Trasparenza", il 4° servizio "Affari Legali" e il 5° servizio "Città dei bambini e delle Bambine".

È facile, dunque, evincere che il Settore include servizi variegati, di tipo strumentale agli organi interni e di tipo organizzativo, che solo in parte possono essere oggetto di valutazione ai fini del controllo della qualità dei servizi nei termini di "servizio reso dalla PA-Ente Comunale al cittadino-utente".

Infatti, il Settore ha un raggio d'azione che si rivolge soprattutto verso l'interno dell'Ente ovvero verso i suoi dipendenti.

Il Servizio 1 del Settore, "Affari Generali-Organismi Istituzionali", collabora alle attività del Sindaco, 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 di customer satisfaction. Cionondimeno, si è disposto con prot. 43738/24 che la Segreteria del Sindaco provvedesse alla somministrazione nell'ultimo semestre 2024 di questionari al pubblico al fine di valutare il gradimento del servizio di ricevimento/accoglienza delle istanze alla stessa provenienti. Gli esiti di tale attività sono riportati di seguito, precisando che i questionari sono agli atti del Servizio:

Questionari Somministrati n. 11 Esiti Positivi: n. 11

Esiti Negativi: n. 0

Il Servizio II, "Personale", rappresenta il cuore dell'Amministrazione: seleziona e fornisce le risorse più importanti, quelle umane, a tutti gli uffici comunali che erogano i servizi ai cittadini. In un'opera di costante aggiornamento della strumentazione gestionale ed informatica (programma Starweb) supporta i dipendenti nello svolgimento della quotidiana prestazione lavorativa; si occupa della gestione giuridica ed economica del personale dipendente; propone percorsi formativi e di aggiornamento, in particolare sulla sicurezza sui luoghi di lavoro; fornisce indicazione sulla fruizione dei permessi, sull'esercizio dei diritti dei dipendenti e sulla gestione del cartellino. L'ufficio, ubicato presso il II piano della Casa Comunale, garantisce a tutti i dipendenti, allocati nelle tre sedi in cui si articolano gli uffici comunali, ogni tipo di supporto e adotta ogni misura idonea a mantenere ed accrescere il benessere organizzativo dell'Ente e di sviluppo del benchmarking con Amministrazioni del medesimo livello territoriale. La



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

maggior parte del lavoro svolto ha impatto esclusivamente all'interno dell'organizzazione e si manifesta al cittadino solo in termini di miglior qualità dei servizi conseguente ad un buon livello di organizzazione e motivazione del personale. In tal senso ai fini della presente relazione si rappresenta che nel periodo oggetto della presente relazione non risultano pervenute formali lamentele o contestazioni in merito al regolare assolvimento di tutte le funzioni degli uffici afferenti al Settore.

Il servizio 3° "Anticorruzione e Trasparenza" rappresenta un servizio di più recente istituzione e quindi in fase di evoluzione organizzativa: presso il servizio, è stata costituita una struttura ad hoc a cui compete la pubblicazione all'albo pretorio degli atti amministrativi adottati dai Dirigenti, mediante sistema elettronico di gestione del flusso documentale; al servizio, inoltre, compete il monitoraggio periodico sullo stato di pubblicazione dei dati ad opera dei singoli uffici e settori; garantisce supporto e raccordo tra i diversi interlocutori in funzione della chiarezza degli obblighi di pubblicazione ai fini della completezza della pagina web "Amministrazione Trasparente" nonché supporto ai settori e al Segretario, in qualità di RPCT, nel riscontro delle istanze di accesso. Le attività di tale servizio sono riscontrabili attraverso la copiosa corrispondenza (anche via mail) con gli altri Settori e comunque dagli esiti positivi della attestazione del Nucleo di Valutazione in merito agli obblighi di pubblicazione resa in data 11/7/23 con prot. 36546/2024. Ci si riporta poi ai contenuti della già trasmessa relazione prot. 37310/2024.

Il servizio 4° "Affari Legali" fornisce consulenza giuridico-legale su specifica richiesta. Va evidenziato che il Settore non svolge 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 oppositivo. 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. Per la particolare tipologia di attività non è possibile la somministrazione all'utenza esterna (in genere avvocati di controparte e controparti) del questionario. Tuttavia, in proposito può tornare utile il richiamo all'attività pareristica e alla puntuale costituzione nei giudizi assicurata attraverso i propedeutici atti: in tale ambito si è inteso continuare a lavorare anche nel secondo semestre 2024 per il miglioramento della comunicazione interna, nelle sue due direttrici "bottom up" e top down" come strumento funzionale a favorire la collaborazione con gli altri Settori, la condivisione di attività che coinvolgono più settori, l'organizzazione del lavoro attraverso lo smistamento dei procedimenti a ciascun dipendente secondo le proprie competenze.

Il servizio 5 "Città dei bambini e delle bambine" vede come destinatari dei servizi erogati gli utenti più giovani e le relative famiglie. L'Amministrazione è costantemente impegnata a creare un luogo di ascolto per le esigenze dei più piccoli. In proposito, riproponendo lo schema temporale dell'anno precedente (anche alla luce dell'intervenuto rinnovo del Consiglio Comunale dei Bambini e delle Bambine), la somministrazione dei questionari di customer satisfaction è stata svolta nella seconda metà dell'esercizio. A tal proposito se ne allegano gli esiti.

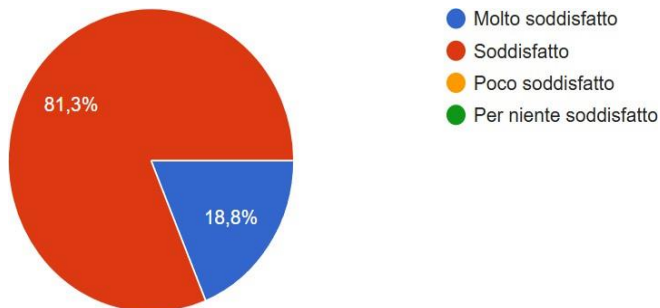


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

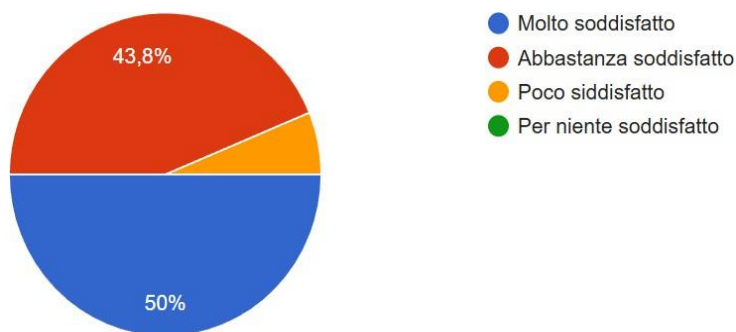
Servizio 5

Customer satisfaction genitori dei componenti del Consiglio delle bambine e dei bambini

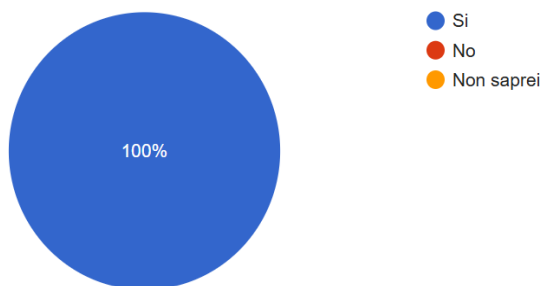
Quanto sei soddisfatto dei giorni e dell'orario di attività del Consiglio delle bambine e dei bambini?



Come hai trovato mediamente la durata del tempo di attività del Consiglio delle bambine e dei bambini?



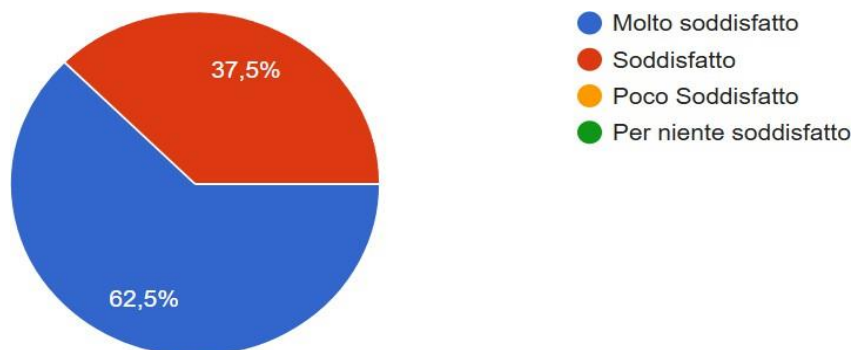
Pensi che tua figlia/tuo figlio venga con piacere agli incontri del Consiglio delle bambine e dei bambini?



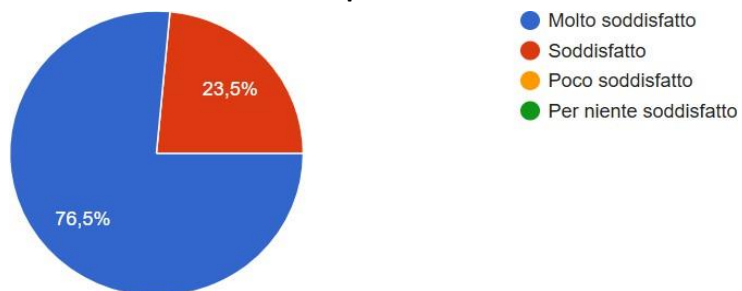


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

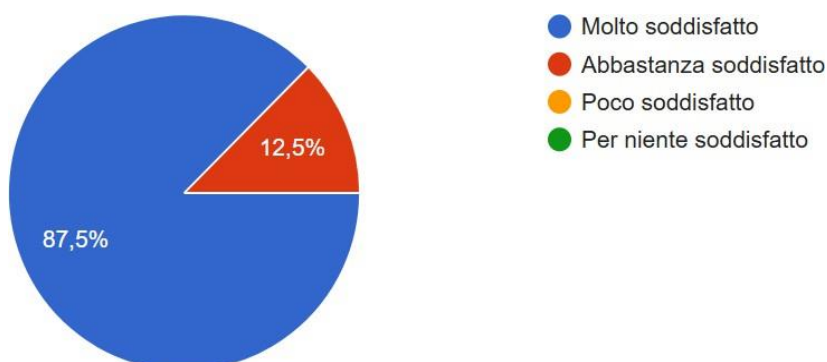
Pensando alle attività del Consiglio ed al rapporto con il Laboratorio Città delle bambine e dei bambini, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito alla cortesia del personale



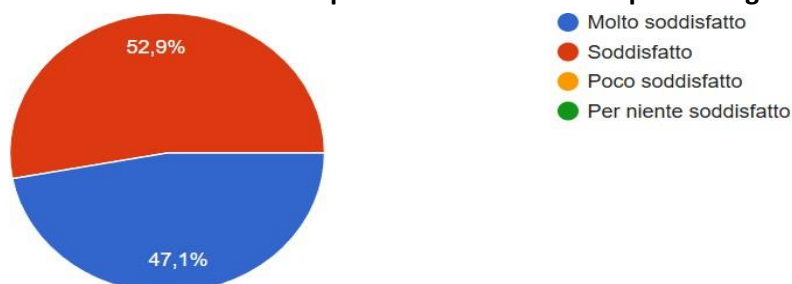
Pensando alle attività del Consiglio ed al rapporto con il Laboratorio Città delle bambine e dei bambini, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito alla chiarezza delle informazioni e comunicazioni che ricevi



Pensando alle attività del Consiglio ed al rapporto con il Laboratorio Città delle bambine e dei bambini, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito alla competenza del personale



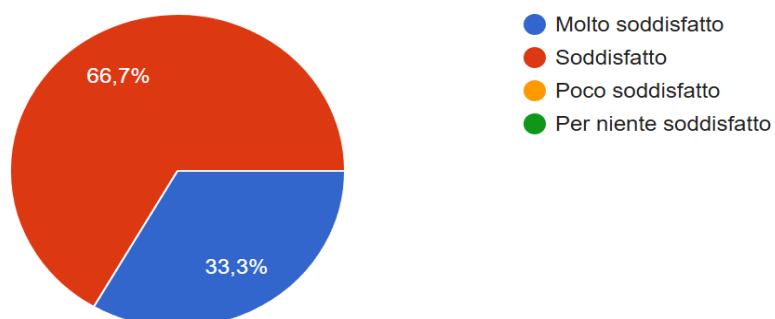
Pensando alle attività del Consiglio ed al rapporto con il Laboratorio Città delle bambine e dei bambini, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito alla frequenza degli incontri (due volte al mese)



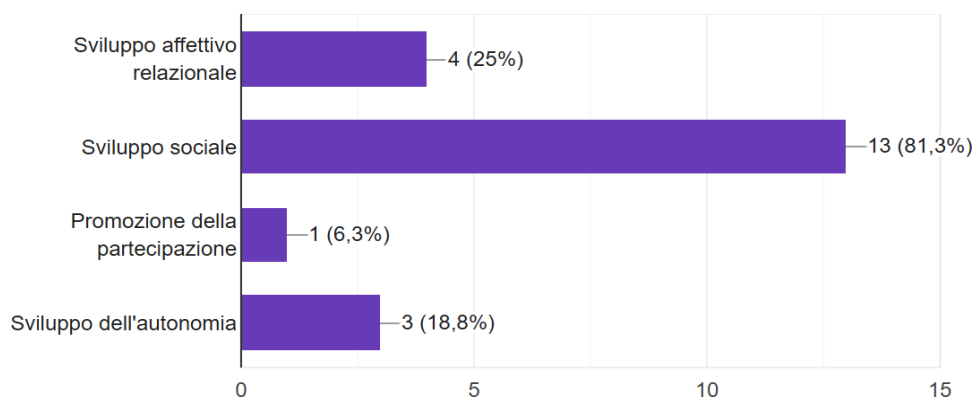


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Se hai mai fatto accesso ai servizi online (sito www.cittabambini.it, pagine social, ecc.), ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito alla facilità di individuazione delle informazioni



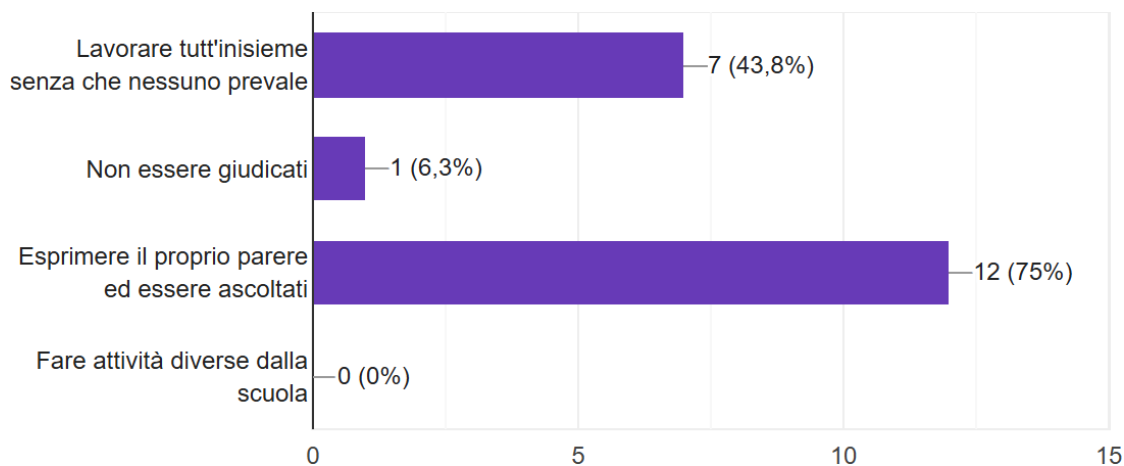
Tra le finalità educative e politiche del Laboratorio Città dei bambini e delle bambine quale ritiene più importante?"





CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Secondo te quale è la cosa più importante nelle attività che si fanno nel Laboratorio Città dei bambini e delle bambine



Eventuali problematiche riscontrate:

Nessuna

Se fosse possibile avere un calendario approssimativa sulle date degli incontri Nessuna problematica riscontrata

Nulla

Eventuali suggerimenti per le attività del Laboratorio Regionale Città dei bambini e delle bambine:

Maggior uscite sul territorio

Qualche esperienza esterna in più sul territorio, per far sì che qualcos'altro venga migliorato, su proposta dei bambini

Progetto già di per sé ben organizzato nessun suggerimento Qualche uscita in più tipo quella a Ischia

Va bene così



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Settore 2

I semestre

L'analisi della qualità dei servizi prende inizio dalla nuova organizzazione degli uffici e dei servizi disposta con Deliberazione della Giunta Comunale n°49 del 02/03/2023; in seguito a quest'ultima e ad oggi, il settore 2 comprende n°2 servizi: il 1° servizio "Lavori Pubblici e reti", il 2° servizio "Manutenzione del Patrimonio".

Occorre precisare che il Settore 2 include una particolare tipologia di servizi rivolti in maniera diretta all'utenza esterna, per la gran parte riferibili al 2° servizio connessi alla tenuta in efficienza del patrimonio comunale e scolastico, mediante apposita manutenzione. Al Servizio 1, sono invece ascrivibili per la gran parte lavori, intesi quali grandi opere e tenuta in efficienza delle strade e della p.i. e quindi non direttamente riferibili al concetto "puro" di Customer Satisfaction.

La tipologia di attività del Settore è infatti di tipo strumentale agli altri Settori e solo in parte può essere oggetto di valutazione ai fini del controllo della qualità dei servizi nei termini sopra indicati, considerato che non si concretizzano sempre in un servizio all'utenza esterna.

Pertanto, l'indagine di Customer satisfaction dei servizi erogati dal 2° Settore ha un raggio d'azione che si rivolge soprattutto verso l'interno dell'Ente ovvero verso i suoi dipendenti.

Tuttavia, volendo considerare quali clienti esterni le istituzioni scolastiche è possibile riferire ad esse una certa attività di verifica di gradimento della qualità dei servizi offerti dal Settore 2, in merito alla quale anche in relazione alle novità organizzative avviate è già stata disposta con prot. 43740/2024 apposita attività di somministrazione questionari ai dirigenti scolastici.

Nel primo semestre 2024 ha continuato a ben funzionare il nuovo sistema di gestione delle segnalazioni di esigenze manutentive, sia per gli Uffici comunali che per gli Istituti scolastici di competenza comunale. Più precisamente, la canalizzazione del flusso di richieste in due indirizzi mail che vengono gestiti direttamente dal servizio competente, ha ridotto il ripetersi di segnalazioni a mezzo protocollo, pec o telefono, rendendo molto più efficiente ed efficace la gestione. Nel primo semestre 2024 risultano effettuati puntualmente ben 305 interventi di manutenzione scolastica e 60 interventi di manutenzione degli edifici comunali.

Anche in relazione alla gestione degli impianti di P.I. si è riscontrata una ulteriore riduzione dei tempi di intervento.

Quanto al servizio di manutenzione delle strade lo stesso garantisce costante monitoraggio della viabilità per lo svolgimento di interventi di ordinaria manutenzione. In particolare, la riorganizzazione nella gestione dei procedimenti di autorizzazione allo svolgimento di lavori sulla viabilità comunale da parte degli enti gestori dei sottoservizi si è consolidata e consente ora la realizzazione di una puntuale registrazione degli interventi anche



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

ai fini di una migliore gestione del contenzioso eventualmente derivante in relazione a problematiche di viabilità.

La maggior parte del lavoro svolto si manifesta al cittadino solo in termini di interventi conseguente ad un buon livello di organizzazione e motivazione del personale. In tal senso ai fini della presente relazione si rappresenta che nel periodo oggetto della presente relazione, fatto salvo quanto al successivo capoverso, non risultano pervenute formali lamentele o contestazioni in merito al regolare assolvimento di tutte le funzioni degli uffici afferenti al Settore. Le segnalazioni di guasti, rotture, ecc. di competenza, sono invece state oggetto di verifica preliminare e poi di interventi, dovendosi comunque conciliare la loro gestione con la effettiva disponibilità finanziaria, che induce alla scelta di priorità di interventi.

Quanto alla gestione delle attività amministrative del Settore la circolazione del flusso di informazioni all'interno dell'Ente è effettuate mediante la piattaforma digitale-Publisys fornita dall'UTD.

Settore 2

Il semestre

L'analisi della qualità dei servizi prende inizio, anche in questa circostanza, dalla attuale organizzazione degli uffici e dei servizi disposta con Deliberazione della Giunta Comunale n°49 del 02/03/2023; in seguito a quest'ultima e ad oggi, il settore 2 comprende n°2 servizi: il 1° servizio "Lavori Pubblici e reti", il 2° servizio "Manutenzione del Patrimonio".

Occorre precisare che il Settore 2 include una particolare tipologia di servizi rivolti in maniera diretta all'utenza esterna, per la gran parte riferibili al 2° servizio connessi alla tenuta in efficienza del patrimonio comunale e scolastico, mediante apposita manutenzione. Al Servizio 1, sono invece ascrivibili per la gran parte lavori, intesi quali grandi opere e tenuta in efficienza delle strade e della p.i. e quindi non direttamente riferibili al concetto "puro" di Customer Satisfaction.

La tipologia di attività del Settore è infatti di tipo strumentale agli altri Settori, e solo in parte può essere oggetto di valutazione ai fini del controllo della qualità dei servizi nei termini sopra indicati, considerato che non si concretizzano sempre in un servizio all'utenza esterna.

La maggior parte del lavoro svolto si manifesta al cittadino solo in termini di interventi conseguenti ad un buon livello di organizzazione e motivazione del personale. In tal senso ai fini della presente relazione si rappresenta che nel periodo oggetto della presente relazione, fatto salvo quanto al successivo capoverso, non risultano pervenute formali lamentele o contestazioni in merito al regolare assolvimento di tutte le funzioni degli uffici



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

affendenti al Settore. Le segnalazioni di guasti, rotture, ecc. di competenza, sono invece state oggetto di verifica preliminare e poi di interventi, dovendosi comunque conciliare la loro gestione con la effettiva disponibilità finanziaria, che induce alla scelta di priorità di interventi. Pertanto, l'indagine di Customer Satisfaction dei servizi erogati dal 2° Settore ha un raggio d'azione che si rivolge soprattutto verso l'interno dell'Ente ovvero verso i suoi dipendenti.

Tuttavia, volendo considerare quali clienti esterni le istituzioni scolastiche è possibile riferire ad esse una certa attività di verifica di gradimento della qualità dei servizi offerti dal Settore 2, in merito alla quale anche in relazione alle novità organizzative avviate è stata disposta con prot. 43740/2024 apposita attività di somministrazione questionari ai dirigenti scolastici. Gli esiti di tale attività sono rilevabili dagli allegati n. 15 questionari somministrati ai responsabili di plesso/scuole.

Nel 2024 ha continuato a ben funzionare il nuovo sistema di gestione delle segnalazioni di esigenze manutentive, sia per gli Uffici comunali che per gli Istituti scolastici di competenza comunale. Più precisamente, la canalizzazione del flusso di richieste in due indirizzi mail che vengono gestiti direttamente dal servizio competente, ha ridotto il ripetersi di segnalazioni a mezzo protocollo, pec o telefono, rendendo molto più efficiente ed efficace la gestione.

Nel 2024 risultano effettuati puntualmente n. 488 (di cui 305 nel primo semestre) interventi di manutenzione scolastica e n. 97 (di cui 60 nel primo semestre) interventi di manutenzione degli edifici comunali.

Anche in relazione alla gestione degli impianti di P.I. si è riscontrata una ulteriore riduzione dei tempi di intervento.

Quanto al servizio di manutenzione delle strade lo stesso ha garantito per tutto il 2024 un costante monitoraggio della viabilità per lo svolgimento di interventi di ordinaria manutenzione. In particolare, la riorganizzazione nella gestione dei procedimenti di autorizzazione allo svolgimento di lavori sulla viabilità comunale da parte degli enti gestori dei sottoservizi si è ulteriormente consolidata con la puntuale registrazione degli interventi anche ai fini di una migliore gestione del contenzioso eventualmente derivante in relazione a problematiche di viabilità.

Quanto alla gestione delle attività amministrative del Settore la circolazione del flusso di informazioni all'interno dell'Ente è effettuate mediante la piattaforma digitale-Publisys fornita dall'UTD.



Settore 3

I semestre

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 III include 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. Pertanto, i servizi forniti dal Settore 3 possono essere solo in parte oggetto di valutazione in termini di Customer satisfaction.

Servizio bilancio e contabilità

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



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

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.

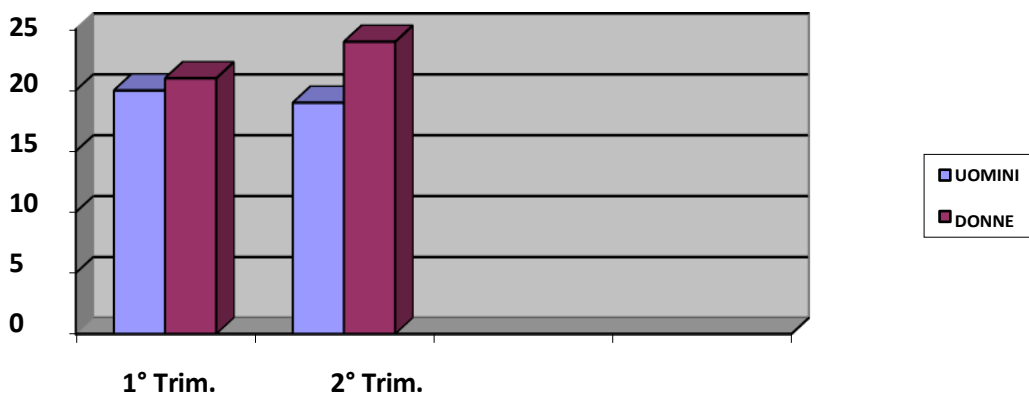
L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito. Gli addetti 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, anche relativamente al I Semestre 2024, sono stati somministrati questionari nei confronti dell'utenza, diretti a rilevare in maniera diretta il grado di soddisfazione dell'utenza. I risultati rilevati si sono attestati ad un livello BUONO/OTTIMO 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.

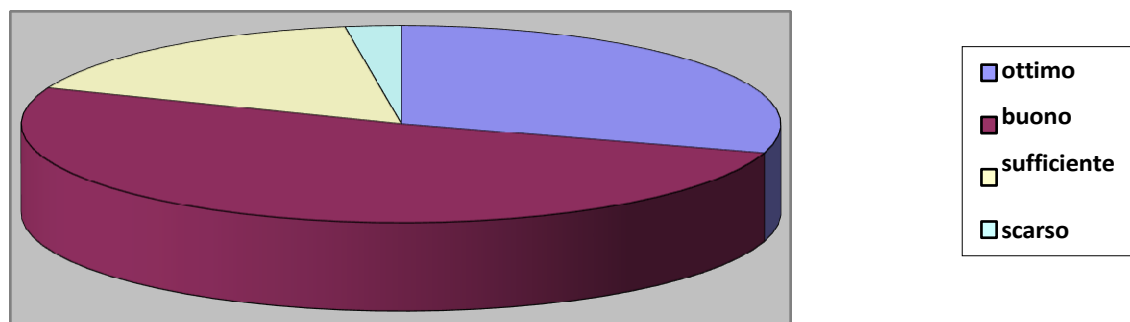


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

I cittadini sottoposti a monitoraggio della soddisfazione sono stati complessivamente 85, la divisione per sesso è riportata nel grafico sottostante:



Il grado di soddisfazione complessivamente rilevato è invece individuato nel successivo grafico:



Il Servizio 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 tali 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.

Il Servizio Contabilità del personale effettua 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.



Settore 3

Il semestre

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 ed il Comune, in quanto organismo territoriale più vicino ai cittadini, rappresenta al meglio i bisogni della collettività.

In tale contesto, 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 III include 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. Pertanto, i servizi forniti dal Settore 3 possono essere solo in parte oggetto di valutazione in termini di Customer satisfaction.

Servizio bilancio e contabilità

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



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

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

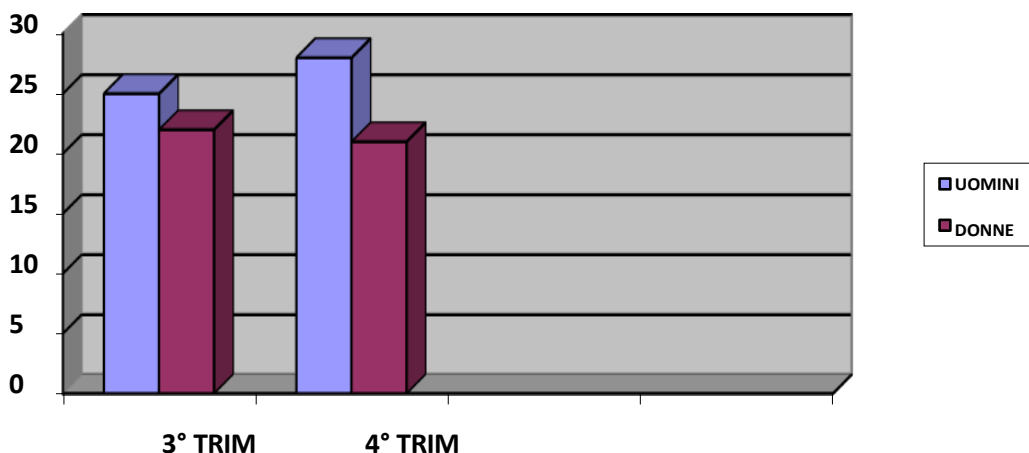
L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività. Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente 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, anche relativamente al II Semestre 2024, sono stati somministrati questionari nei confronti dell'utenza, diretti a rilevare in maniera diretta il grado di soddisfazione dell'utenza. I risultati rilevati si sono attestati ad un livello BUONO/OTTIMO 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.

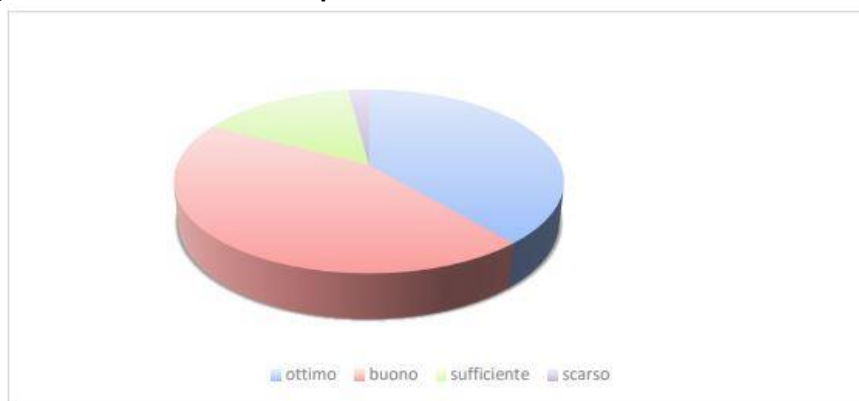


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

I cittadini sottoposti a monitoraggio della soddisfazione sono stati complessivamente 98, la divisione per sesso è riportata nel grafico sottostante:



Il grado di soddisfazione complessivamente rilevato è invece individuato nel successivo grafico:



Il Servizio 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.

Il Servizio Contabilità del personale effettua 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.



Settore 4

I semestre

Occorre innanzitutto evidenziare che il IV Settore è composto da una pluralità di Servizi quali l'Edilizia privata, la Protezione civile, l'Igiene Urbana, i Servizi Demografici e il SUAP che, per la peculiarità delle attività di competenza, hanno giornalmente rapporti con l'utenza, occupandosi di problematiche rilevanti sia per la gestione del territorio che per i servizi diretti alla persona.

Risulta, quindi, importante l'esito di queste rilevazioni, 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 di quest'ultima alcuni parametri dell'attuale situazione operativa e per individuare i possibili provvedimenti migliorativi, al fine di contribuire al perfezionamento del processo di erogazione.

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 riscontro alle varie istanze.

Si pensi, a titolo esemplificativo, alla gestione delle pratiche di edilizia privata, o all'attività di sensibilizzazione e supporto ai cittadini in tema di corretto smaltimento dei rifiuti. Giudizi positivi sulla competenza del personale, sulla qualità del servizio offerto e sulla tempestività si è avuto anche sulle attività poste in essere dal gruppo comunale di Protezione Civile. Buono anche il risultato relativo ai tempi di erogazione dei servizi anagrafici (certificazioni anagrafiche, autenticazioni di firma, di copia, di fotografia, rilascio carte di identità per l'Italia/per l'estero, ecc) e sull'orario di apertura al pubblico degli uffici, atteso che è stata ampliata la fascia oraria di apertura degli sportelli dei Servizi Demografici. In definitiva, dai giudizi espressi tramite il "Modulo di rilevazione soddisfazione utenti", emerge un livello di customer satisfaction che in media può ritenersi molto buono.

Settore 4

II semestre

La dimensione della qualità e della valutazione partecipativa ha tra le principali finalità quella di integrare il punto di vista dell'amministrazione con il punto di vista dei cittadini-utenti. Le informazioni raccolte a valle dei processi di rilevazione della qualità e di partecipazione sono rilevanti ai fini della programmazione futura e utili al miglioramento delle attività e dei servizi erogati dall'Amministrazione.

Prendendo atto, quindi, della necessaria imprescindibilità di un sistema organico di verifica degli standard di qualità dei servizi atto a misurare la soddisfazione degli utenti esterni dell'Ente, si evidenzia che il IV Settore è



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

composto da una pluralità di Servizi che, per la tipicità delle attività di propria pertinenza, hanno costantemente rapporti con l'utenza in quanto si occupano di problematiche rilevanti sia per la gestione del territorio che per i servizi diretti alla persona.

All'uopo, sul rispetto dei tempi si è registrata un'elevata soddisfazione da parte degli utenti, così come può ritenersi soddisfacente il giudizio avuto sulla chiarezza delle informazioni fornite ed i riscontri alle varie istanze.

Si pensi, a titolo esemplificativo, alla gestione delle pratiche di edilizia privata, o all'attività di sensibilizzazione e supporto ai cittadini in tema di corretto smaltimento dei rifiuti.

Un'ulteriore indagine per la misurazione della qualità percepita dai cittadini in riferimento ai servizi erogati, ha riguardato anche i Servizi Demografici ove si è rilevato un buon risultato relativamente ai tempi di erogazione di detti servizi (certificazioni anagrafiche, autenticazioni di firma, di copia, di fotografia, rilascio carte di identità per l'Italia/per l'estero, ecc). In definitiva, dai giudizi espressi tramite il "Modulo di rilevazione soddisfazione utenti", emerge un livello di customer satisfaction che in media può ritenersi molto buono.



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Settore 5

I semestre

I servizi del V Settore a diretto contatto con l'utenza (Ufficio Polizia Amministrativa, Ufficio Sanzioni e Contenzione, Ufficio Polizia Giudiziaria – accesso atti), costituiscono i front - offices a maggior affluenza di cittadini.

Nell'organizzazione e gestione dei servizi offerti dal V Settore per l'Amministrazione Comunale si tiene conto dei bisogni e alle priorità del cittadino cercando di assicurare l'efficienza delle prestazioni e il rispetto dei termini procedurali.

Gli uffici del V Settore assicurano accessibilità digitale e materiale della modulistica, professionalità del personale dipendente e soprattutto celerità, nei termini previsti dalla legge, di conclusione del procedimento.

Dagli esiti della somministrazione del modulo di customer satisfaction all'utenza degli uffici descritti, 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.

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.

Settore 5

II semestre

I servizi del V Settore a diretto contatto con l'utenza (Ufficio Polizia Amministrativa, Ufficio Sanzioni e Contenzione, Ufficio Polizia Giudiziaria – accesso atti), costituiscono i front - offices a maggior affluenza di cittadini.

Nell'organizzazione e gestione dei servizi offerti dal V Settore per l'Amministrazione Comunale si tiene conto dei bisogni e alle priorità del cittadino cercando di assicurare l'efficienza delle prestazioni e il rispetto dei termini procedurali.

Gli uffici del V Settore assicurano accessibilità digitale e materiale della modulistica, professionalità del personale dipendente e soprattutto celerità, nei termini previsti dalla legge, di conclusione del procedimento.

Dagli esiti della somministrazione del modulo di customer satisfaction all'utenza degli uffici descritti, 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.

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.

Settore 6

I semestre

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.

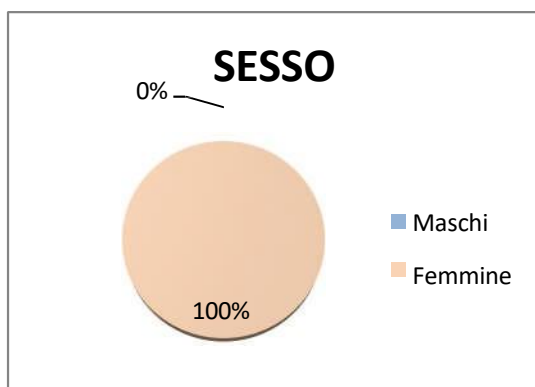
Nel Comune di San Giorgio a Cremano l'impianto del controllo di qualità trova fondamento nelle previsioni di cui all'articolo 6 del Regolamento dei controlli interni, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 26 del 01/07/2021. Tale articolo prevede, per la misurazione della soddisfazione 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 dal Servizio Politiche Sociali, Giovanili, Femminili, Lgbt e dal Servizio Scuola effettuata si è servita del modulo di rilevazione messo a disposizione sul sito web istituzionale somministrato agli utenti giunti negli uffici nell'anno 2024.

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. 2 moduli.

Campione di indagine

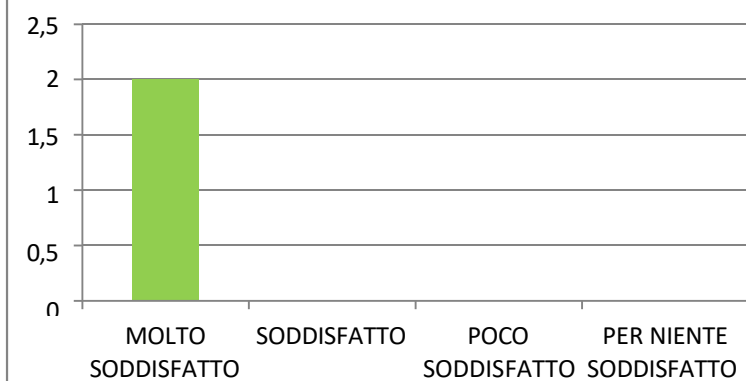




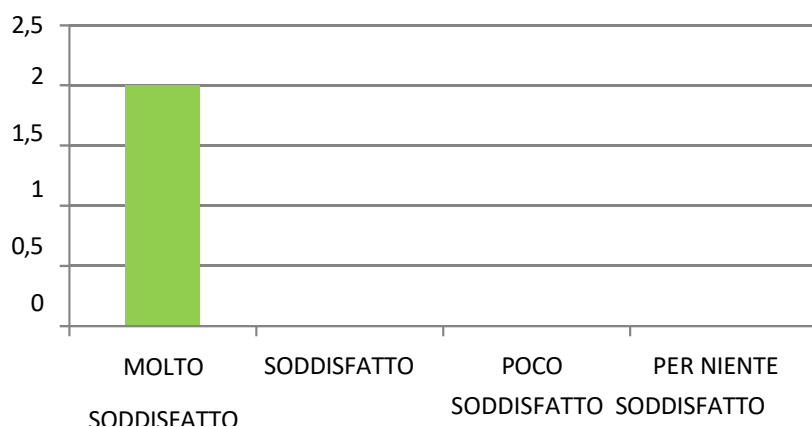
CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

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

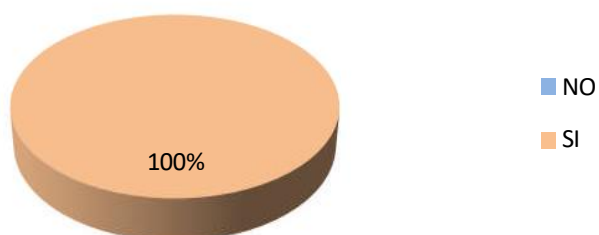
Tempi di attesa



Orario di apertura al pubblico



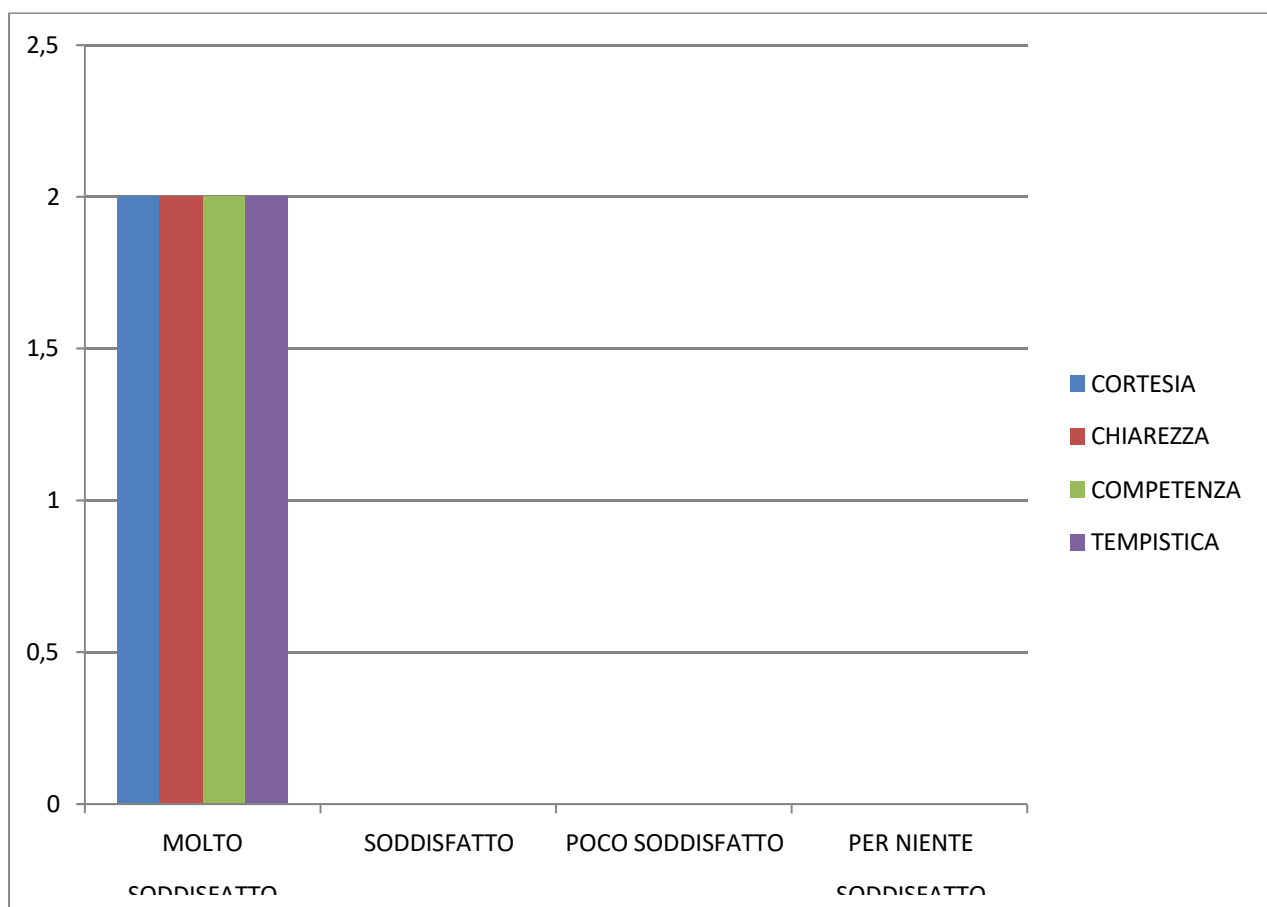
Facilità di ritrovamento dell'ufficio giusto



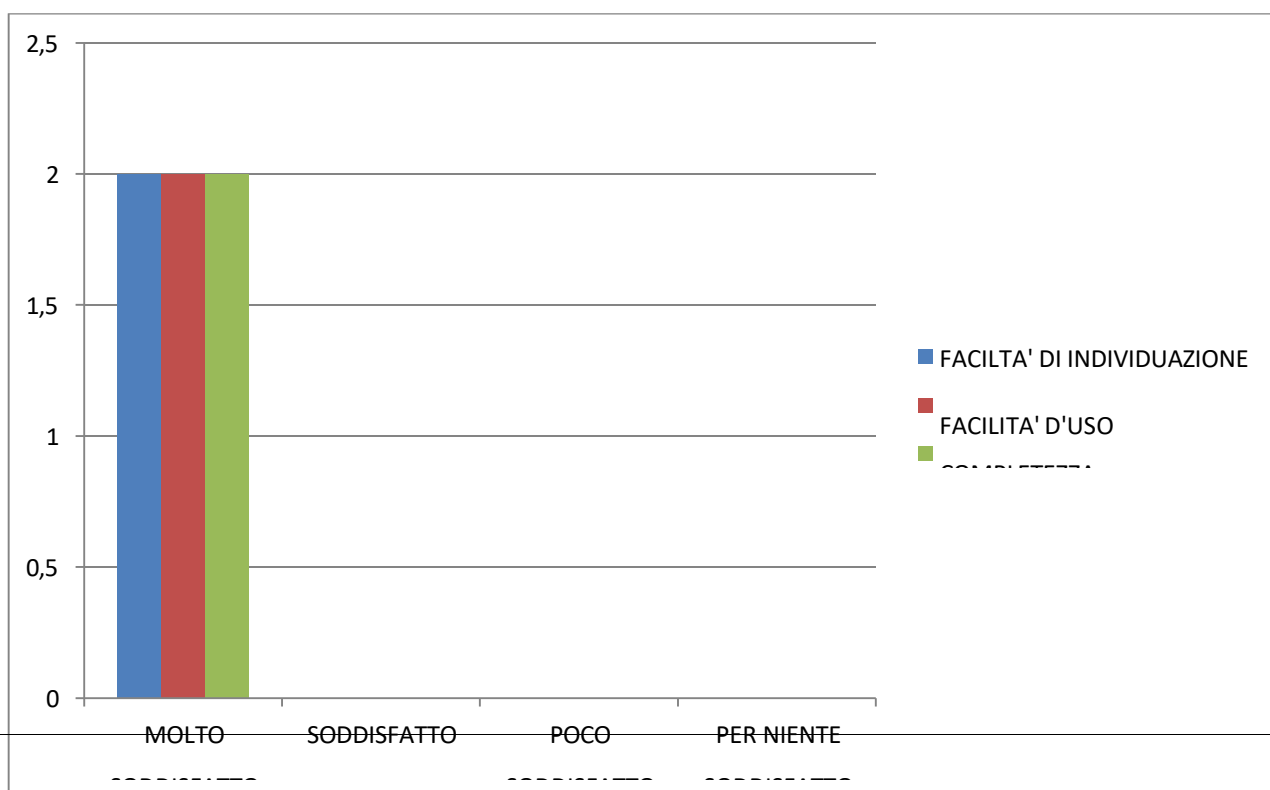


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

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:



Le domande riguardanti l'accesso ai servizi online, la facilità di individuazione del sito, la facilità d'uso dello stesso e la completezza dei servizi offerti hanno avuto il presente riscontro:



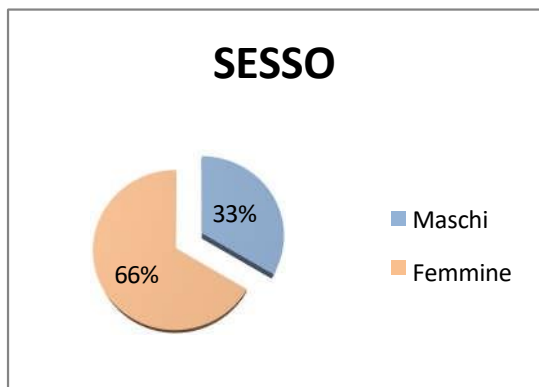


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

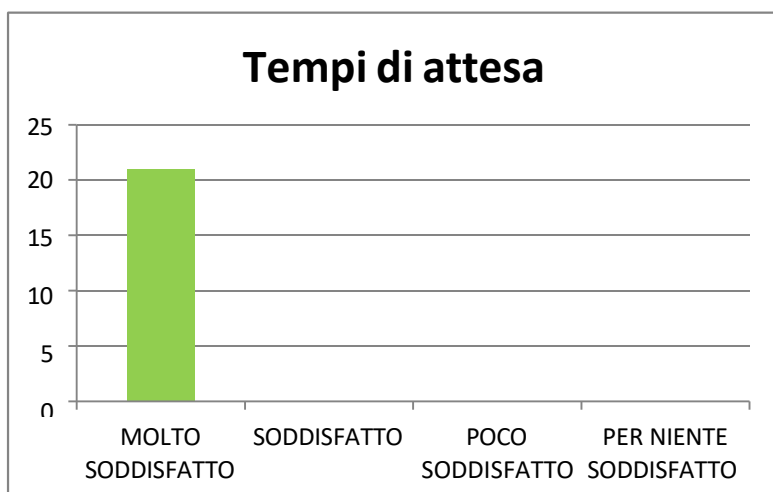
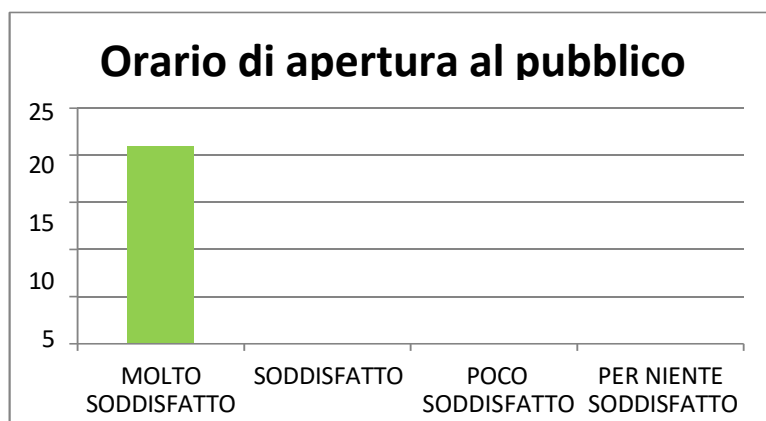
Indagine relativa al Servizio Politiche Sociali, Giovanili, Femminili, Lgbt

Per il Servizio Politiche Sociali, Giovanili, Femminili, Lgbt sono stati raccolti n. 21 moduli.

[Campione di indagine](#)



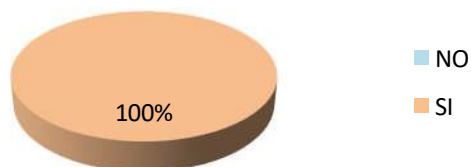
Di seguito i dati relativi al grado di soddisfacimento riscontrato per i diversi parametri



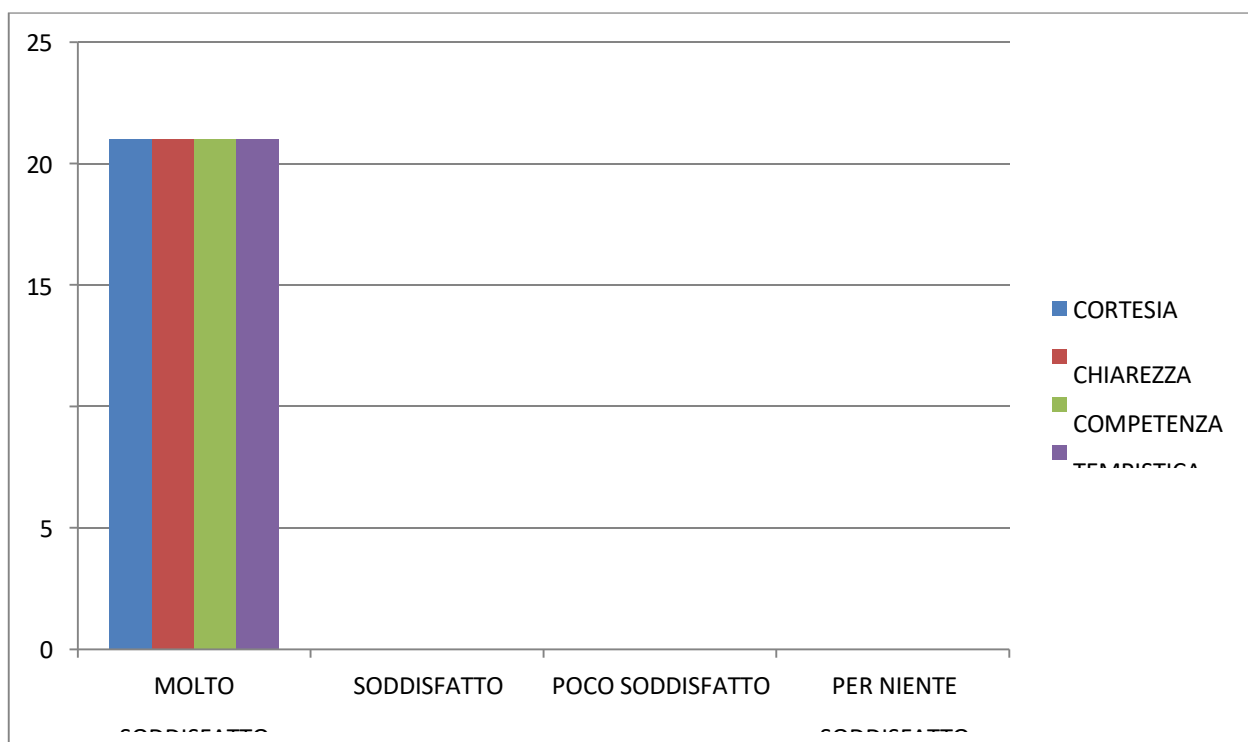


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Facilità di ritrovamento dell'ufficio giusto



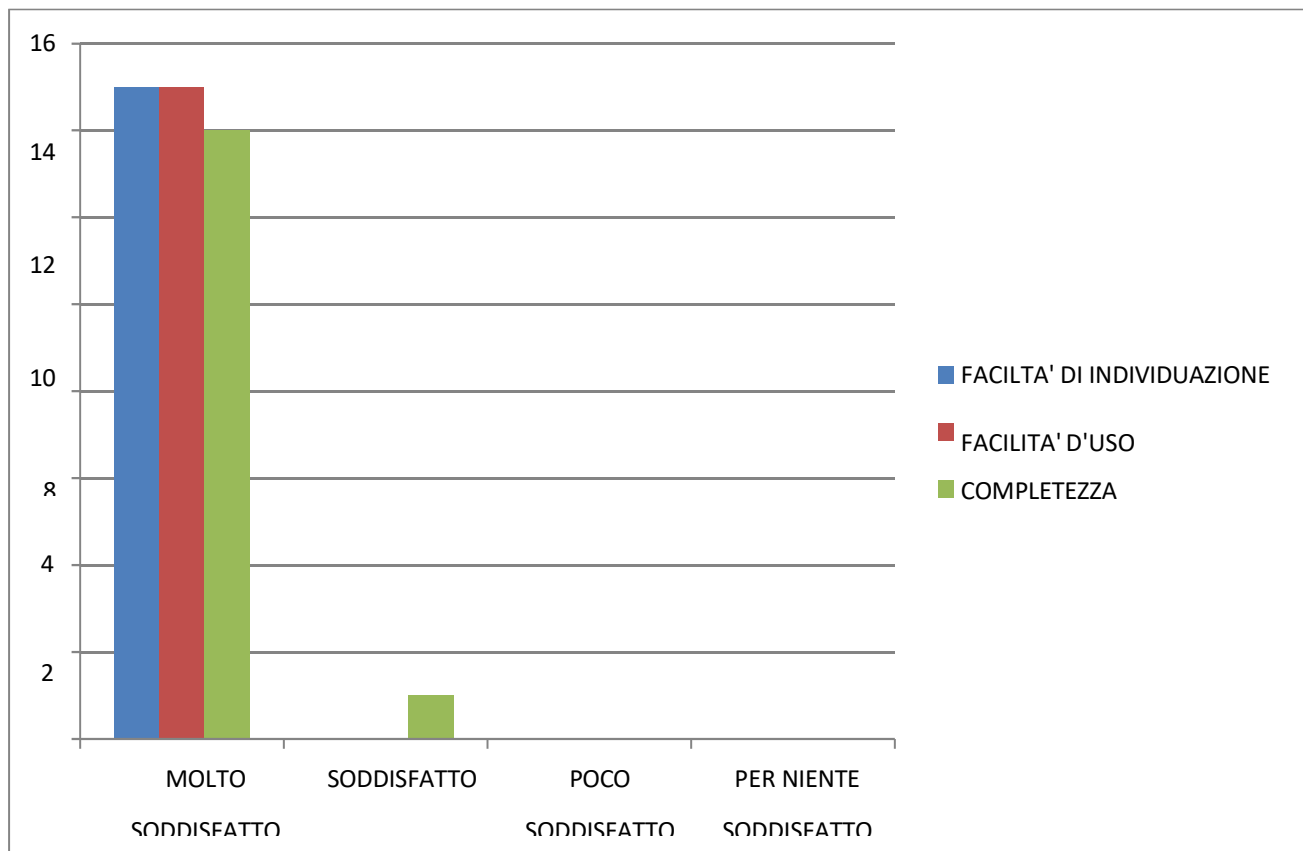
Le domande riferite alla cortesia e alla competenza del personale, alla chiarezza delle informazioni ricevute e alla tempistica relativa al completamento della pratica hanno avuto il presente riscontro:





CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Alle domande riguardanti l'accesso ai servizi online hanno dato riscontro n. 15 cittadini/utenti su 21. 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.



Settore 6

II semestre

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.

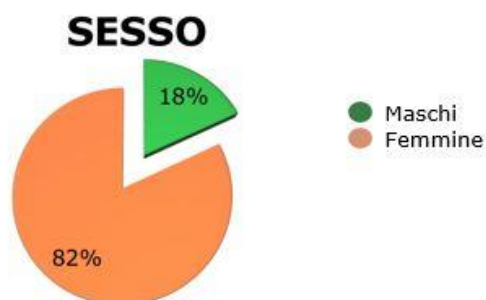
Tale articolo prevede, per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni, l'utilizzo sia di metodologie indirette, quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali quelle della somministrazione di questionari ai cittadini utenti. L'indagine diretta operata dai 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 2023.

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. 11 moduli.

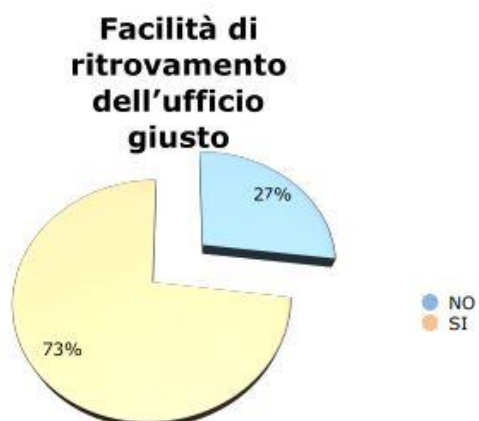
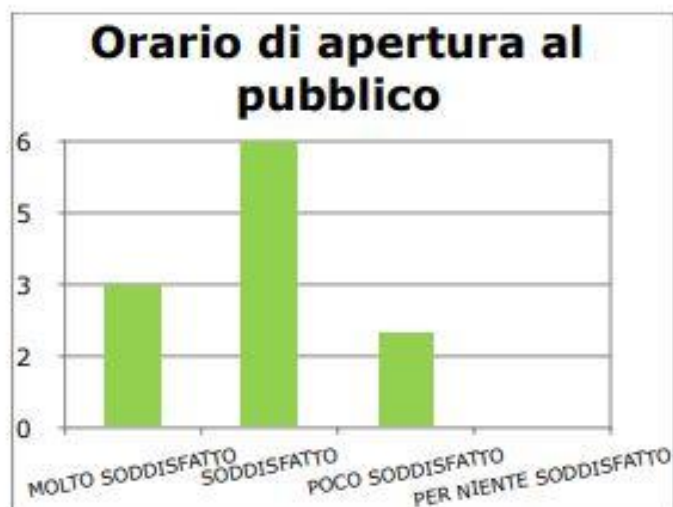
Campione di indagine





CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

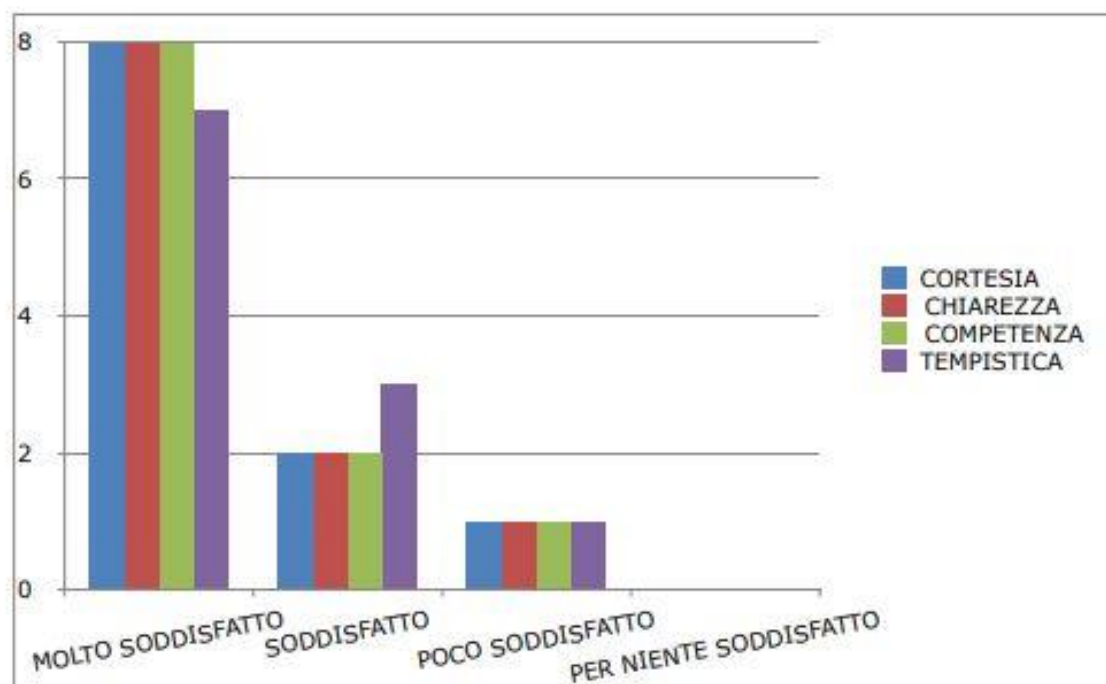
Di seguito i dati relativi al grado di soddisfacimento riscontrato per i diversi parametri



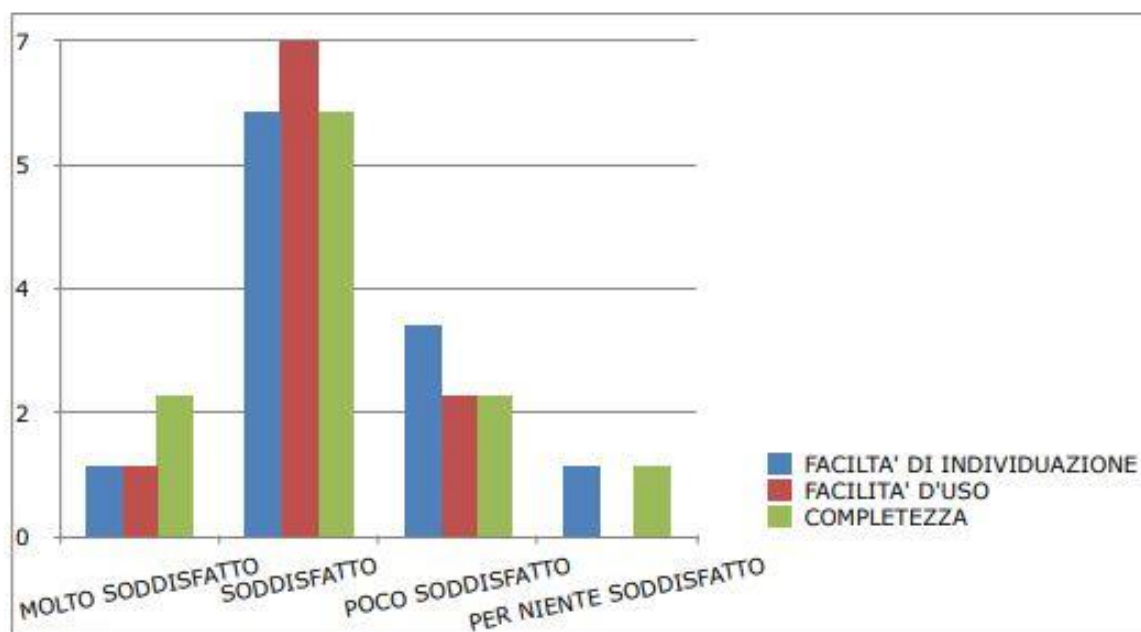


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

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 n. 11 citta- dini/utenti su 11. 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



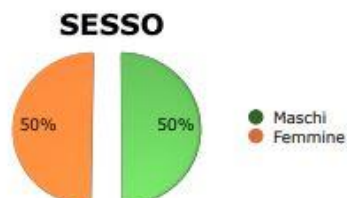


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

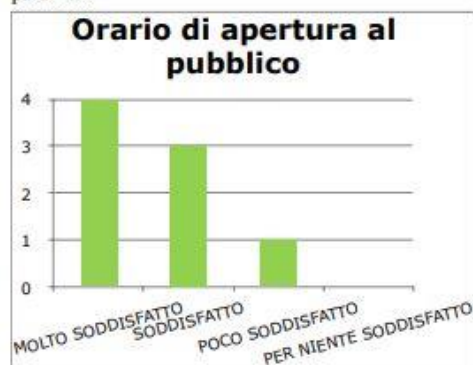
Indagine relativa al Servizio Politiche Sociali, Giovanili, Femminili, Lgbt

Per il Servizio Politiche Sociali, Giovanili, Femminili, Lgbt sono stati raccolti n. 8 moduli.

Campione di indagine



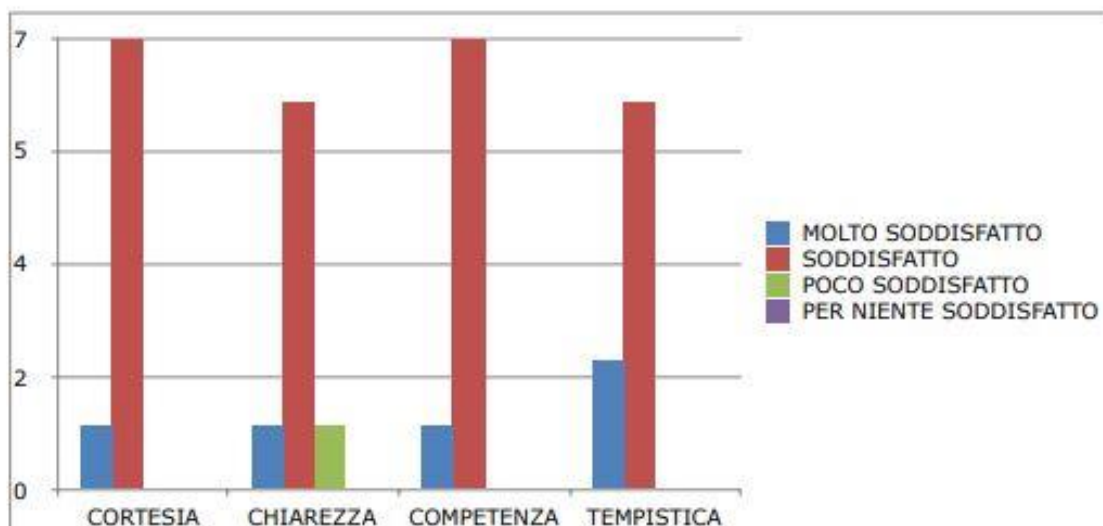
Di seguito i dati relativi al grado di soddisfacimento riscontrato per i diversi parametri



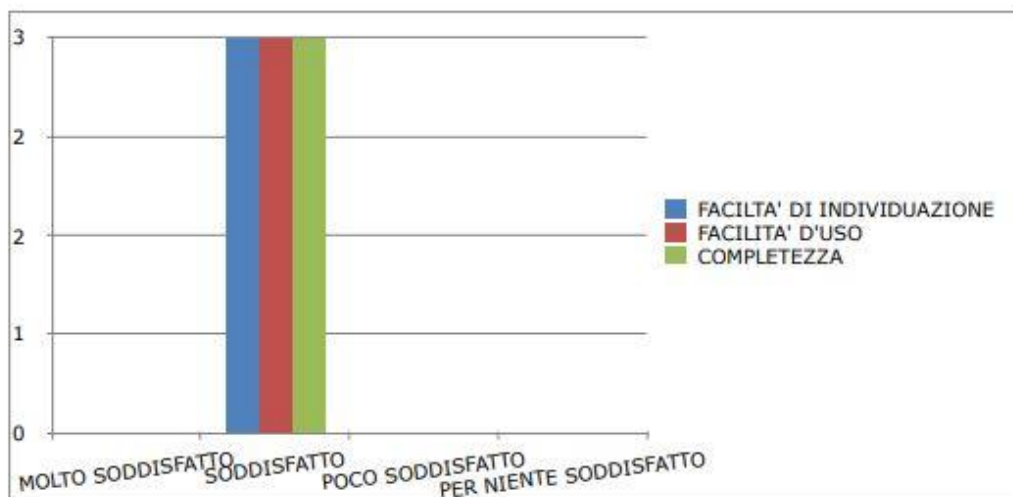


CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

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 ha dato riscontro soltanto n. 3 cittadini/utenti su 8. 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:





Settore 7

I semestre

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle pubbliche amministrazioni, avviato nei primi anni novanta, è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Già il decreto legislativo n. 29 del 1993 nell'art. 12, così come la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, individuavano la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili e costruttivi per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

Uno degli strumenti più utilizzati, a tal fine, è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di Customer Satisfaction.

Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati, sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni, è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard qualitativi definiti nelle carte dei servizi, ove adottate, o stabiliti in sede di programmazione degli interventi. Il controllo di qualità ha l'obiettivo di individuare le eventuali criticità nell'erogazione dei servizi e adottare le azioni correttive nell'ottica di un miglioramento continuo.

La programmazione, l'andamento e il controllo degli standard qualitativi sono direttamente collegati al ciclo di gestione della performance e all'applicazione del vigente sistema di misurazione e di valutazione della performance.



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

L'innovazione in tema di qualità, viene operata con l'emanazione del DLgs n. 174/2012, convertito in Legge n. 213/2012, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli Enti Locali, che riflette un impianto normativo basato sul principio che il miglioramento dell'azione amministrativa si ottiene attraverso il rafforzamento del sistema dei controlli. Il legislatore si prefigge, infatti, l'obiettivo di incrementare le modalità di presidio sull'attività amministrativa, definendo una nuova geografia dei controlli e introducendo nuove forme di controllo che hanno lo scopo di rafforzare la funzione valutativa.

Focalizzandosi, in particolare, sul sistema dei controlli interni, la Legge n. 213/2012 introduce, tra le nuove tipologie di controlli, il controllo della qualità dei servizi, prevedendo, all'art. 3, comma 2 lettera e), che il sistema dei controlli interni è diretto a garantire, tra l'altro, nei Comuni con popolazione superiore ai 10.000 abitanti, il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare e rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, esterni e interni all'ente, che fruiscono dei servizi erogati dal Comune e dai suoi organismi gestionali esterni.

La misurazione della qualità dei servizi è una funzione ormai fondamentale e strategica per le pubbliche amministrazioni, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance.

In questa direzione si orienta, altresì, l'art. 147 ter del TUEL che disciplina il controllo strategico, rivolto, tra l'altro, alla rilevazione della qualità dei servizi erogati. Il DLgs n. 174/2012 stabilisce, inoltre, che gli strumenti e le modalità di controllo interno, debbano essere disciplinati con un Regolamento, adottato dal Consiglio Comunale. Nel Comune di San Giorgio a Cremano, il Regolamento dei controlli interni è stato approvato, da ultimo, con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 26 del 01/07/2021.

L'art. 6 di detto Regolamento prevede che il controllo sulla qualità dei servizi è finalizzato: a migliorare i rapporti con l'utenza e le realtà sociali ed economiche operanti nel territorio comunale; a verificare il rispetto degli standard fissati nella Carta dei Servizi approvata dal Comune di San Giorgio a Cremano e resa accessibile ai cittadini mediante la pubblicazione sul sito internet dell'Ente; a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente attraverso una costante attività di monitoraggio; a evidenziare l'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini in un'ottica di implementazione dei servizi e di miglioramento della qualità offerta.

A tal uopo, lo stesso art. 6, comma 4, del Regolamento in esame prevede che, per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni e interni possono essere utilizzate sia metodologie indirette, quali l'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali la somministrazione di questionari ai cittadini-utenti (Indagini di Customer Satisfaction). Rilevare la Customer Satisfaction consente all'Amministrazione comunale di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Il Comune di Pieve di Sacco afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali. In conformità alla richiamata disciplina, il Settore VII ha impiegato, nel I semestre 2024, quali strumenti di rilevazione e controllo della qualità dei servizi erogati nell'ambito degli uffici e dei Servizi di propria competenza, tanto metodologie dirette che indirette. In particolare, l'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, dal Servizio 1 "URP e Controllo di Qualità" del VII Settore, è stata svolta attraverso la compilazione di un questionario sottoposto all'utenza nel periodo compreso tra il 2 gennaio e il 28 giugno 2024. Il questionario, reso disponibile via web sul sito istituzionale e, altresì, cartaceo in ufficio, è costituito da n.10 domande sul grado di soddisfazione del cittadino, in particolare 3 di esse sono rivolte agli utenti che usufruiscono dei servizi online. Gli utenti che hanno riconsegnato in ufficio il questionario sono stati 48. Nel mese di luglio 2024, si è provveduto ad estrarre i dati inseriti dagli utenti nella compilazione dei questionari. I risultati derivanti dalle risposte degli Utenti sono stati accuratamente elaborati e resi schematicamente leggibili con l'ausilio

orari di apertura



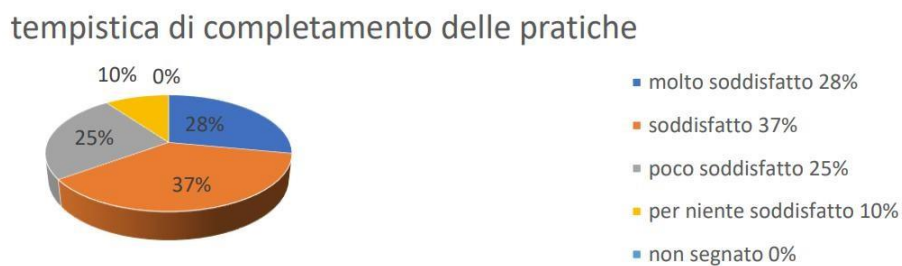
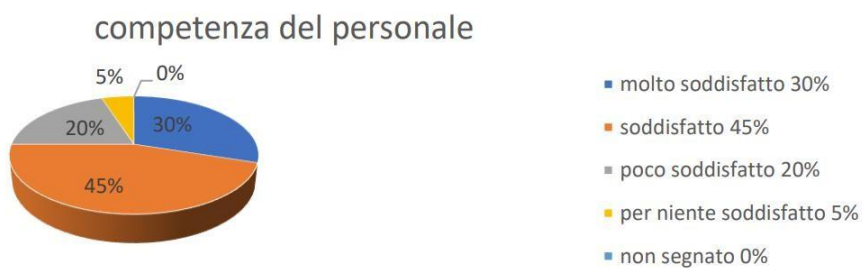
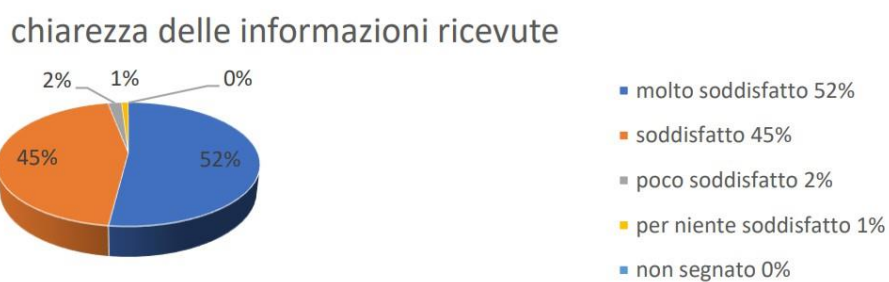
tempo di attesa



di grafici statistici utili ai fini della valutazione complessiva raggiunta.



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO





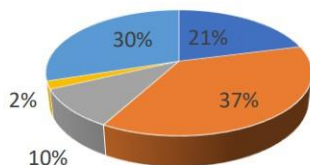
SEZIONE DEL QUESTIONARIO PER UTENTI CHE USUFRUISCONO DEL SERVIZIO ON LINE

facilità di individuazione del sito



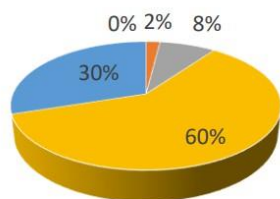
- molto soddisfatto 20%
- soddisfatto 25%
- poco soddisfatto 10%
- per niente soddisfatto 15%
- non segnato 30%

facilità d'uso



- molto soddisfatto 20%
- soddisfatto 25%
- poco soddisfatto 10%
- per niente soddisfatto 15%
- non segnato 30%

completezza dei servizi offerti



- molto soddisfatto 0%
- soddisfatto 2%
- poco soddisfatto 8%
- per niente soddisfatto 60%
- non segnato 30%

L'indagine di verifica della soddisfazione dell'utenza nei confronti dell'attività dell'U.R.P. restituisce un quadro sostanzialmente positivo, sintomo che, sebbene ci siano margini di miglioramento, la soddisfazione generale dell'Utenza si attesta su un livello sommariamente elevato. La lettura offerta dai dati analizzati consente di evidenziare quelli che sono i punti di forza e gli aspetti da migliorare nell'erogazione dei servizi. Nello specifico, al punto 7 del questionario "eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti" la quasi totalità delle osservazioni che sono state avanzate da parte degli utenti per il miglioramento del servizio sono state quelle riguardanti l'implementazione del servizio da rendersi on line: la necessità di utilizzare canali informatici risponde all'esigenza di chi, lavoratore dipendente o autonomo, trova più semplice l'accesso ai servizi online.



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Di pari evidenza è la lettura offerta dal dato analizzato sulla completezza dei servizi offerti online che restituisce una marcata declinazione delle percentuali negative, utenti poco o per niente soddisfatti.

Il Servizio 2°-“Protocollo”, in aderenza all’obiettivo di garantire il corretto funzionamento e utilizzo del sistema di protocollo informatico, nonché del sistema di conservazione (in conformità al CAD, alle Linee Guida AgID e al Manuale di Gestione del Protocollo Informatico), garantendo la qualità di erogazione dei servizi offerti, ha provveduto a effettuare verifiche giornaliere a campione dei documenti registrati, in ingresso e in uscita, al Protocollo Informatico dell’Ente, nonché all’attuazione di procedimenti di annullamento di diverse registrazioni di protocollo, ai sensi dell’art. 56 del Manuale di Gestione.

Anche per il Servizio in esame, si è registrato un soddisfacente livello di gradimento degli utenti interni ed esterni, stante l’assenza di lamentele e reclami e l’adeguamento alle direttive impartite da parte del personale incardinato nei Settori dell’Ente.

Il Servizio 3°- “Notifiche”, ha fatto registrare, nel periodo considerato, nonostante le criticità legate al permanere di una situazione caratterizzata da notevole carenza di personale, un elevato livello di soddisfazione, tanto degli utenti interni quanto degli utenti esterni, in merito al servizio di notificazione degli atti, erogato sempre nel rispetto della normativa vigente in materia e delle tempistiche previste per le diverse forme di notifica.

All’uopo, sono state attuate tutte le attività necessarie a consentire l’evasione e il riscontro, nei tempi predefiniti, delle molteplici istanze di notifica di atti sia interni che esterni, garantendo la puntuale e tempestiva notifica degli atti, anche tenendo conto delle priorità, delle urgenze, dell’inderogabilità, dell’improrogabilità e della tempestività di comunicazione delle stesse.

Sono stati, altresì, garantiti, con puntualità e tempestività, il deposito, la registrazione, la pubblicazione e la consegna degli atti di natura fiscale, tributaria e giudiziaria, tanto dell’Agenzia delle Entrate quanto della Corte d’Appello.

Al riguardo, sono state impiegate sia metodologie indirette (assenze di reclami pervenuti), sia metodologie dirette di misurazione e rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni (analisi di Customer Satisfaction).

In particolare, ai fini della rilevazione e misurazione del grado di soddisfazione degli utenti esterni del Servizio, nell’ottica di miglioramento continuo e al fine di fornire risposte sempre più efficienti e tempestive, nonché di agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e l’ufficio, si è proceduto alla somministrazione, ai cittadini, del questionario di Customer Satisfaction pubblicato sul sito istituzionale dell’Ente.



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Il questionario è stato sottoposto agli utenti che, per diverse necessità, si sono recati presso il Servizio Notifiche nel periodo in esame, cercando, in prima analisi, di verificare la disponibilità alla compilazione in relazione alle esigenze degli utenti medi e in relazione al- la ricezione di un provvedimento di notificazione.

Detto questionario, fondamentalmente suddivisibile in n. 3 sezioni (anagrafica/servizi erogati dall'Ufficio e servizi online), composte da domande dirette e di immediata comprensibilità, ha consentito, attraverso l'elaborazione e l'analisi statistica dei dati raccolti, di verificare il gradimento del servizio di front-office.

In particolare, con lo strumento del questionario, si sono testati il gradimento degli orari di apertura al pubblico, i tempi di erogazione del Servizio, la facilità di accesso all'ufficio, la percezione della professionalità degli addetti al servizio (attraverso le variabili Cortesia del personale, Chiarezza delle informazioni ricevute, Competenza del personale, Tempistica di completamento delle pratiche), nonché il gradimento in merito ai servizi on line, i cui risultati sono illustrati nei grafici sotto riportati:

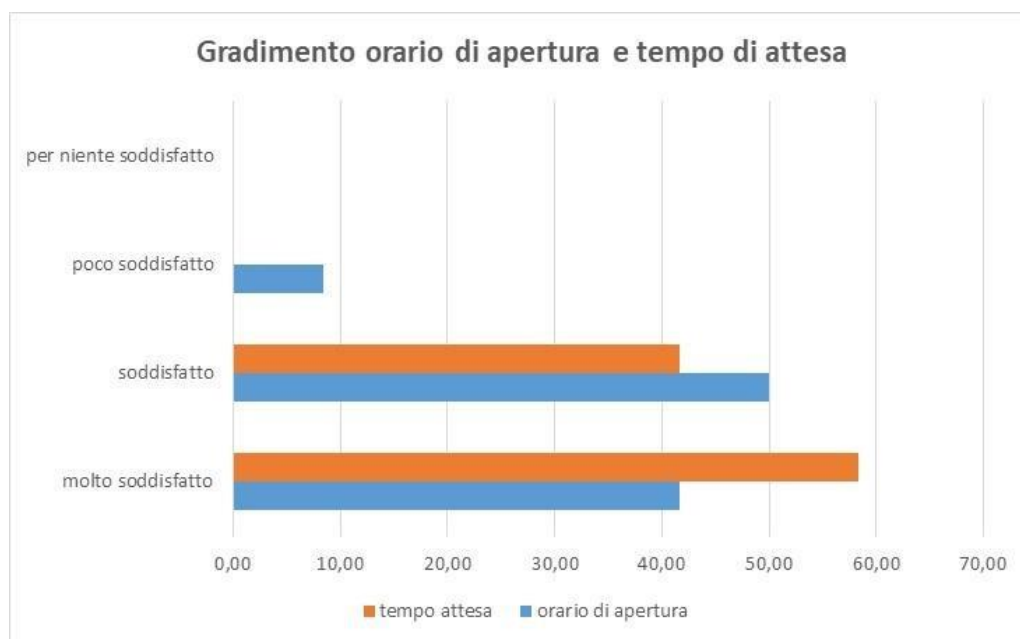


Grafico 1

Come evincibile dal Grafico n. 1, rispetto alle variabili dell'orario di apertura e del tempo di attesa, gli utenti hanno fatto registrare un elevato livello di soddisfazione, soprattutto in merito ai tempi di attesa, risultati molto soddisfacenti per la maggior parte degli intervistati (58,33%).



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

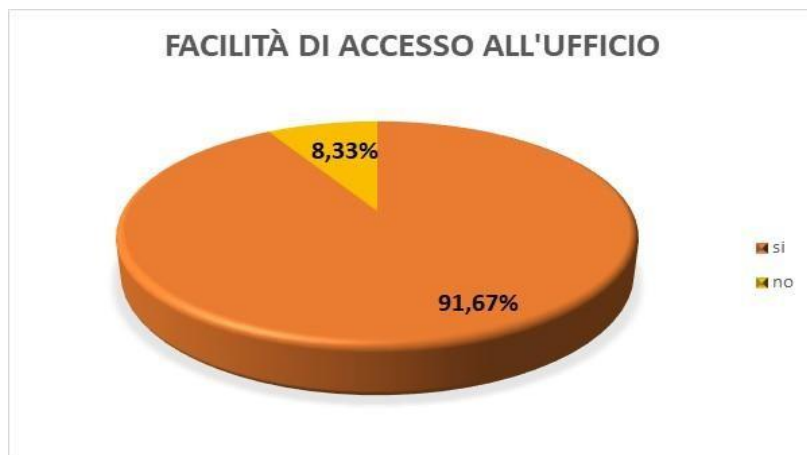


Grafico 2

Anche la facilità di accesso all'ufficio ha fatto registrare un riscontro più che positivo, considerato che, nel 91,67% dei casi, l'utenza non ha difficoltà a raggiungere l'Ufficio, come evidenziato dal Grafico n. 2.



Grafico 3

Emerge un quadro estremamente soddisfacente, altresì, in merito alla professionalità del personale, riassumibile nelle quattro variabili riportate nel Grafico n. 3, atteso che la maggior parte degli utenti si dichiara molto soddisfatta, in particolar modo per ciò che concerne la cortesia del personale (l'83,33%



dell'utenza si è dichiarata molto soddisfatta). A seguire, il 58,33% degli utenti ha manifestato molta soddisfazione in merito alla chiarezza delle informazioni ricevute e alla competenza del personale.

Per ciò che concerne i Servizi on line, infine, un primo dato che emerge in maniera preponderante è la considerazione che solo la metà degli intervistati, ne fruisce.

Rispetto al campione considerato, emerge che il 66,67% degli utenti si dichiara soddisfatto in merito alla facilità d'uso, risultando soddisfatti nel 50% dei casi per la facilità di individuazione del sito e la completezza dei servizi offerti. (Grafico n. 4).

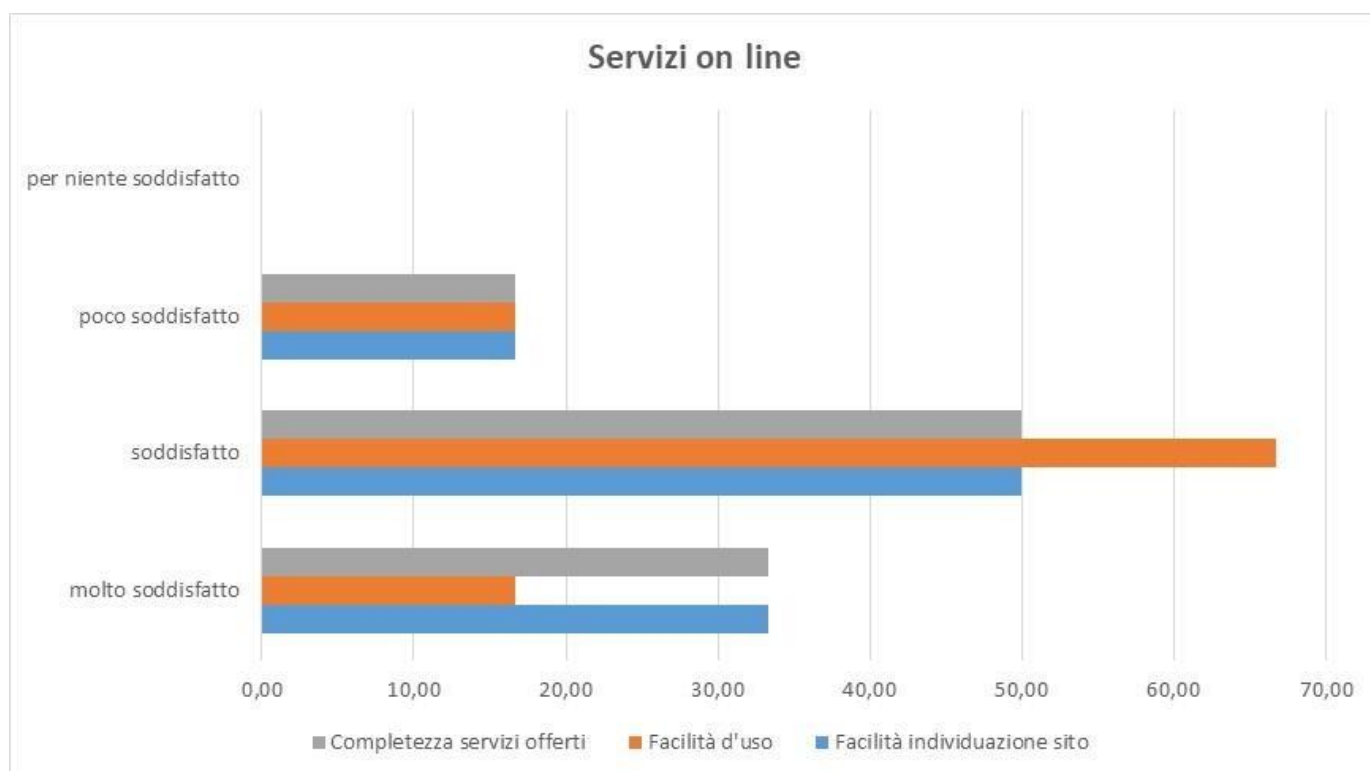


Grafico 4

Per ciò che concerne il personale interno all'Ente, l'assenza di reclami e la fattiva collaborazione con tutti i Settori dell'Ente, hanno restituito, nel I semestre del 2024, come nell'ultimo semestre del 2023, un feedback positivo in termini di soddisfazione interna percepita.

Pertanto, si può concludere che, nel corso del primo semestre del 2024, si sono raggiunti soddisfacenti livelli di gradimento degli utenti, interni ed esterni, di tutti e tre i Servizi incardinati nel VII Settore, seppur i risultati conseguiti vengano sottoposti a opportune analisi e considerazioni volte a migliorare e rendere più efficienti, tempestivi ed efficaci i servizi resi tanto all'interno quanto all'esterno dell'Ente.



Settore 7

Il semestre

Il controllo della qualità dei servizi rientra tra i controlli interni che gli Enti locali devono obbligatoriamente realizzare ed è finalizzato a garantire la qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare e a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, esterni e interni all'Ente, che fruiscono dei servizi erogati dal Comune e dai suoi organismi gestionali esterni.

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle pubbliche amministrazioni, avviato nei primi anni novanta, ha, inevitabilmente, dovuto far fronte alla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese relativamente ai servizi forniti dalle Pubbliche Amministrazioni.

Nell'ottica del miglioramento continuo di una Pubblica Amministrazione che si innova per essere sempre di più una casa di vetro al servizio della comunità locale, il ruolo centrale del cittadino e la qualità dei servizi pubblici erogati assumono un posto di rilievo.

Il cittadino non è più solo il destinatario dei servizi ma anche, e soprattutto, risorsa strategica atta a valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai loro fruitori.

I primi passi in questa direzione sono stati mossi con l'emanazione del Dlgs n. 29 del 1993, nonché della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che individuano, nella partecipazione e nell'ascolto dei cittadini, strumenti basilari e strategici ai fini della verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati.

La vera innovazione in tema di qualità arriva, tuttavia, con il DLgs n. 174/2012, convertito in Legge n. 213/2012, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli Enti Locali, che afferma il principio per cui il miglioramento dell'azione amministrativa passa, necessariamente, attraverso il rafforzamento del sistema dei controlli.

Il legislatore si prefigge, infatti, l'obiettivo di incrementare le modalità di presidio sull'attività amministrativa, definendo una nuova geografia dei controlli e introducendo nuove forme di controllo che hanno lo scopo di rafforzare la funzione valutativa.

Uno degli strumenti più utilizzati, a tal fine, è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti, vale a dire, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di Customer Satisfaction.



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici consentono alle Pubbliche Amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, di relazionarsi con i cittadini e, quindi, di conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività al fine di riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi, nonché a porre attenzione costante al loro giudizio, a sviluppare e a ottimizzare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

La gestione della Customer Satisfaction (Customer Satisfaction Management) permette: di individuare il potenziale di miglioramento dell'Amministrazione nell'erogazione dei servizi pubblici, attraverso l'analisi dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'Ente è in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere;

di allineare le azioni ai bisogni;

di porre costante attenzione al giudizio dell'utente-cittadino e dell'utente- dipendente;

di sviluppare e migliorare la capacità di ascolto, dialogo e relazione;

di individuare le eventuali criticità nell'erogazione dei servizi e adottare le azioni correttive finalizzate al miglioramento continuo.

Inoltre, la programmazione, l'andamento e il controllo degli standard qualitativi sono direttamente collegati al ciclo di gestione della performance e all'attuazione del vigente sistema di misurazione e di valutazione della performance.

La misurazione della qualità dei servizi è una funzione ormai imprescindibile e strategica delle Pubbliche Amministrazioni, atteso che consente di verificare il livello di efficacia ed efficienza di ogni servizio percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance.

Gli Enti Locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, disciplinano il sistema dei controlli interni secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, così come stabilito dallo stesso Dlgs n. 174/2012, che prevede che gli strumenti e le modalità di controllo interno debbano essere disciplinati con un Regolamento adottato dal Consiglio Comunale.

Nel Comune di San Giorgio a Cremano, il Regolamento dei controlli interni è stato approvato, da ultimo, con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 26 del 01/07/2021.

L'art. 6 di detto Regolamento prevede che Il controllo sulla qualità dei servizi sia diretto:

a migliorare i rapporti con l'utenza e le realtà sociali ed economiche operanti nel territorio comunale;



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

a verificare il rispetto degli standard fissati nella Carta dei Servizi, approvata dal Comune di San Giorgio a Cremano e resa accessibile ai cittadini mediante la pubblicazione sul sito internet dell'Ente;

a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente attraverso una costante attività di monitoraggio;

a evidenziare l'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini in un'ottica di implementazione dei servizi e di miglioramento della qualità offerta.

Il Regolamento in parola, inoltre, prevede che il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dal Comune di San Giorgio a Cremano venga valutato attraverso la realizzazione di indagini di Customer Satisfaction, quale strumento del controllo di qualità.

Tra le diverse modalità utilizzabili, è stato privilegiato il questionario, pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente, somministrato ai cittadini e compilato al termine dell'erogazione dei servizi, al fine di rappresentare i vari aspetti che compongono la percezione di qualità degli utenti.

Difatti, l'art. 6, comma 4, del Regolamento in esame prevede che, per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni e interni, possano essere utilizzate sia metodologie

indirette, quali l'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali la somministrazione di questionari ai cittadini-utenti.

Nel questionario proposto all'utente è sempre reso disponibile uno spazio di ascolto, rappresentato dalla possibilità di fornire suggerimenti sul miglioramento del servizio appena ricevuto.

I risultati completi delle indagini (analisi dei dati raccolti, rappresentazioni tabellari e/o grafiche), consentono successivamente di:

individuare priorità in relazione a linee di intervento da programmare;

definire piani di miglioramento;

affinare la capacità di ascolto dei cittadini;

diffondere all'interno dell'organizzazione la cultura dell'orientamento all'utente;

attivare azioni correttive per migliorare la qualità dei servizi;

allocare specifiche responsabilità di miglioramento;

supportare gli strumenti di controllo e valutazione;

monitorare l'andamento dei risultati;

favorire la comprensione dei bisogni latenti;



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

avviare azioni preventive per anticipare i bisogni degli utenti.

In conformità alla disciplina, nazionale e comunale sopra richiamata, il Settore VII ha impiegato, nel corso del II semestre del 2024, analogamente al I semestre, sia metodologie dirette che indirette per la rilevazione e il controllo della qualità dei servizi erogati nell'ambito degli uffici e dei Servizi di propria afferenza.

In particolare, l'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, ha condotto ai seguenti risultati, distinti per ciascuno dei Servizi che compongono il VII Settore:

Servizio 1- Urp e Controllo di qualità

L'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti è stata svolta attraverso la compilazione del questionario sottoposto all'utenza nel periodo compreso tra il 1 luglio e il 24 dicembre 2024.

Il questionario, reso disponibile, altresì, in formato cartaceo in ufficio, è costituito da n. 10 domande sul grado di soddisfazione del cittadino, in particolare 3 di esse sono rivolte agli utenti che usufruiscono dei servizi online.

Gli utenti che hanno riconsegnato in ufficio il questionario sono stati 35.

Il 27 dicembre 2024, si è provveduto ad estrarre i dati inseriti dagli utenti nella compilazione dei questionari.

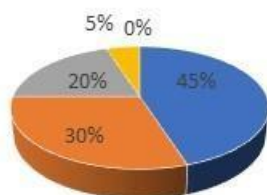
I risultati derivanti dalle risposte degli Utenti sono stati accuratamente elaborati e resi schematicamente leggibili con l'ausilio di grafici statistici utili ai fini della valutazione complessiva raggiunta.





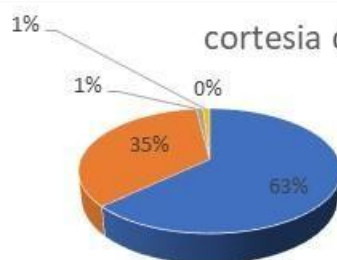
CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

tempo di attesa



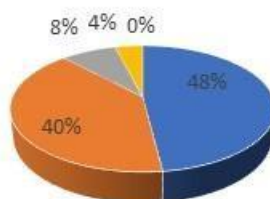
- molto soddisfatto 45%
- soddisfatto 30%
- poco soddisfatto 20%
- per niente soddisfatto 5%
- non segnato 0%

cortesia del personale



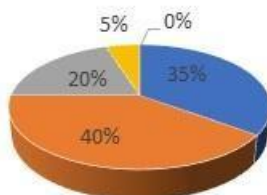
- molto soddisfatto 63%
- soddisfatto 35%
- poco soddisfatto 1%
- per niente soddisfatto 1%
- non segnato 0%

chiarezza delle informazioni ricevute



- molto soddisfatto 48%
- soddisfatto 40%
- poco soddisfatto 8%
- per niente soddisfatto 4%
- non segnato 0%

competenza del personale



- molto soddisfatto 35%
- soddisfatto 40%
- poco soddisfatto 20%
- per niente soddisfatto 5%
- non segnato 0%



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

tempistica di completamento delle pratiche



SEZIONE DEL QUESTIONARIO PER UTENTI CHE USUFRUISCONO DEL SERVIZIO ON LINE

facilità di individuazione del sito



facilità d'uso



completezza dei servizi offerti





CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

L'indagine di verifica della soddisfazione dell'utenza nei confronti dell'attività dell'U.R.P. restituisce un quadro sostanzialmente positivo, sintomo che, sebbene ci siano margini di miglioramento, la soddisfazione generale dell'Utenza si attesta su un livello sommariamente elevato.

La lettura offerta dai dati analizzati consente di evidenziare quelli che sono i punti di forza e gli aspetti da migliorare nell'erogazione dei servizi.

Servizio 2 -Protocollo",

In ossequio all'obiettivo di garantire il corretto funzionamento e utilizzo del sistema di protocollo informatico, nonché alla necessità di uniformarsi al sistema di conservazione dei documenti informatici (in conformità al CAD, alle Linee Guida AgID e al Manuale di Gestione del Protocollo Informatico), garantendo, al contempo, la qualità di erogazione dei servizi offerti, il Dirigente ha provveduto a effettuare verifiche giornaliere a campione dei documenti registrati, in ingresso e in uscita, al Protocollo Informatico dell'Ente, con la collaborazione del Funzionario e del personale del Servizio che hanno eseguito controlli settimanali a campione, opportunamente relazionati.

A seguito delle predette verifiche e relazioni, il Dirigente ha provveduto, laddove necessario, all'annullamento o all'apposizione di annotazioni alle registrazioni di protocollo errate/irregolari, ai sensi dell'art. 56 del Manuale di Gestione.

Anche nel II semestre del 2024, come nel I semestre dell'anno, il Servizio in esame ha fatto registrare un soddisfacente livello di gradimento degli utenti interni ed esterni, stante l'assenza di lamentele e reclami e l'adeguamento, da parte del personale incardinato nei Settori dell'Ente, alle direttive impartite dal Dirigente Responsabile del VII Settore.

Il Servizio 3 – Notifiche

Il Servizio ha fatto registrare, altresì nel II semestre dell'anno 2024, nonostante le criticità legate alla presenza di un solo messo notificatore e alla notevole carenza di personale, un elevato livello di soddisfazione, tanto degli utenti interni quanto degli utenti esterni, in merito al servizio di notificazione degli atti, erogato sempre nel rispetto della normativa vigente in materia e delle tempistiche previste per le diverse tipologie di atti e per le varie forme di notifica.

All'uopo, sono state realizzate tutte le attività necessarie a consentire l'evasione, nei tempi predefiniti, delle molteplici istanze di notifica di atti sia interni che esterni, garantendo la puntuale e tempestiva notifica degli atti, tenendo conto, contemporaneamente, delle priorità, delle urgenze, dell'inderogabilità, dell'improrogabilità e della tempestività di comunicazione delle stesse.

Sono stati, altresì, garantiti, con puntualità e tempestività, tra gli altri:



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

il deposito, la registrazione, la pubblicazione e la consegna degli atti depositati, di natura fiscale, tributaria e giudiziaria, tanto dell'Agenzia delle Entrate quanto della Corte d'Appello;

la restituzione delle relazioni di notifica di atti interni ed esterni ai relativi mittenti;

i controlli amministrativi ed anagrafici sugli atti da notificare;

i controlli in loco sugli indirizzi e sui destinatari degli atti;

i riscontri in merito allo stato di notificazione degli atti/completamento delle pratiche sia agli emittenti interni che esterni all'Ente.

Conformemente al I semestre del 2024, nel II semestre, sono state impiegate tanto metodologie indirette (assenze di reclami pervenuti) quanto metodologie dirette di misurazione e rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni (analisi di Customer Satisfaction).

In particolare, ai fini della rilevazione e della misurazione del grado di soddisfazione degli utenti esterni al Servizio, nell'ottica del miglioramento continuo e al fine di fornire risposte sempre più efficienti, efficaci e tempestive, nonché di facilitare il rapporto tra gli utenti e il personale dell'ufficio, si è proceduto alla somministrazione, ai cittadini, del questionario di Customer Satisfaction pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente.

Anche in quest'occasione, il questionario è stato sottoposto agli utenti che, per diverse esigenze, si sono recati presso il Servizio Notifiche nel periodo in esame, cercando, in primis, di verificare la loro disponibilità alla compilazione in relazione sia ai bisogni degli utenti medi che alla ricezione di un provvedimento di notificazione.

Detto questionario, suddivisibile fondamentalmente in n. 3 sezioni (anagrafica/servizi erogati dall'Ufficio e servizi online), composte da domande dirette e di immediata comprensibilità, ha consentito, attraverso la raccolta dei dati, l'analisi statistica degli stessi e l'elaborazione di output grafici, di verificare il livello di soddisfazione del servizio di front-office.

In particolare, con lo strumento del questionario, sono state analizzate le seguenti variabili:

il gradimento degli orari di apertura al pubblico;

i tempi di erogazione del Servizio;

la facilità di accesso all'ufficio;



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

la percezione della professionalità degli addetti al servizio (sintetizzata attraverso l'aggregazione delle variabili Cortesia del personale, Chiarezza delle informazioni ricevute, Competenza del personale, Tempistica di completamento delle pratiche);

il gradimento in merito ai servizi on line.

I risultati dell'analisi sono illustrati nei grafici sotto riportati:

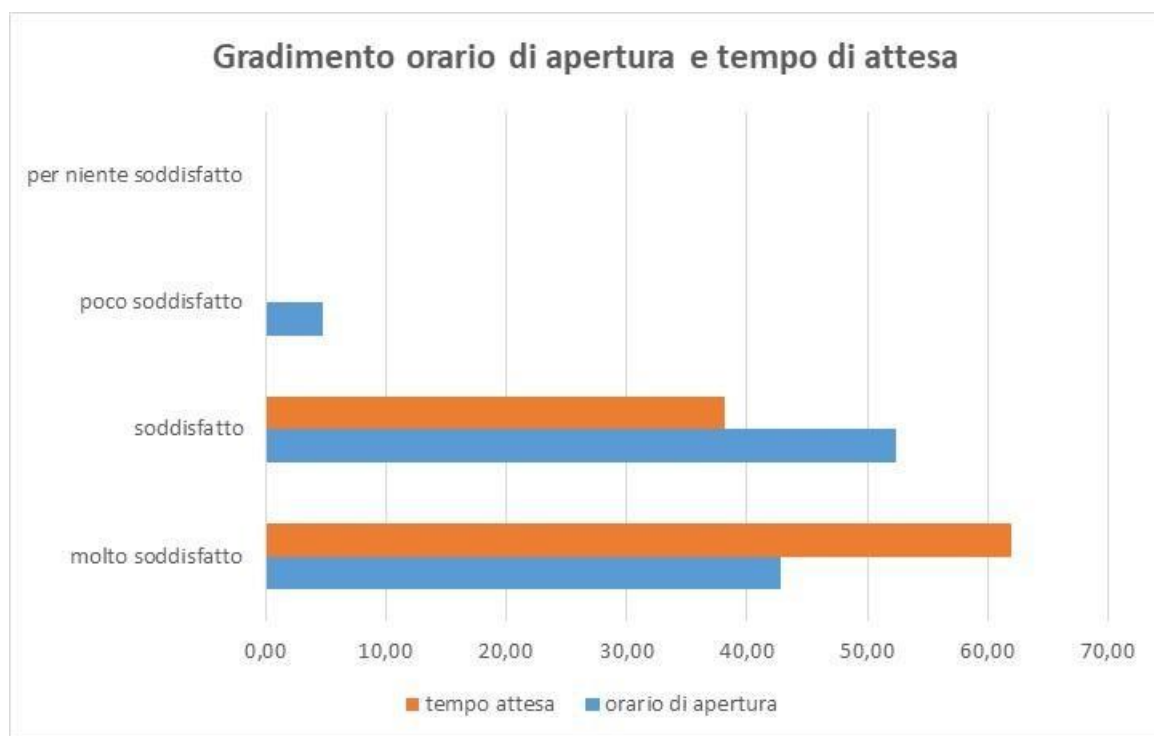


Grafico 1

Come si può evincere dal Grafico n. 1, rispetto alle variabili dell'orario di apertura e del tempo di attesa, gli utenti hanno fatto registrare, nel secondo semestre del 2024, un elevato livello di soddisfazione, soprattutto in merito ai tempi di attesa, risultati ancora più soddisfacenti del primo semestre, atteso che la maggior parte degli intervistati, si è dichiarata molto soddisfatta, per una percentuale pari al 61,90% (a fronte del 58,33% del semestre precedente).

Anche la facilità di accesso all'ufficio ha evidenziato, nel corso del secondo semestre del 2024, un innalzamento del livello di soddisfazione, atteso che, nel 95,24% dei casi, l'utenza ha dichiarato di non avere alcuna difficoltà a raggiungere l'Ufficio (rispetto al 91,67% del I semestre), come evidenziato dal Grafico n. 2.



Grafico 2

Inoltre, nel II semestre dell'anno, emerge, ancora una volta, un quadro estremamente soddisfacente, altresì, in merito alla professionalità del personale, riassumibile nelle quattro variabili di seguito riportate (Grafico n. 3):

cortesia del personale: la maggior parte degli utenti si dichiara molto soddisfatta, (76,19%) o soddisfatta (23,81%);

chiarezza delle informazioni ricevute: il 57,14% degli intervistati ha espresso massima soddisfazione a fronte del 42,86% dell'utenza che si ritiene comunque soddisfatta;

competenza del personale: nel campione preso in esame, il 52,38% risulta molto soddisfatto e si registra una percentuale altrettanto elevata tra i soddisfatti (47,62%);

tempistica di completamento delle pratiche: i tempi di gestione delle pratiche soddisfano il 52,38% del campione intervistato, in cui si rileva una percentuale del 47,62% di utenza molto soddisfatta. I dati sopra riportati, che evidenziano risultati raggiunti estremamente positivi in termini di qualità percepita dei servizi erogati, sono da considerarsi ancor più appaganti in considerazione del sottodimensionamento organico che caratterizza l'Ufficio.



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO



Grafico 3

Infine, in merito ai Servizi on line, appare evidente che, nel corso del secondo semestre del 2024, ne fruisce meno della metà del campione considerato (rispetto alla metà del primo semestre).

Rispetto a detto campione, il 66,67% degli utenti si dichiara soddisfatto in merito alla facilità d'uso, considerata molto soddisfacente nel 22,22% dei casi, mentre il 44,44% degli utenti risulta molto soddisfatto per la facilità di individuazione del sito e la completezza dei servizi offerti (Grafico n. 4).



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

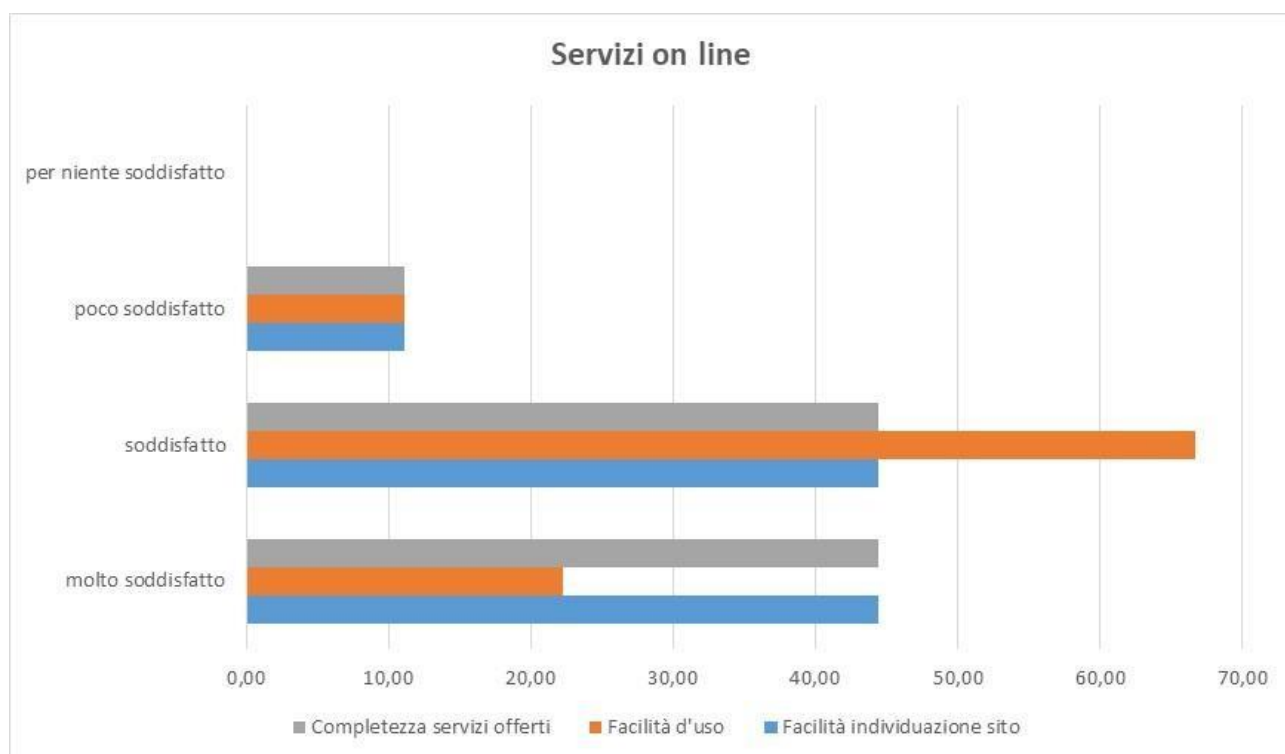


Grafico 4

Per ciò che concerne il personale interno all'Ente, l'assenza di reclami, la fattiva collaborazione e il costante dialogo con tutti i Settori dell'Ente, hanno restituito, anche nel II semestre del 2024, un feedback positivo in termini di soddisfazione interna percepita.

Pertanto, si può concludere che, anche nel corso del secondo semestre del 2024, si sono registrati ottimi livelli di gradimento di tutti e tre i Servizi incardinati nel VII Settore, sia da parte degli utenti interni che esterni.

Tuttavia, i risultati conseguiti vengano sempre sottoposti a opportune analisi volte a perfezionare e a incrementare la qualità dei servizi erogati, tanto all'utenza esterna quanto a quella interna all'Ente, al fine di renderli sempre più efficaci, efficienti, tempestivi e trasparenti.