



CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO

Controllo della qualità dei servizi erogati **2025**

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

Settore 1

Settore 2

Settore 3

Settore 4

Settore 5

Settore 6

Settore 7

OGGETTO: Controllo Strategico - Controllo della qualità dei servizi erogati 2025 Settore 1. Relazione I semestre.

Il Settore I include servizi variegati, di tipo strumentale agli organi interni e di tipo organizzativo. La verifica della qualità dei servizi in parola resta connessa principalmente ad aspetti di natura procedimentale; tuttavia diverse attività hanno impatto diretto sul cittadino utente e come tali 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”,

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 Piao 2025/27 ha previsto, oltre all'ordinario monitoraggio su tutte le prestazioni erogate dall'Ente attraverso strumenti come la Carta dei Servizi on line ed il Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità del servizio, l'obiettivo di monitoraggi specifici su talune attività onde verificare il gradimento espresso dagli utenti.

In tale ottica nell'anno 2025, questo Settore intende procedere secondo criteri di rotazione nel monitoraggio dei vari servizi, all'uopo prendendo a riferimento – secondo un'ottica di rotazione – una delle aree organizzative non di recente monitorate. Per l'anno corrente si è individuato il Servizio Anticorruzione e Trasparenza, con particolare attenzione alla Sezione Amministrazione Trasparente. A tal fine la struttura ha già avviato la predisposizione di un apposito strumento di rilevazione, da erogarsi per un trimestre nel secondo semestre dell'anno.

In merito alla qualità dei servizi offerti, così come assegnati alla competenza funzionale di ciascuna area organizzativa si evidenzia che, nel primo semestre 2025:

- Il Servizio 1, “Affari Generali-Organismi Istituzionali” ha assicurato l'attività di collaborazione agli Organi Istituzionali al Segretario Generale e del Presidente del Consiglio. Tutte le procedure di pubblicazione degli atti deliberativi sono state completate nei termini regolamentari, con un avanzamento dell'obiettivo di anticipo dei tempi medi rispetto al termine ultimo (contenuto nel PIAO), già ampiamente riscontrato. L'indice qualitativo positivo è, altresì, rappresentato dalla puntuale predisposizione degli atti di convocazione degli organi collegiali, dall'attività di supporto agli Organi di Controllo e dall'archiviazione e messa a disposizione della documentazione propedeutica alle relative attività: in relazioni a tali attività non sono pervenute

segnalazioni di disfunzioni. Anche la gestione dei servizi di sede e nei servizi di segreteria istituzionale ha trovato puntuale riscontro nella soddisfazione delle istanze pervenute.

- Il Servizio 2, "Personale", ha supportato i dipendenti nello svolgimento della quotidiana prestazione lavorativa e si è occupata della gestione giuridica del personale, curando la programmazione e (in taluni casi) l'avvio dello svolgimento di percorsi formativi e di aggiornamento. Sono state assicurate le attività di competenza (sorveglianza sanitaria) sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e curate le procedure per l'accesso dei dipendenti ai vari istituti contrattuali. Di particolare rilievo ai fini della qualità dei servizi offerti la predisposizione di un nuovo piano della formazione dettagliato e l'anticipo rispetto alle annualità precedenti dei tempi di sottoscrizione del CCDI Area Dirigenti, nonché l'anticipo nel completamento dell'adempimento di elaborazione, trasmissione e certificazione del Conto Annuale. 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 formali lamentele o contestazioni in merito al regolare assolvimento di tutte le funzioni degli uffici afferenti al Servizio. Peraltro l'ufficio ha assicurato per il primo semestre il rispetto delle scadenze e assicurato nei termini tutte le comunicazioni periodiche anche con riferimento all'aggiornamento delle quote per permessi sindacali ecc.
- Il servizio 3° "Anticorruzione e Trasparenza" rappresenta un servizio ancora 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. Tutte le attività risultano opportunamente assolte, come può evincersi dagli atti prodotti (cfr. Monitoraggio di controllo interno sugli atti del primo quadrimestre, attestazione del Nucleo di Valutazione sugli obblighi di pubblicazione resa in data 17/6/25 con prot. 34219/2025., ecc.). In ogni caso le attività svolte nel primo semestre dal Servizio, anche con riferimento all'attività di supporto agli altri Settori è stata oggetto di monitoraggio e relazione come da allegato report semestrale del 18/7/2025 prot. 40086/25, da intendersi qui riportato e trascritto quale parte integrante della presente nota. Ad ogni buon conto, come sopra già preannunciato, alla luce delle attività predisposte nel primo semestre, con nota prot. 48623/2025 si è disposto l'avvio per l'ultimo semestre 2025 di analisi di customer satisfaction su talune attività del servizio, con particolare riferimento alla gestione della trasparenza.
- Il servizio 4° "Affari Legali" fornisce consulenza giuridico-legale su specifica richiesta di Organi Istituzionali o Settori dell'Ente. 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 di controparte. L'attività di competenza del servizio si sostanzia in compiti di natura amministrativa, alcuni propedeutici all'attività autonoma 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. Ai fini del riscontro

sulla qualità dei servizi erogati da tale area organizzativa, può tornare utile il richiamo alla puntuale costituzione nei giudizi assicurata attraverso i propedeutici atti: in tale ambito si è inteso continuare a lavorare per: il miglioramento della comunicazione interna, con notevoli miglioramenti nella gestione delle pratiche anche attraverso la condivisione di tabelle e check-list; favorire la collaborazione con gli altri Settori, migliorando i tempi di acquisizione dei pareri ex art. 21 ROUES; la disponibilità di dati statistici da rendere immediatamente disponibili agli Organi di Revisione circa l'andamento del contenzioso.

- 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, si ritiene di dare continuità nel monitoraggio della soddisfazione dell'utenza (docenti e genitori dei bambini coinvolti nel progetto), riproponendo lo schema temporale degli anni precedenti, funzionale ad acquisire un giudizio che tenga conto del complesso delle attività offerte dal Laboratorio (caratterizzate in linea di massima da continuità di erogazione). Pertanto, la somministrazione dei questionari di customer satisfaction è stata prevista per la seconda metà dell'esercizio e l'avvio risulta già disposto con nota prot. 48608/2025. Ad ogni buon conto per il primo semestre 2025 possono considerarsi elementi utilizzabili ad una positiva valutazione della qualità dei servizi offerti, le notevoli adesioni di istituti scolastici e di famiglie ai progetti proposti, nonché le numerose attività di collaborazione richieste da altri Enti appartenenti alla rete tematica di cui l'Ente è promotore.

Il Dirigente Settore I

Dott. Alfonso Raho

 RAHO
ALFONSO
15.09.2025
10:51:41 UTC

OGGETTO: Controllo Strategico - Controllo della qualità dei servizi erogati 2025 Settore 1. Relazione II semestre.

Il Settore I include servizi variegati, di tipo strumentale agli organi interni e di tipo organizzativo. La verifica della qualità dei servizi in parola resta connessa principalmente ad aspetti di natura procedimentale; tuttavia diverse attività hanno impatto diretto sul cittadino utente e come tali 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”.

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 Piao 2025/27 ha previsto, oltre all'ordinario monitoraggio su tutte le prestazioni erogate dall'Ente attraverso strumenti come la Carta dei Servizi on line ed il Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità del servizio, l'obiettivo di monitoraggi specifici su talune attività onde verificare il gradimento espresso dagli utenti.

In tale ottica nell'anno 2025, questo Settore, seguendo criteri di rotazione nel monitoraggio dei vari servizi, secondo un'ottica di rotazione, ha individuato per il monitoraggio il Servizio Anticorruzione e Trasparenza, con particolare attenzione alla Sezione Amministrazione Trasparente. A tal fine la struttura ha predisposto un apposito strumento di rilevazione on line, erogandolo per un trimestre nel secondo semestre dell'anno. I relativi risultati saranno oggetto di apposita relazione nell'ambito del report sulle performance 2025.

In merito alla qualità dei servizi offerti, così come assegnati alla competenza funzionale di ciascuna area organizzativa si evidenzia che, nel secondo semestre 2025:

- Il Servizio 1, “Affari Generali-Organismi Istituzionali” ha assicurato l'attività di collaborazione agli Organi Istituzionali al Segretario Generale e del Presidente del Consiglio. Tutte le procedure di pubblicazione degli atti deliberativi sono state completate nei termini regolamentari, con un avanzamento dell'obiettivo di anticipo dei tempi medi rispetto al termine ultimo (contenuto nel PIAO), già ampiamente riscontrato. L'indice qualitativo positivo è, altresì, rappresentato dalla puntuale predisposizione degli atti di convocazione degli organi collegiali, dall'attività di supporto agli Organi di Controllo e dall'archiviazione e messa a disposizione della documentazione propedeutica alle relative attività: in relazioni a tali attività non sono pervenute

segnalazioni di disfunzioni. Anche la gestione dei servizi di sede e nei servizi di segreteria istituzionale ha trovato puntuale riscontro nella soddisfazione delle istanze pervenute.

- Il Servizio 2, "Personale", ha supportato i dipendenti nello svolgimento della quotidiana prestazione lavorativa e si è occupata della gestione giuridica del personale, curando la programmazione e (in taluni casi) l'avvio dello svolgimento di percorsi formativi e di aggiornamento. Sono state assicurate le attività di competenza (sorveglianza sanitaria) sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e curate le procedure per l'accesso dei dipendenti ai vari istituti contrattuali. Di particolare rilievo ai fini della qualità dei servizi offerti la predisposizione di un nuovo piano della formazione dettagliato e l'anticipo rispetto alle annualità precedenti dei tempi di sottoscrizione del CCDI Area Dirigenti, nonché l'anticipo nel completamento dell'adempimento di elaborazione, trasmissione e certificazione del Conto Annuale. 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 formali lamentele o contestazioni in merito al regolare assolvimento di tutte le funzioni degli uffici afferenti al Servizio. Peraltro l'ufficio ha assicurato per il primo semestre il rispetto delle scadenze e assicurato nei termini tutte le comunicazioni periodiche anche con riferimento all'aggiornamento delle quote per permessi sindacali ecc.
- Il servizio 3° "Anticorruzione e Trasparenza" ha curato la pubblicazione all'albo pretorio degli atti amministrativi adottati dai Dirigenti, mediante sistema elettronico di gestione del flusso documentale; al servizio, inoltre, ha fatto capo il monitoraggio periodico sullo stato di pubblicazione dei dati ad opera dei singoli uffici e settori, con correlata attività di 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. In proposito si richiamano le note prot. 40090, 40091 e 40092/25 con cui si è proceduto ad apposite segnalazioni di anomalia per sollecitare i competenti settori al perfezionamento delle pubblicazioni in Amministrazione Trasparente. Tutte le attività risultano opportunamente assolte, come può evincersi dagli atti prodotti (cfr. Monitoraggio di controllo interno sugli atti del primo quadrimestre, attestazione del Nucleo di Valutazione sugli obblighi di pubblicazione resa in data 17/6/25 con prot. 34219/2025., ecc.). In ogni caso le attività svolte nel secondo semestre dal Servizio, anche con riferimento all'attività di supporto agli altri Settori è stata oggetto di monitoraggio e relazione come da allegato report semestrale del 18/7/2025 prot. 40086/25, da intendersi qui riportato e trascritto quale parte integrante della presente nota.
- Il servizio 4° "Affari Legali" ha fornito supporto alla attività di consulenza giuridico-legale dell'Avvocatura Civica su specifica richiesta di Organi Istituzionali o Settori dell'Ente. 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 di controparte. L'attività di competenza del servizio si è sostanziata in compiti di natura amministrativa, alcuni propedeutici all'attività autonoma 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. Ai fini del riscontro sulla qualità dei servizi erogati da tale area organizzativa, può tornare utile il richiamo alla puntuale costituzione nei giudizi assicurata attraverso i

propedeutici atti: in tale ambito si è inteso continuare a lavorare per: il miglioramento della comunicazione interna, con notevoli miglioramenti nella gestione delle pratiche anche attraverso la condivisione di tabelle e check-list; favorire la collaborazione con gli altri Settori, migliorando i tempi di acquisizione dei pareri ex art. 21 ROUES; la disponibilità di dati statistici da rendere immediatamente disponibili agli Organi di Revisione circa l'andamento del contenzioso. A completamento di tale attività è stata predisposta per l'approvazione (avvenuta il 30.12.2025) un aggiornamento regolamentare ai fini di ridefinire le procedure di cui all'art. 21 ROUES secondo criteri di razionalizzazione e maggiore efficienza.

- 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 stata costantemente impegnata a creare un luogo di ascolto per le esigenze dei più piccoli. In proposito, si è ritenuto di dare continuità nel monitoraggio della soddisfazione dell'utenza (docenti e genitori dei bambini coinvolti nel progetto), riproponendo lo schema temporale degli anni precedenti, funzionale ad acquisire un giudizio che tenga conto del complesso delle attività offerte dal Laboratorio (caratterizzate in linea di massima da continuità di erogazione). Pertanto, nella seconda metà dell'esercizio è stata svolta apposita indagine i cui esiti sono già stati elaborati e riepilogati nel report prot. 69420 del 24.12.2025 che si allega.

Il Dirigente Settore I

Dott. Alfonso Raho



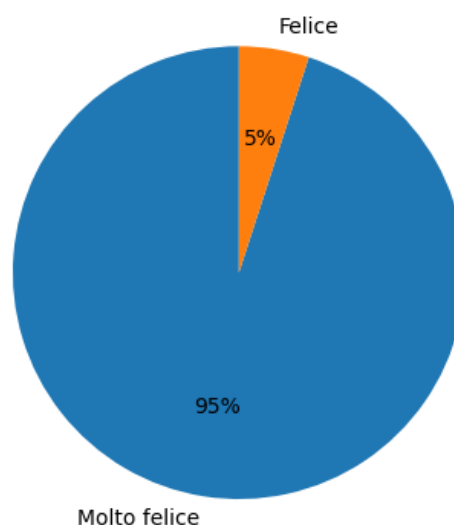
☆ 1. Ti senti felice di partecipare al Consiglio dei Bambini?

- 😊 Molto felice
- 😄 Felice
- 😐 Così così
- ☹️ Non tanto
- 😡 Per niente

Il 95 % molto felice

Il 5% felice

1. Felicità nel partecipare



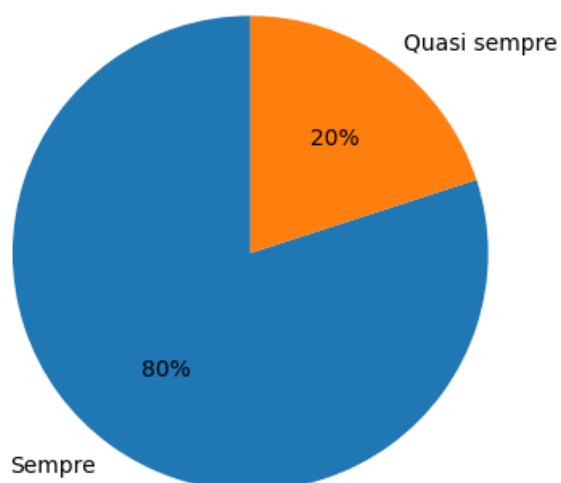
👂 2. Ti senti ascoltato dagli adulti del consiglio?

- ☆☆☆☆☆ Sempre
- ☆☆☆☆ Quasi sempre
- ☆☆☆ A volte
- ☆☆ Raramente
- ☆ Mai

Sempre 80%

Quasi sempre 20%

2. Ascolto da parte degli adulti

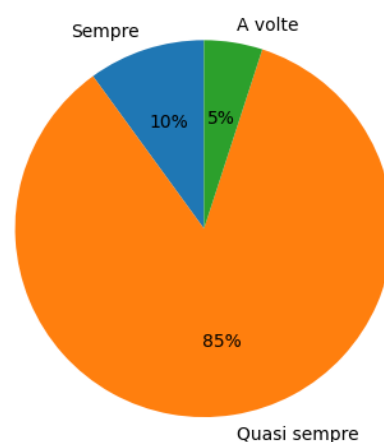




3. Ti senti ascoltato dagli altri bambini del consiglio?

- ☆☆☆☆☆ Sempre
- ☆☆☆☆ Quasi sempre
- ☆☆☆ A volte
- ☆☆ Raramente
- ☆ Mai

3. Ti senti ascoltato dagli altri bambini del Consiglio?



Sempre 10%

Quasi sempre 85%

A volte 5%



4. Ti piace proporre idee durante gli incontri?

- 😊 Sì, moltissimo
- 😊 Sì
- 😐 A volte
- 😞 Poco
- 😡 No



Sì moltissimo 10%

Sì 70%

A volte 15%

Poco 5%

🏢 5. Pensi che il consiglio possa davvero migliorare la città o la scuola?

- 🌟 Sì, molto
- 😊 Sì
- 😐 Non lo so
- ☹️ Poco
- 😡 No

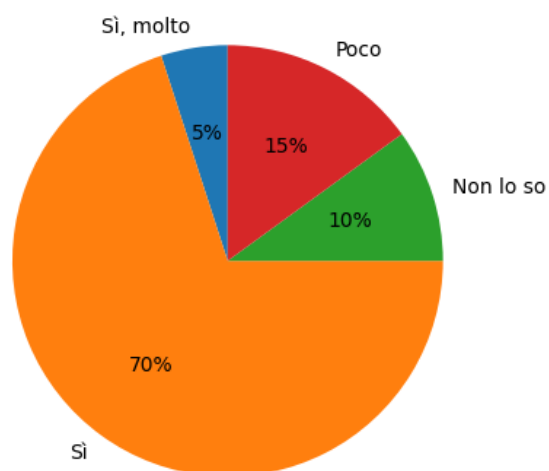
Sì molto 5%

Sì 70%

Non lo so 10%

Poco 15%

5. Migliorare città/scuola



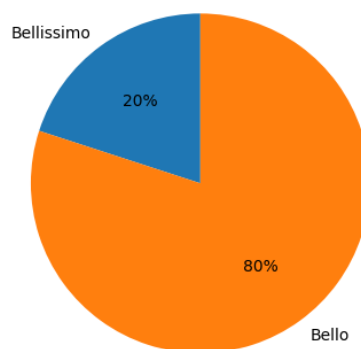
🤝 6. Com'è lavorare in gruppo con gli altri bambini?

- ☆☆☆☆☆ Bellissimo
- ☆☆☆☆☆ Bello
- ☆☆☆ Normale
- ☆☆☆ Difficile
- ☆ Molto difficile

Bellissimo 20%

Bello 80%

6. Lavorare in gruppo



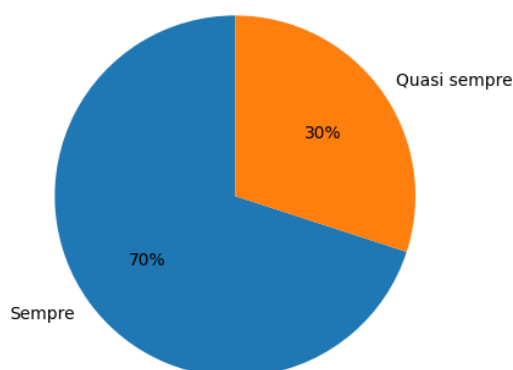
📅 7. Gli incontri sono chiari e facili da capire?

- 👍 Sempre
- 😊 Quasi sempre
- 😐 A volte
- ☹️ Raramente
- 🙅 Mai

Sempre 70%

Quasi sempre 30%

7. Chiarezza degli incontri





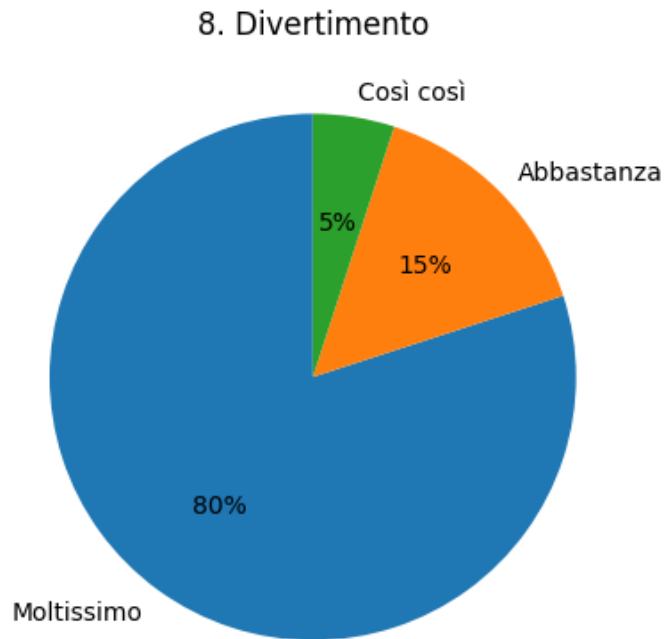
8. Quanto ti diverti durante gli incontri?

- 😄 Moltissimo
- 😊 Abbastanza
- 😐 Così così
- ☹️ Poco
- 😞 Per niente

Moltissimo 80%

Abbastanza 25%

Così così 5%



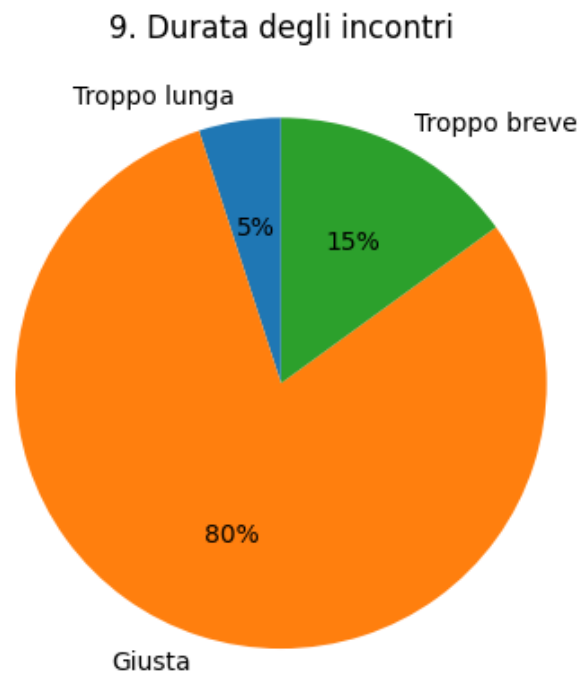
9. La durata degli incontri secondo te è:

- ⌚ Troppo lunga
- ✓ Giusta
- ⌚ Troppo breve

Troppo lunga 5%

Giusta 80%

Troppo breve 15%



10. Cosa ti piace di più del Consiglio dei Bambini?

(Puoi scrivere o disegnare!) Ecco alcune risposte:

Essere ascoltati

Sbocchi di discussione

Stare insieme

Le uscite fuori sede stare bene insieme

Le camminate di quartiere

Le uscite fuori sede

Gli arredi della villa e la stanza mare in particolare

11. Cosa vorresti migliorare?

Ecco alcune risposte:

Il rapporto con gli altri bambini

Il tempo degli incontri troppo breve

Il rapporto con gli amministratori

I giorni degli incontri averne di più

Mi va tutto bene



ANALISI DELLE PERCEZIONI E DEL BENESSERE

1. Clima Emotivo e Benessere

Il dato più eclatante riguarda la felicità dei partecipanti:

- **Felicità:** Il **100%** dei bambini dichiara di essere felice di partecipare, con una schiacciante maggioranza del **95%** che si definisce "**Molto felice**".
- **Divertimento:** Il clima ludico è confermato dall'**80%** che si diverte "Moltissimo" e dal **25%** "Abbastanza" (nota: i dati mostrano un coinvolgimento attivo ed entusiasta).

2. La Percezione dell'Ascolto (Adulti vs Pari)

Esiste una differenza interessante tra come i bambini si sentono ascoltati dagli adulti rispetto ai loro coetanei:

- **Ascolto dagli Adulti:** Il **100%** si sente ascoltato (80% "Sempre", 20% "Quasi sempre"). Questo indica un fortissimo legame di fiducia con gli operatori e un senso di protezione e considerazione.
- **Ascolto dai Coetanei:** Qui il dato è più frammentato. Solo il **10%** si sente "Sempre" ascoltato dagli altri bambini, mentre l'**80%** si sente ascoltato "Quasi sempre". Questo suggerisce che, sebbene la comunicazione funzioni, c'è ancora un piccolo margine di lavoro sulle dinamiche di gruppo e sul rispetto reciproco nel dialogo tra pari.

3. Protagonismo e Impatto sulla Realtà

Il sondaggio esplora quanto i bambini si sentano "incisivi" nelle loro proposte:

- **Proporre idee:** L'**80%** ama proporre idee (10% "Moltissimo", 70% "Sì"). Un 20% si attesta sul "A volte", indicando che la maggior parte dei bambini ha superato la timidezza iniziale.
- **Migliorare la città/scuola:** I bambini sono fiduciosi ma realistici. Il **75%** crede che il Consiglio possa davvero migliorare le cose (70% "Sì", 5% "Sì, molto"). Tuttavia, emerge un **15%** che risponde "Poco" e un **10%** che "Non lo sa". Questo dato suggerisce che i bambini hanno bisogno di vedere **risultati concreti** (feedback visibili) per credere ancora di più nel loro potere di cambiamento.

4. Dinamiche di Gruppo e Chiarezza

- **Lavoro di gruppo:** L'esperienza collaborativa è estremamente positiva. Il **100%** la definisce "Bella" (80%) o "Bellissima" (20%).
- **Comprensione delle attività:** Gli incontri sono strutturati bene: il **70%** capisce "Sempre" ciò che viene fatto e il **30%** "Quasi sempre". Non ci sono bambini che si sentono confusi o esclusi.

5. Spazio e Tempo

- **Durata:** Per l'**80%** il tempo a disposizione è giusto. Il **15%** lo ritiene "Troppo breve", confermando il desiderio di passare più tempo insieme. Solo il **5%** lo trova troppo lungo.
- **Preferenze qualitative:** I bambini amano particolarmente:
 - **Le uscite fuori sede** (camminate di quartiere).
 - **L'ambiente fisico:** Molti citano gli arredi di Villa Falanga e la "Stanza Mare".
 - **Il valore relazionale:** "Stare insieme" e "Essere ascoltati" sono i concetti chiave.

6. Aree di Miglioramento (Cosa vorrebbero i bambini)

Dalle risposte aperte emergono tre direttrici chiare per il futuro:

1. **Relazioni:** Migliorare il rapporto e l'ascolto tra i bambini stessi.
 2. **Istituzioni:** Desiderio di un rapporto più diretto o frequente con gli amministratori comunali.
 3. **Frequenza:** Richiesta di avere più giornate di incontro o incontri più lunghi.
-

Sintesi per gli Educatori / Amministratori

Il sondaggio descrive un progetto di **successo straordinario** sotto il profilo del benessere emotivo. I bambini si sentono amati e ascoltati dagli adulti. **Suggerimenti operativi:**

- **Feedback concreto:** Per aumentare la fiducia nel "cambiare la città", sarebbe utile mostrare ai bambini piccoli risultati fisici nati dalle loro idee.
- **Mediazione tra pari:** Lavorare su esercizi di "ascolto attivo" tra bambini per migliorare la percezione di essere ascoltati dai compagni.
- **Più uscite:** Dato l'alto gradimento delle camminate di quartiere, incrementare le attività all'aperto.

Lettura pedagogica (molto forte)

Dai grafici emerge chiaramente che:

- Il **livello di felicità e divertimento** è altissimo
- I bambini si sentono **ascoltati dagli adulti** in modo molto significativo
- Il lavoro di gruppo è vissuto come **positivo e accogliente**
- La **durata degli incontri** è per l'80% adeguata, ma con una quota che vorrebbe più tempo
→ dato prezioso per la progettazione

Questo sondaggio racconta **un Consiglio che funziona davvero.**

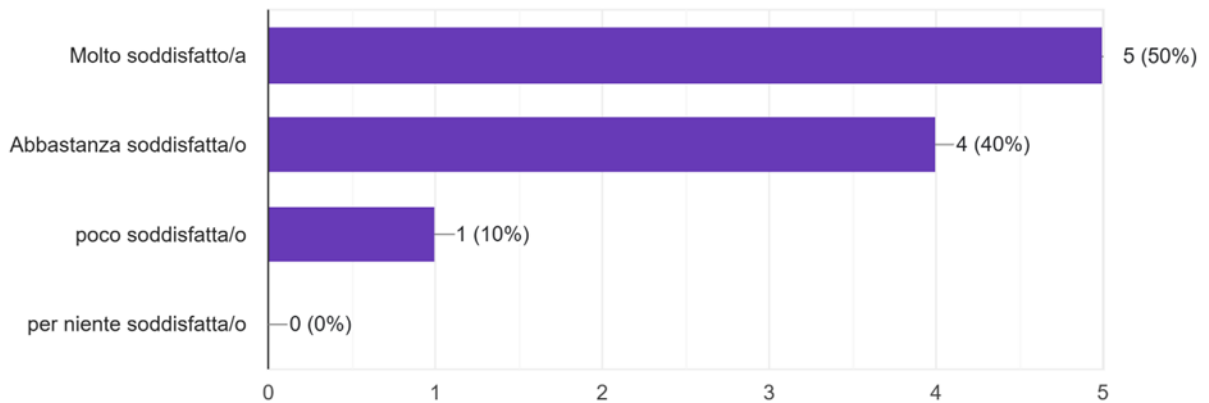
**Il Coordinatore del Laboratorio
Città dei bambini e delle bambine
Arch. Francesco Langella**



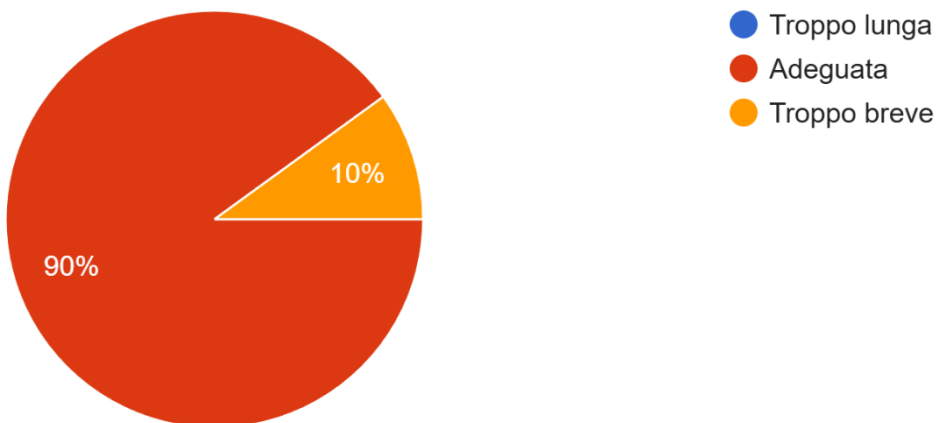
Francesco Langella
24.12.2025
11:04:17
GMT+00:00

Questionario Customer Satisfaction rivolto ai genitori del Consiglio delle Bambine e dei Bambini sul Progetto: Consiglio delle Bambine e dei Bambini

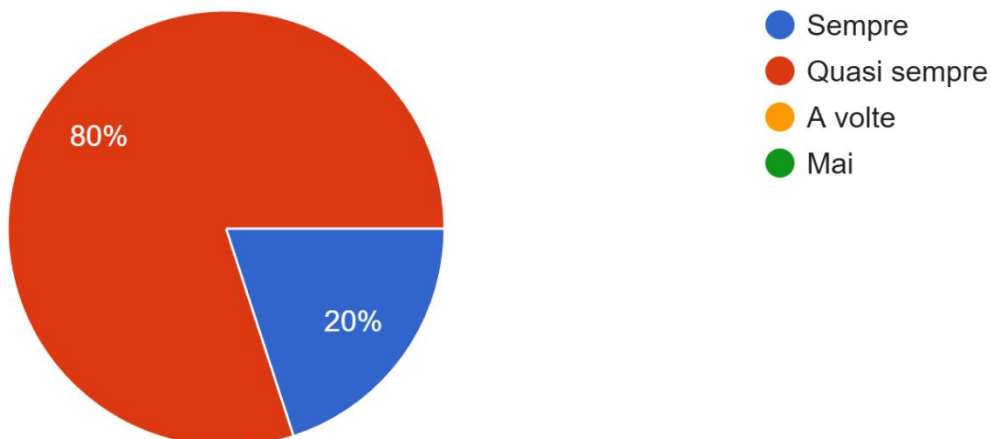
Quanto sei soddisfatto/a dei giorni e dell'orario di svolgimento delle attività del Consiglio delle Bambine e dei Bambini?



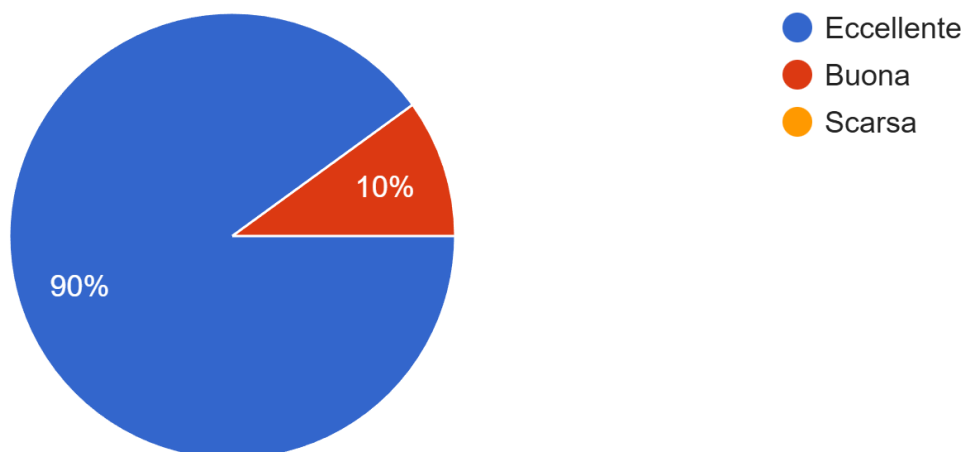
Come hai trovato, mediamente, la durata degli incontri del Consiglio?



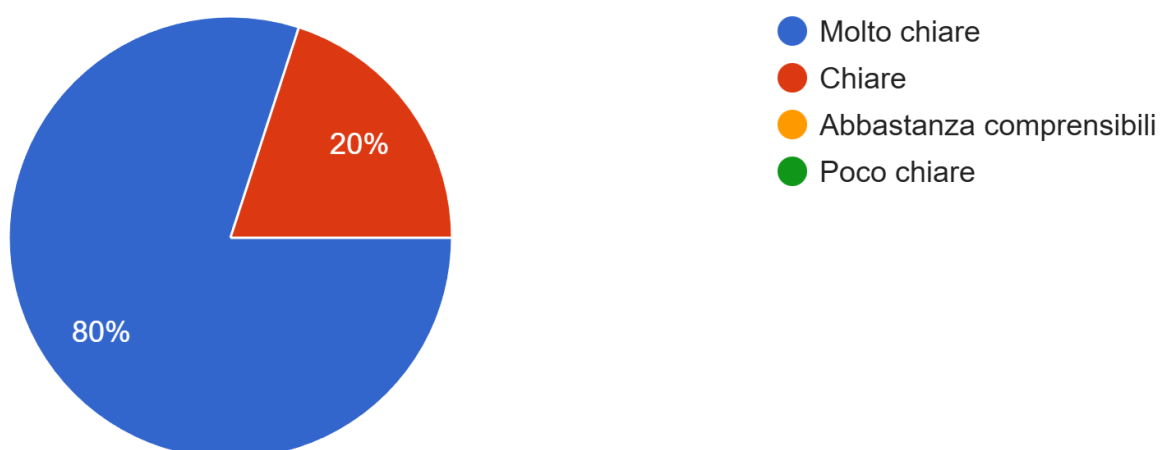
Secondo te, tua figlia/tuo figlio partecipa con piacere agli incontri del Consiglio?



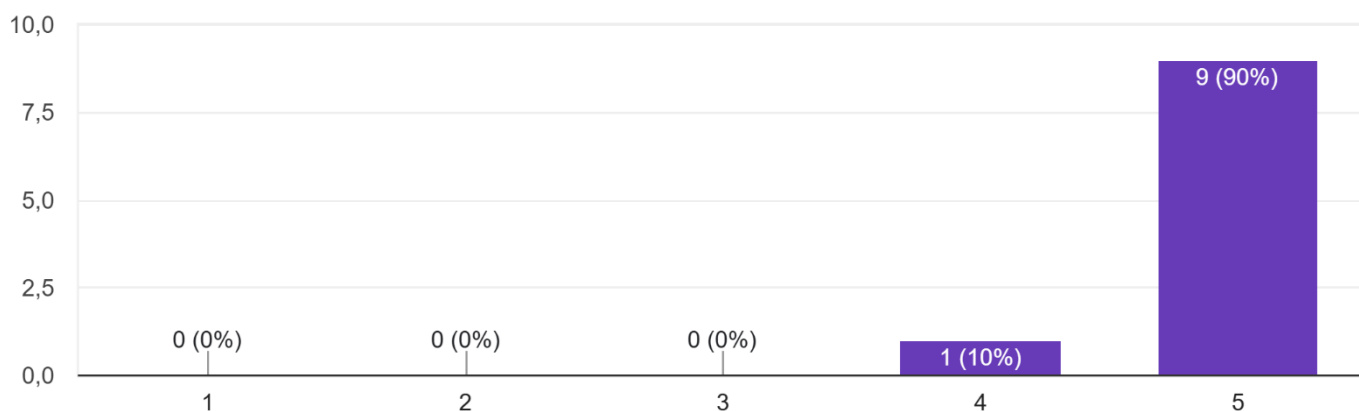
Come valuti la cortesia, la disponibilità e l'accoglienza del personale del Laboratorio Città dei bambini e delle bambine?



Come valuti la chiarezza delle comunicazioni che ricevi (messaggi, avvisi, richieste, spiegazioni)?

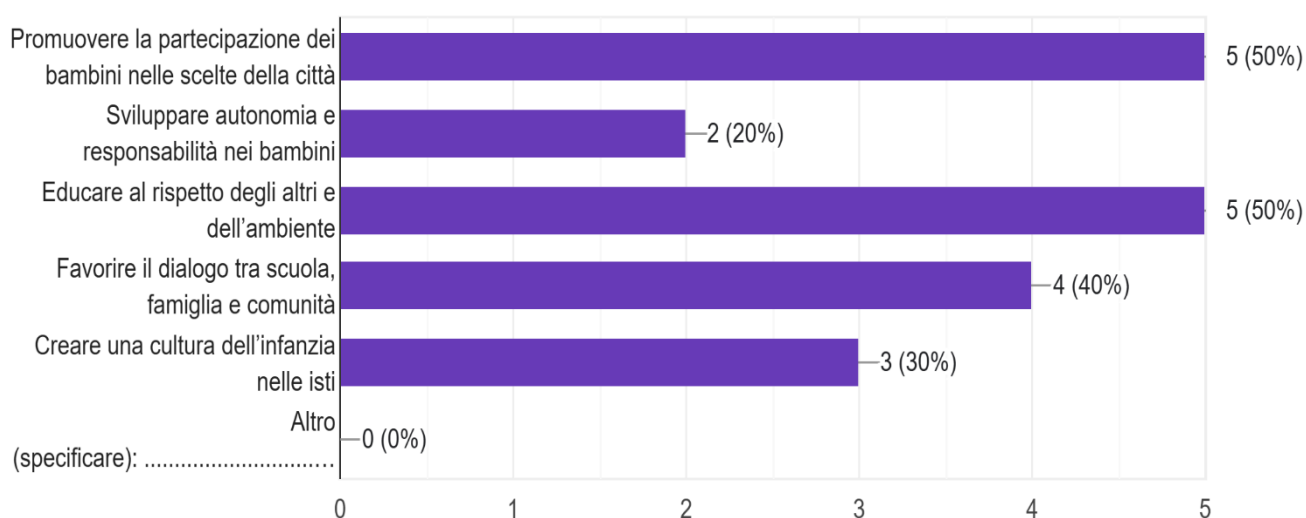


Come valuti la preparazione, la professionalità e la capacità educativa degli operatori?



Tra le finalità educative e politiche del Laboratorio Città dei Bambini e delle Bambine, quale ritieni più importante?

- ☐ Promuovere la partecipazione dei bambini nelle scelte della città
- ☐ Sviluppare autonomia e responsabilità nei bambini
- ☐ Educare al rispetto degli altri e dell'ambiente
- ☐ Favorire il dialogo tra scuola, famiglia e comunità
- ☐ Creare una cultura dell'infanzia nelle istituzioni
- ☐ Altro (specificare):



Secondo te qual è la cosa più importante nelle attività del Laboratorio Città dei Bambini e delle Bambine? (risposta aperta)

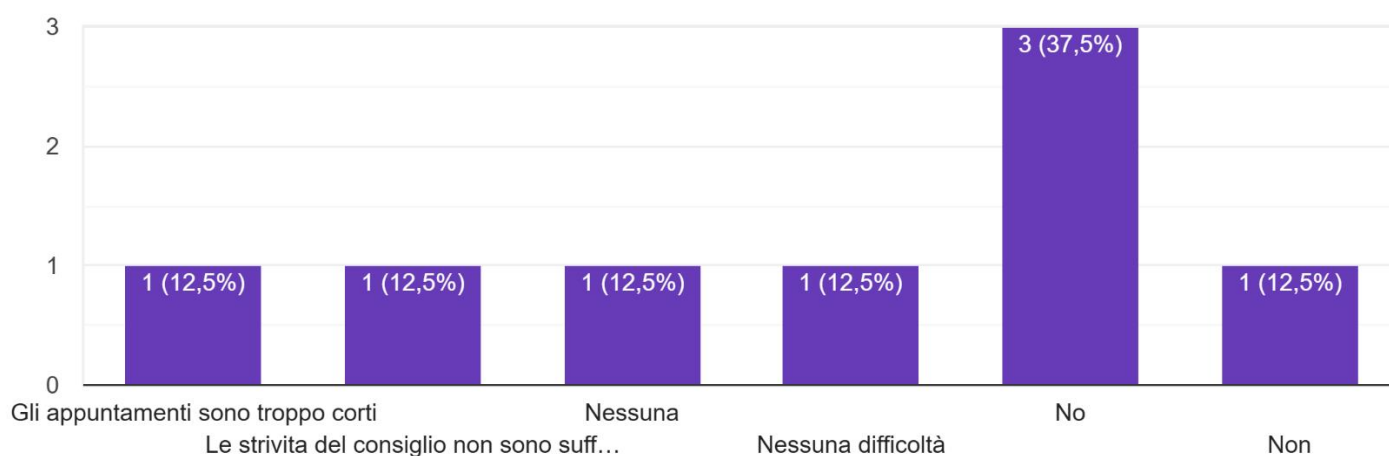
Alcune risposte

- Impatto positivo per la città
- La promozione dell'unità nella diversità
- Informare
- Essere ascoltati
- Confrontarsi
- La creatività e le idee che fuoriescono dai loro pensieri per migliorare quello che si può
- L'ascolto delle esigenze e idee dei bambini
- Tutto

Hai riscontrato difficoltà o criticità? Se sì, quali? (risposta aperta)

Ecco le risposte ed alcune difficoltà riscontrate:

- Gli appuntamenti sono troppo corti
- Le attività del consiglio non sono sufficientemente pubblicizzate.
- Tantissime attività interessanti ma di cui nessuno sa nulla. È davvero un peccato che il comune non dedichi sufficiente spazio a queste iniziative
- Nessuna difficoltà, Nessuna, non ho riscontrato difficoltà



Hai suggerimenti o proposte per migliorare il Consiglio o le attività del Laboratorio?

- Organizzare eventi anche serali, pizze, pub, uscite con i bambini per promuovere la loro autonomia e conoscenza fuori dai limiti delle attività del Consiglio
- Maggiore pubblicità e interazione con la popolazione
- Includere la scuola media
- Fare più uscite in città
- Proponerei più uscite fuori dal Consiglio
- Organizzare anche incontri intensivi di 2/3 giorni
- Non saprei
- No

Relazione sull'Analisi della Customer Satisfaction rivolta ai genitori del Consiglio delle Bambine e dei Bambini.

Progetto: Consiglio delle Bambine e dei Bambini

1. Introduzione

Il presente documento analizza il feedback fornito dai genitori in merito alle attività del Consiglio e del Laboratorio "Città dei bambini e delle bambine". L'obiettivo che ci siamo posti era finalizzato alla valutazione dell'efficacia del servizio, la qualità del personale e l'impatto educativo sui partecipanti. Dalle risposte ricevute possiamo evincere le seguenti osservazioni:

2. Valutazione Logistica (Orari e Durata)

L'organizzazione temporale degli incontri riscuote un ampio consenso:

Soddisfazione orari:

- Il **90%** dei genitori si dichiara soddisfatto (50% "Molto soddisfatto", 40% "Abbastanza").
- Solo il 10% esprime una soddisfazione parziale.

Durata degli incontri:

- Per il **90%** dei rispondenti la durata è **adeguata**.
- Una piccola minoranza (10%) ritiene che gli incontri siano troppo brevi, suggerendo un interesse per sessioni più estese.

3. Esperienza dei Bambini

L'impatto emotivo sui piccoli partecipanti è estremamente positivo:

Il **100%** dei genitori riporta che i propri figli partecipano con piacere agli incontri:

- (**80%** "Quasi sempre", **20%** "Sempre").
- Non sono state registrate risposte negative ("A volte" o "Mai"), segno di un forte coinvolgimento dei bambini.

4. Qualità del Personale e Comunicazione

Questi ambiti rappresentano i **punti di forza assoluti** del servizio:

- **Cortesia e Accoglienza:** Il **90%** dei genitori definisce l'accoglienza come "**Eccellente**", mentre il restante 10% come "Buona".
- **Professionalità degli operatori:** Su una scala da 1 a 5, il **90%** ha assegnato il punteggio massimo (5) e il 10% ha assegnato 4.
- **Chiarezza nelle comunicazioni:** Il flusso informativo funziona molto bene: l'**80%** ritiene le comunicazioni "Molto chiare" e il 20% "Chiare".

5. Obiettivi Educativi e Valori Percepiti

I genitori hanno identificato le finalità più rilevanti del progetto (risposte multiple):

1. **Promuovere la partecipazione dei bambini nelle scelte della città** (50%)
2. **Educare al rispetto degli altri e dell'ambiente** (50%)
3. **Favorire il dialogo tra scuola, famiglia e comunità** (40%)

Alla domanda aperta su cosa sia più importante, le risposte convergono sul concetto di **ascolto**, **confronto** e sulla capacità di dare spazio alla **creatività dei bambini** per migliorare la città.

6. Criticità e Suggerimenti per il Miglioramento

Nonostante l'alto livello di soddisfazione, sono emersi spunti interessanti:

- **Visibilità:** Una critica rilevante riguarda la **scarsa pubblicizzazione** delle attività. Viene segnalato che molte iniziative interessanti restano poco conosciute dalla cittadinanza, suggerendo uno sforzo maggiore da parte del Comune nella promozione.
- **Tipologia di attività:** Alcuni genitori propongono di aumentare le **uscite sul territorio** e di organizzare momenti di socializzazione meno formali (es. eventi serali o cene per promuovere l'autonomia).
- **Target:** Qualche genitore suggerisce di includere anche la fascia della **scuola media**.

7. Conclusioni

Il bilancio complessivo è **estremamente positivo**. Il Laboratorio è percepito come un ambiente professionale, accogliente e stimolante.

Raccomandazioni:

1. **Comunicazione esterna:** Potenziare i canali di comunicazione non solo verso i genitori già coinvolti, ma verso l'intera comunità cittadina.
2. **Attività esterne:** Valutare la possibilità di incrementare le uscite "fuori dal consiglio" per rendere l'esperienza ancora più dinamica.
3. **Monitoraggio durata:** Verificare se sia possibile estendere leggermente la durata di alcuni appuntamenti, come suggerito da una parte dell'utenza.

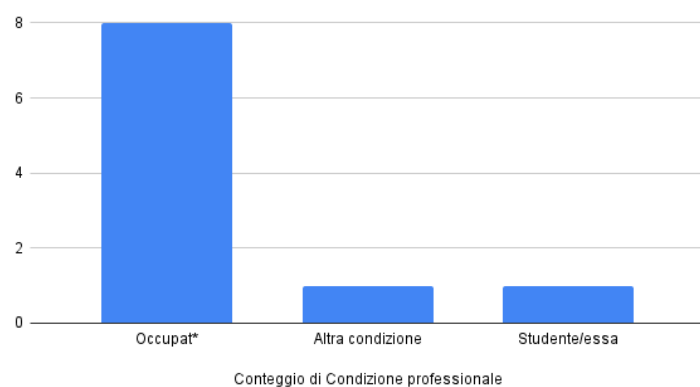
**Il Coordinatore del Laboratorio
Città dei bambini e delle bambine
Arch. Francesco Langella**



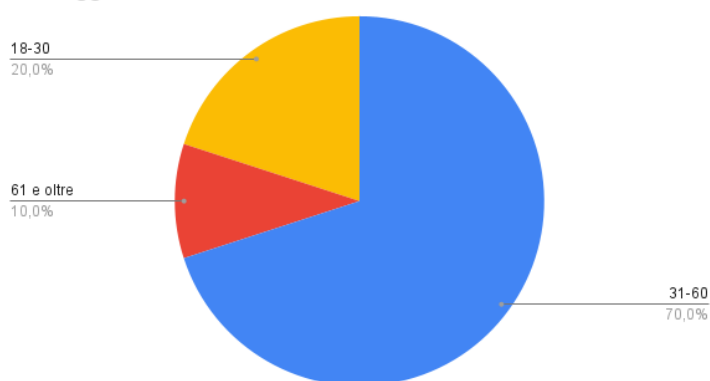
Francesco
Langella
24.12.2025
11:04:17
GMT+00:00

Customer Servizio 3 Anticorruzione e Trasparenza

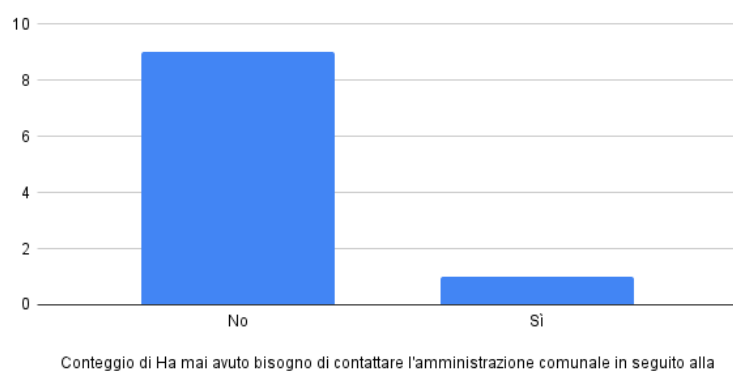
Conteggio di Condizione professionale



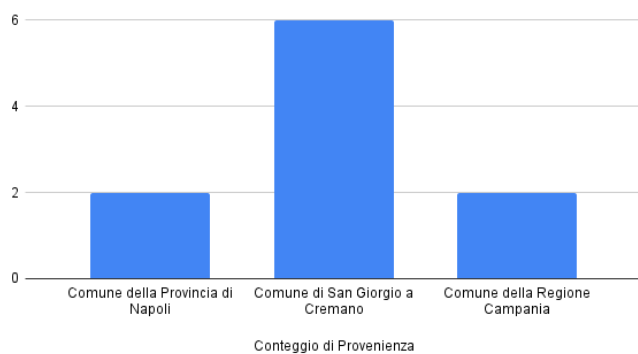
Conteggio di Fascia d'età



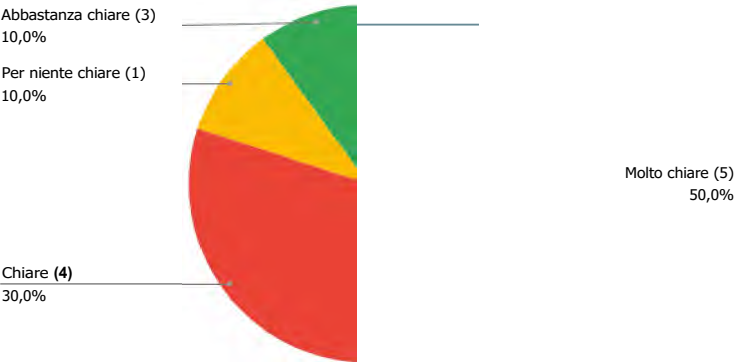
Conteggio di Ha mai avuto bisogno di contattare l'amministrazione comunale in seguito alla consultazione del



Conteggio di Provenienza



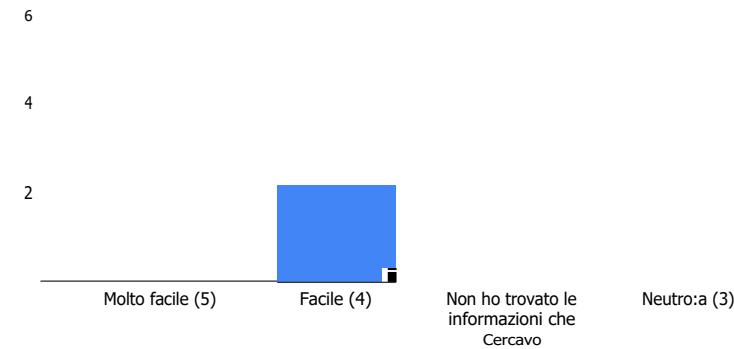
Conteggio di Quanto chiare e comprensibili sono le informazioni presentate?



Conteggio di Quanto è facile navigare all'interno del portale?

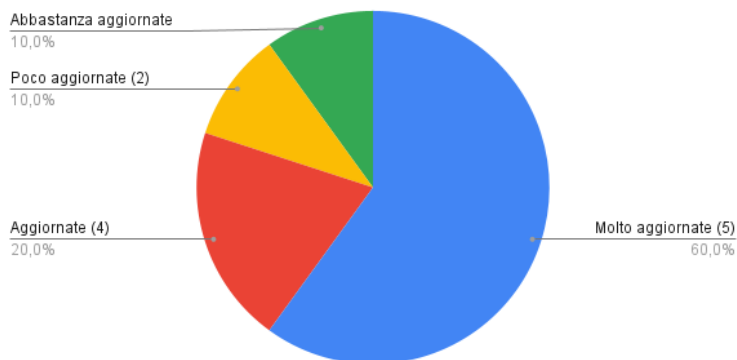


Conteggio di Quanto facilmente ha trovato le informazioni che stava cercando?

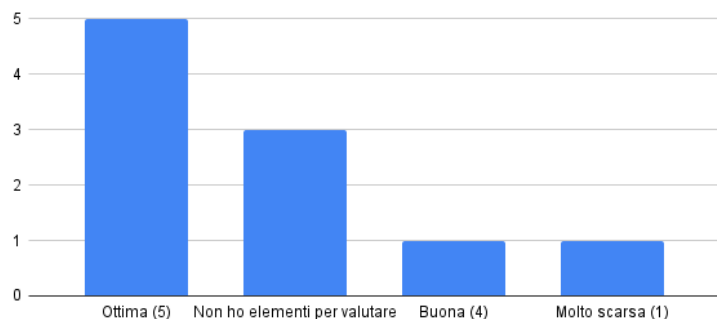


Conteggio di Quanto facilmente ha trovato le informazioni che stava cercando?

Conteggio di Quanto sono aggiornate le informazioni presenti sul portale?

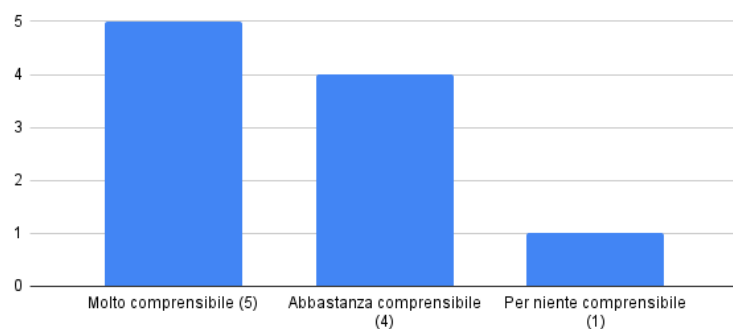


Conteggio di Quanto valuta l'accessibilità del portale per persone con disabilità (es. navigazione da tastiera, lettori di



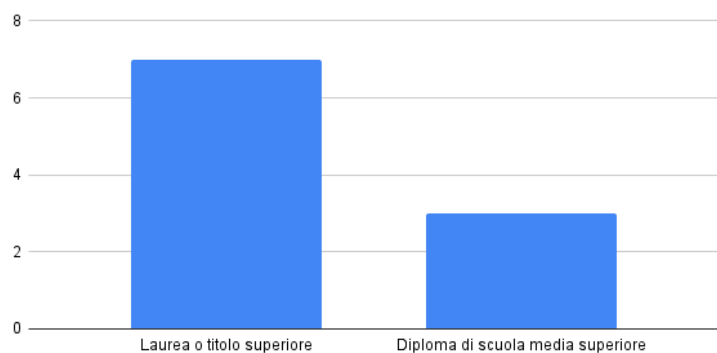
Conteggio di Quanto valuta l'accessibilità del portale per persone con disabilità (es. navigazione

Conteggio di Ritiene che il linguaggio utilizzato nel portale sia facilmente comprensibile anche per chi non ha competenze



Conteggio di Ritiene che il linguaggio utilizzato nel portale sia facilmente comprensibile anche per

Conteggio di Titolo di studio



Conteggio di Titolo di studio

È già a conoscenza del portale?

Sì (x10)

Quali sezioni le interessano di più o le potrebbero interessare del portale?

Consulenti e collaboratori, Personale, Bandi di concorso, Performance, Servizi erogati
Provvedimenti, Servizi erogati, Opere pubbliche
Attività e procedimenti, Provvedimenti, Opere pubbliche
Bandi di concorso, Provvedimenti, Opere pubbliche
Organizzazione, Bandi di concorso, Opere pubbliche
Organizzazione
Bandi di concorso
Bandi di concorso, Opere pubbliche, Pianificazione e governo del territorio
Disposizioni generali, Personale, Performance, Opere pubbliche
Disposizioni generali, Organizzazione, Bandi di concorso, Provvedimenti, Servizi erogati, Sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici, Interventi straordinari e di emergenza

Ci sono informazioni che ritiene dovrebbero essere aggiunte o rese più facilmente accessibili? Se sì, quali?

1 risposta: Cartografia, opere pubbliche

OGGETTO: Controllo della qualità dei servizi erogati. Relazione semestrale Settore 2 (I semestre 2025)

L'analisi della qualità dei servizi fa riferimento alla 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, siccome pedissequamente assoggettabile ad una valutazione su puntuali attività.

Il Piao 2025/27 ha previsto, oltre all'ordinario monitoraggio su tutte le prestazioni erogate dall'Ente attraverso strumenti come la Carta dei Servizi on line ed il Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità del servizio, l'obiettivo di monitoraggi specifici su talune attività onde verificare il gradimento espresso dagli utenti.

Tuttavia, 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 diretto ad uno specifico utente esterno, puntualmente individuabile. Pertanto, l'indagine di Customer satisfaction dei servizi erogati dal 2° Settore può avere un raggio d'azione preferibilmente rivolto ad alcune tipologie di procedimenti, per i quali è più agevole individuare un'utenza di riferimento, ferma la possibilità di avviare attività più ampie di campionamento di gruppi di cittadini sulle altre attività.

In tale ottica nell'anno 2025, questo Settore ha inteso procedere secondo criteri di rotazione nel monitoraggio dei vari servizi, all'uopo prendendo a riferimento – secondo un'ottica di rotazione – una delle aree organizzative non di recente monitorate. Per l'anno corrente si è individuato il Servizio LL.PP., con particolare attenzione all'Ufficio autorizzazioni. L'attività è stata programmata per il secondo semestre come meglio si preciserà in seguito. E' già

stata disposta apposita attività di somministrazione questionari, che terrà conto anche della circostanza per cui l'iter procedimentale delle autorizzazioni (in considerazione del complesso delle attività di conclusione dell'intervento e dei relativi controlli) può avere anche una durata non breve.

In merito alla qualità dei servizi offerti, così come assegnati alla competenza funzionale di ciascuna area organizzativa si evidenzia che, nel primo semestre 2025:

- Servizio 1- LL.PP. : in relazione alla gestione degli impianti di P.I. si è riscontrata una ulteriore riduzione dei tempi di intervento. Risulta anche ridotto progressivamente il numero di segnalazioni pervenute, anche in considerazione dell'ulteriore avanzamento dell'efficientamento energetico degli impianti, realizzato nel semestre di riferimento. Quanto al servizio di manutenzione delle strade lo stesso garantisce costante monitoraggio della viabilità per lo svolgimento di interventi di ordinaria manutenzione. In proposito è stata implementata la modalità di gestione degli interventi con costante archiviazione di documentazione fotografica, utile sia in relazione all'accertamento della risoluzione delle problematiche, sia con riferimento ad eventuali contenziosi. 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, le segnalazioni pervenute sono state oggetto di intervento. Quante alle opere pubbliche PNRR, esse risultano in stato di avanzamento, tendenzialmente come da cronoprogramma e la relativa documentazione risulta caricata sul sistema REGIS come da riscontri effettuati in occasione dei tavoli di incontro presso l'UTG Prefettura di Napoli. Anche le verifiche effettuate dalla Task Force di verifica sugli interventi PNRR in tema di edilizia scolastica (di cui alla piattaforma FUTURA) non hanno evidenziato ritardi. Inoltre, la recente verifica dell'Unità Interna di monitoraggio per il PNRR composta dal Segretario Generale e dal Presidente del Nucleo di Valutazione ha verificato la correttezza degli atti di competenza di questo Settore (cfr. prot. 47876/2025). Quanto alle altre opere risultano rispettati i cronoprogrammi. 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. Infine, per la gestione delle autorizzazioni agli scavi, dopo la riorganizzazione nella gestione dei procedimenti autorizzativi si potrà procedere ad una prima verifica di customer satisfaction nei termini indicati in premessa. All'uopo con prot. 48653/2025 si è già disposto in tal senso.
- Servizio 2 "Manutenzioni": Nel primo semestre 2025 il servizio ha continuato ad applicare 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, veloce ed efficace la gestione. Durante il primo semestre, atteso l'intervenuto potenziamento dell'organico, si è implementata la procedura di monitoraggio degli interventi prevedendo che la gestione delle segnalazioni mediante apposite schede operative di riscontro intervento e tipologia dello stesso a cura del personale dell'Ente. Tale strumento è finalizzato non solo alla verifica dell'avanzamento delle attività, ma anche a creare una statistica circa la tipologia di richieste e anche verificare eventuali criticità emergenti nel tempo.

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,

Il Dirigente

Dott. Alfonso Raho

 RAHO ALFONSO
15.09.2025
14:49:06 UTC

OGGETTO: Controllo della qualità dei servizi erogati. Relazione semestrale Settore 2 (II semestre 2025)

L'analisi della qualità dei servizi fa riferimento alla 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, siccome pedissequamente assoggettabile ad una valutazione su puntuali attività.

Il Piao 2025/27 ha previsto, oltre all'ordinario monitoraggio su tutte le prestazioni erogate dall'Ente attraverso strumenti come la Carta dei Servizi on line ed il Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità del servizio, l'obiettivo di monitoraggi specifici su talune attività onde verificare il gradimento espresso dagli utenti.

Tuttavia, 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 diretto ad uno specifico utente esterno, puntualmente individuabile. Pertanto, l'indagine di Customer satisfaction dei servizi erogati dal 2° Settore può avere un raggio d'azione preferibilmente rivolto ad alcune tipologie di procedimenti, per i quali è più agevole individuare un utenza di riferimento, ferma la possibilità di avviare attività più ampie di campionamento di gruppi di cittadini sulle altre attività.

In tale ottica nell'anno 2025, questo Settore ha inteso procedere secondo criteri di rotazione nel monitoraggio dei vari servizi, all'uopo prendendo a riferimento – secondo un'ottica di rotazione – una delle aree organizzative non di recente monitorate. Per l'anno corrente si è individuato il Servizio LL.PP., con particolare attenzione all'Ufficio autorizzazioni. L'attività è stata programmata e disposta con prot. 48653/25 e svolta nel secondo semestre dell'anno. I

riscontri sono stati raccolti con prot. 68199/25 del 16/12/25 e la relativa analisi è in corso di svolgimento e sarà oggetto di apposita relazione nell'ambito del report sulle performance 2025.

In merito alla qualità dei servizi offerti, così come assegnati alla competenza funzionale di ciascuna area organizzativa si evidenzia che, nel secondo semestre 2025:

- Servizio 1- LL.PP.: in relazione alla gestione degli impianti di P.I. si è confermata la riduzione dei tempi di intervento già riscontrata nel primo semestre. Risulta anche ridotto progressivamente il numero di segnalazioni pervenute, anche in considerazione dell'ulteriore avanzamento dell'efficientamento energetico degli impianti, realizzato nel semestre di riferimento. Quanto al servizio di manutenzione delle strade lo stesso ha garantito costante monitoraggio della viabilità per lo svolgimento di interventi di ordinaria manutenzione. In proposito è stata implementata la modalità di gestione degli interventi con costante archiviazione di documentazione fotografica, utile sia in relazione all'accertamento della risoluzione delle problematiche, sia con riferimento ad eventuali contenziosi. 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, le segnalazioni pervenute sono state oggetto di intervento. Quante alle opere pubbliche PNRR, esse risultano in stato di avanzamento, tendenzialmente come da cronoprogramma e la relativa documentazione risulta caricata sul sistema REGIS come da riscontri effettuati in occasione dei tavoli di incontro presso l'UTG Prefettura di Napoli. Anche le verifiche effettuate dalla Task Force di verifica sugli interventi PNRR in tema di edilizia scolastica (di cui alla piattaforma FUTURA) non hanno evidenziato ritardi. Inoltre, la recente verifica dell'Unità Interna di monitoraggio per il PNRR composta dal Segretario Generale e dal Presidente del Nucleo di Valutazione ha verificato, seppur con indicazioni operative, l'avanzamento delle attività di competenza di questo Settore (cfr. prot. 63096/2025). Quanto alle altre opere risultano rispettati i cronoprogrammi. In ogni caso il Settore ha aggiornato con cadenza periodica (anche settimanale) l'Organo Commissariale sull'andamento dei progetti, anche ai fini del monitoraggio della programmazione di cassa. Altresì comunicazioni periodiche sono state fornite all'Organo di Revisione Contabile.

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.

- Servizio 2 "Manutenzioni": Nel primo semestre 2025 il servizio ha continuato ad applicare 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, veloce ed efficace la gestione. Durante il secondo semestre, atteso l'intervenuto potenziamento dell'organico, si è confermata la procedura di monitoraggio degli interventi prevedendo che la gestione delle segnalazioni mediante apposite schede operative di riscontro intervento e tipologia dello stesso a cura del personale dell'Ente. Tale strumento è finalizzato non solo alla verifica dell'avanzamento delle attività, ma anche a creare una statistica circa la tipologia di richieste e anche verificare eventuali criticità emergenti nel tempo. Si evidenzia che molti interventi sono stati programmati nell'ambito della manutenzione straordinaria degli edifici scolastici, il cui appalto – all'esito delle procedure di verifica sui requisiti dell'aggiudicatario – ha visto la stipula del contratto d'appalto in data 29.12.25.

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,

Il Dirigente del Settore II

Dott. Alfonso Raho



OGGETTO: MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

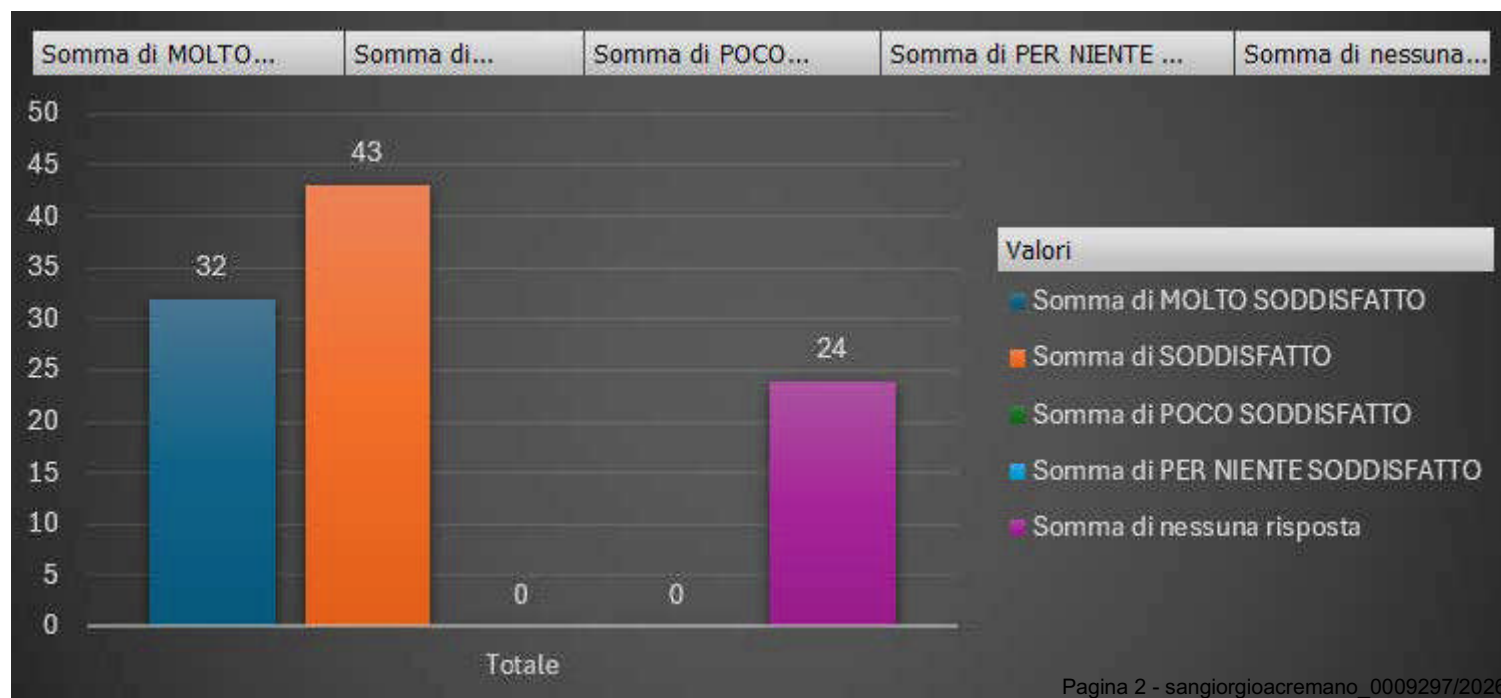
Si trasmette per i seguenti sottoservizi: Gori, Italgas, E-distribuzione, Fibercop, Wind3 e Fastweb:

- Modulo di Rilevazione Soddisfazione Utenti Customer Satisfaction ;
- Report -Diagramma

Istruttore amministrativo
ing. Marco Puzone



Marco Puzone
17.02.2026
12:58:57
GMT+00:00



	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO	nessuna risposta
Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?	5	6	0	0	0
Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?	3	8	0	0	0
Cortesìa del personale	5	3	0	0	3
Chiarezza delle informazioni ricevute	3	5	0	0	3
Competenza del personale	5	3	0	0	3
Tempistica di completamento delle pratiche	2	6	0	0	3
Facilità di individuazione del sito	3	4	0	0	4
Facilità d'uso	3	4	0	0	4
Completezza dei servizi offerti	3	4	0	0	4

Sondaggio su 11 intervistati	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO	non risposte
	32	43	0	0	24

Sondaggio su 11 intervistati



MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO	non risposte
32%	44%	0	0	24%

OGGETTO: Controllo della qualità dei servizi erogati. Relazione I Semestre 2025- Settore III

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.

La misurazione della soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi pubblici erogati è finalizzata al miglioramento dell'efficacia e della qualità e viene effettuata raccogliendo feedback tramite questionari con l'obiettivo di comprendere le esigenze dei cittadini e rendere la pubblica amministrazione più democratica e vicina alle loro necessità.

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

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

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

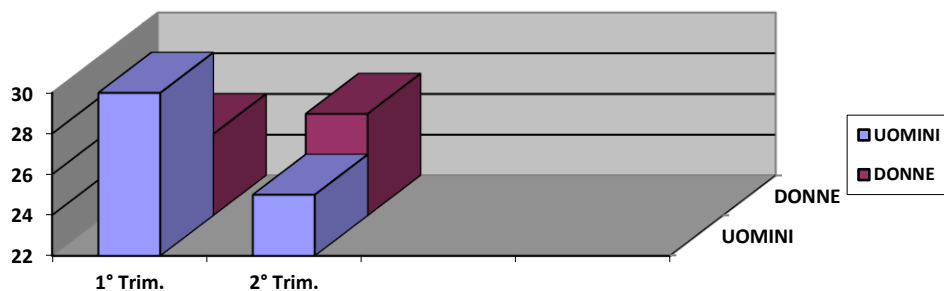
Servizio Tributi

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

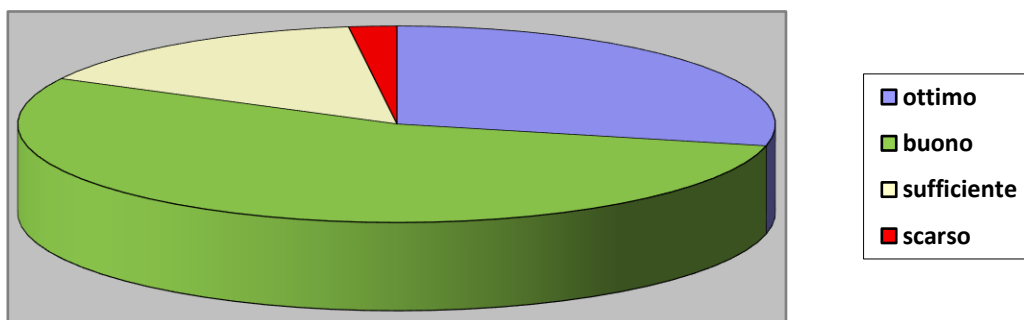
L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito. Gli addetti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

In riferimento a tale tipologia di servizi, anche relativamente al I Semestre 2025, 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.

I cittadini sottoposti a monitoraggio della soddisfazione sono stati complessivamente 108, 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.

Il Dirigente

Dott. Vincenzo Falasconi



VINCENZO
FALASCONI
22.09.2025 11:13:56
GMT+01:00

OGGETTO: Controllo della qualità dei servizi erogati. Relazione II Semestre 2025- Settore III

L'attività di rilevazione del controllo della qualità dei servizi erogati è proseguita anche nel corso del II semestre 2025, pertanto ai fini di una corretta esposizione dei risultati raggiunti, i dati riportati sono riferiti all'intero esercizio appena concluso.

In termini generali 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.

La misurazione della soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi pubblici erogati è finalizzata al miglioramento dell'efficacia e della qualità e viene effettuata raccogliendo feedback tramite

questionari con l'obiettivo di comprendere le esigenze dei cittadini e rendere la pubblica amministrazione più democratica e vicina alle loro necessità.

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

Più in dettaglio, l'attività di programmazione e bilancio si estrinseca in: verifica della veridicità delle previsioni di entrata e di compatibilità delle previsioni di spesa, avanzate dai vari servizi, da iscriversi nel bilancio annuale e pluriennale; cura dei rapporti con i responsabili dei servizi, con l'organo esecutivo e con il Segretario comunale ai fini del coordinamento dell'attività di competenza degli stessi rivolta alla definizione dei programmi, progetti, risorse ed interventi di cui allo schema di bilancio annuale, pluriennale e per la predisposizione della relazione previsionale e programmatica; collaborazione con il segretario comunale nella redazione del P.E.G., con assistenza alla formazione e predisposizione dei documenti; istruttoria per il rilascio dei pareri di regolarità contabile attestante, tra l'altro, la copertura finanziaria sulle proposte di deliberazione e sulle determinazioni dei soggetti abilitati; rilevazione e dimostrazione dei risultati di gestione attraverso la predisposizione del rendiconto della gestione comprendente il conto del bilancio, il conto del patrimonio ed i relativi allegati, anche sulla base delle valutazioni ed indicazioni pervenute dai responsabili dei servizi con i quali cura i rapporti per quanto attiene gli accertamenti, agli impegni e la loro rilevazione contabile. L'ufficio Ragioneria risponde tempestivamente alle esigenze dell'utenza, svolge l'attività di economato, provveditorato, forniture, anticipazione piccole spese, gestione bilancio con tenuta della fase della riscossione, emissione mandati e reversali di incasso, tenuta elenco dei creditori e debitori, controllo della tracciabilità dei flussi finanziari e dei creditori inadempienti.

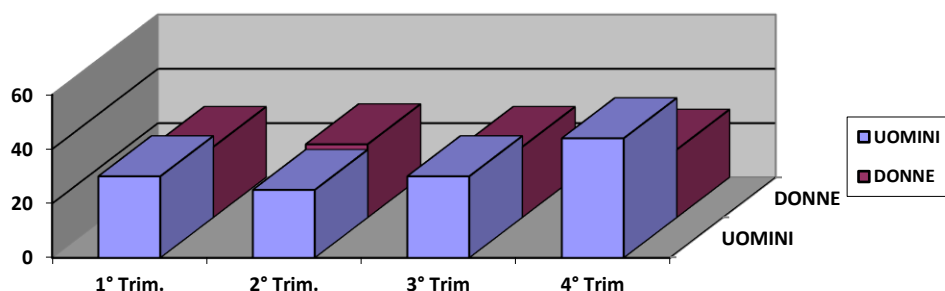
Servizio Tributi

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

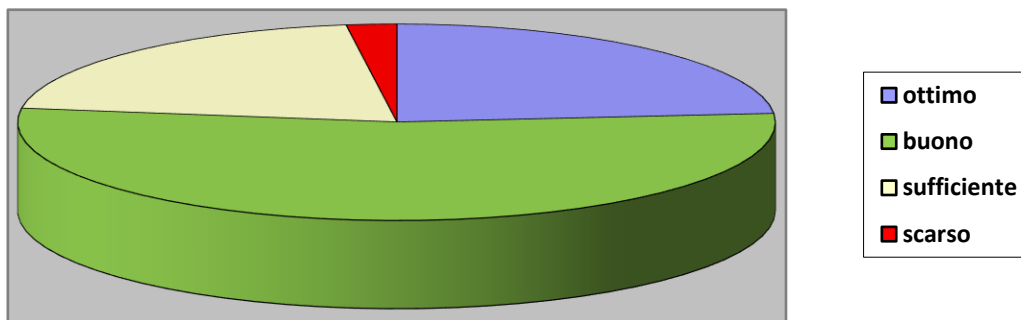
L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito. Gli addetti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

In riferimento a tale tipologia di servizi, anche relativamente al II Semestre 2025, 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.

Relativamente al II semestre i cittadini sottoposti a monitoraggio della soddisfazione sono stati complessivamente 125, e si aggiungono ai 108 già rilevati nel I semestre. Si riporta di seguito graficamente la statistica riferita all'intera annualità 2025, divisa per sesso:



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.

Il Dirigente
Dott. Vincenzo Falasconi



VINCENZO
FALASCONI

Oggetto: Controllo della qualità dei servizi erogati – I Semestre 2025 -

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.

Il Dirigente

Dott. Agr. Raffaele Peluso



Raffaele
Peluso

Oggetto: Controllo qualità dei servizi erogati - II semestre 2025

Il P.I.A.O 2025/27 ha previsto, oltre all'ordinario monitoraggio su tutte le prestazioni erogate dall'Ente attraverso strumenti come la Carta dei Servizi on line ed il questionario di valutazione degli utenti sulla qualità del servizio, l'obiettivo di monitoraggi specifici su talune attività onde verificare il gradimento espresso dagli utenti.

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 ha un raggio d'azione che si rivolge soprattutto verso l'esterno dell'Ente, ovvero con l'utenza, atteso che i Servizi assegnati gestiscono quotidianamente 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.

Un'indagine per la misurazione della qualità percepita dai cittadini in riferimento ai servizi erogati, ad esempio, ha riguardato 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 sintesi, si conferma per il Settore IV, in termini generali, la conformità agli standard qualitativi e alle modalità di erogazione dei servizi proposti, evidenziando un grado di soddisfazione del cliente più che buono.

Il Dirigente

Dott. Agr. Raffaele Peluso



OGGETTO: CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – I SEMESTRE

I servizi del 5° Settore a diretto contatto con l'utenza sono l'Ufficio di Polizia Amministrativa, l'Ufficio Sanzioni e Contenzioso e l'Ufficio Polizia Giudiziaria – accesso atti.

Essi costituiscono i front - offices a maggior affluenza di cittadini che accedono in modo funzionale ai servizi ad essi connessi.

Nell'organizzazione e gestione dei servizi offerti dal 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 5° Settore assicurano accessibilità digitale e materiale della modulistica, professionalità del personale dipendente e soprattutto rapidità nella conclusione del procedimento nei termini previsti dalla legge.

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 per il 5° Settore, in via generale, il rispetto degli standard di qualità e delle modalità di erogazione dei servizi offerti rilevando un livello di customer satisfaction più che buono.

IL DIRIGENTE

Comandante di P. M.
Dr. Gabriele Ruppi



RUPPI GABRIELE
15.09.2025 15:16:58
GMT+02:00

OGGETTO: CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – II SEMESTRE

I servizi del 5° Settore che costituiscono i front - offices a maggior affluenza di cittadini che accedono in modo funzionale ai servizi ad essi connessi sono l'Ufficio di Polizia Amministrativa, l'Ufficio Sanzioni e Contenzioso e l'Ufficio Polizia Giudiziaria – accesso atti.

Nella pianificazione e nel coordinamento dei servizi forniti dal Settore dell'Amministrazione Comunale si considerano le esigenze e le priorità dei cittadini, con l'obiettivo di garantire l'efficacia delle prestazioni e il rispetto delle tempistiche procedurali previste.

Gli uffici del 5° Settore garantiscono l'accessibilità ai documenti digitali e cartacei, la competenza del personale e, cosa fondamentale, celerità nel completamento delle procedure nei termini stabiliti dalla normativa.

Dai risultati ottenuti dalla distribuzione del questionario di soddisfazione del cliente agli utenti degli uffici menzionati, emerge un elevato livello di gradimento per i servizi offerti, con tempi di chiusura delle pratiche brevi e un facile accesso ai documenti, sia dal punto di vista strutturale che procedurale.

In sintesi, si conferma per il 5° Settore, in termini generali, la conformità agli standard qualitativi e alle modalità di erogazione dei servizi proposti, evidenziando un grado di soddisfazione del cliente più che buono.

IL DIRIGENTE

Comandante di P. M.
Dr. Gabriele Ruppi



GABRIELE RUPPI
17.12.2025
19:15:11
GMT+01:00

Controllo della qualità dei servizi erogati dal VI Settore

Servizio Scuola

Servizio Politiche Sociali, Giovanili, Femminili, Lgbt

Relazione semestrale

Gennaio – giugno 2025

Premessa

Nell'ambito del sistema dei controlli interni, così come ridisegnati dal Decreto Legge 10 ottobre 2012, n. 174, convertito in Legge 7 dicembre 2012, n. 213, il controllo di qualità ha la finalità di monitorare e migliorare la qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

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

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

L'indagine diretta operata 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 2025.

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".

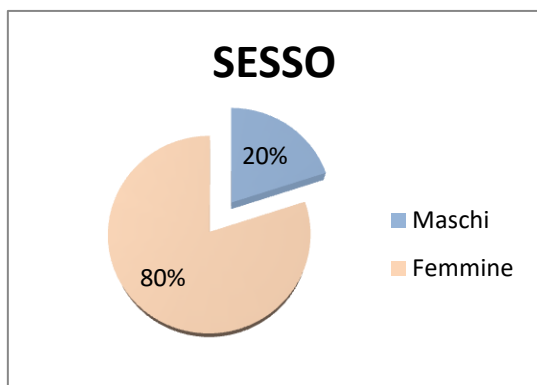
I dati acquisiti hanno consentito di analizzare sia le caratteristiche del campione di indagine, sia la valutazione manifestata dagli stessi, in merito alla singola dimensione della prestazione resa dal servizio oggetto di *customer satisfaction*.

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

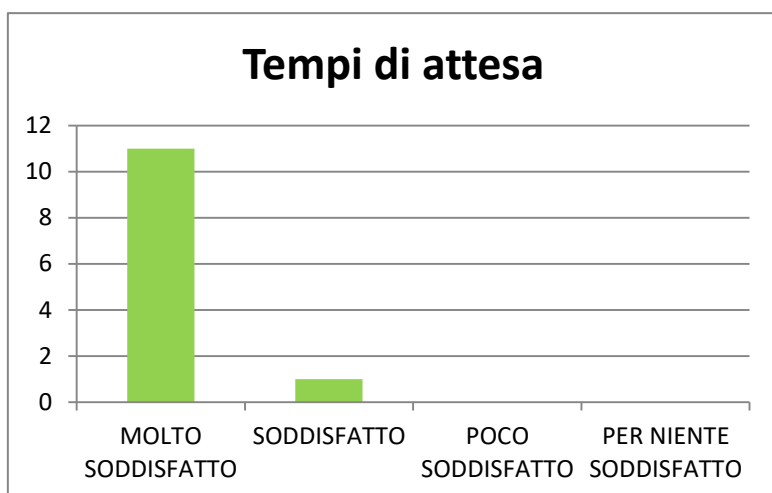
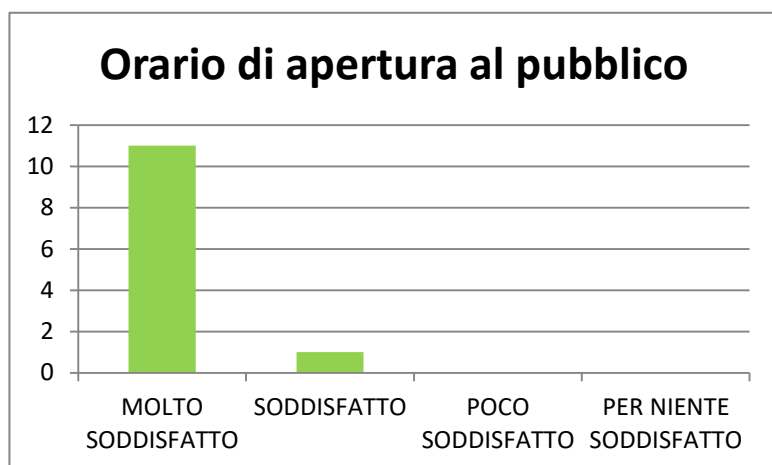
Indagine relativa al Servizio Scuo

Per il Servizio Scuola sono stati raccolti n. 12 moduli.

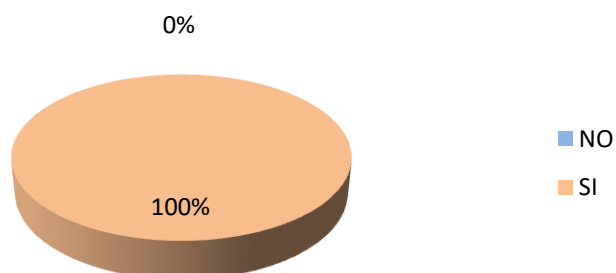
Campione di indagine



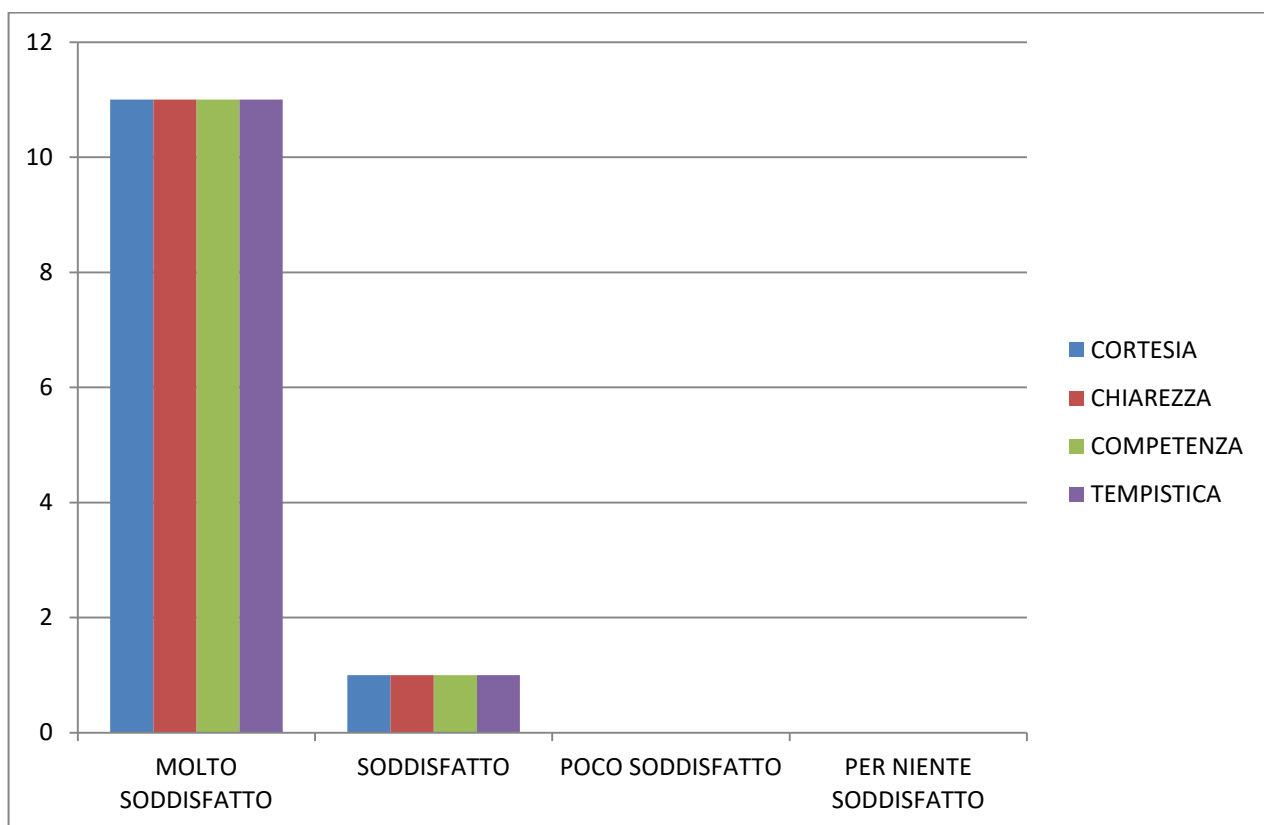
Di seguito i dati relativi al grado di soddisfazione riscontrato per i diversi parametri



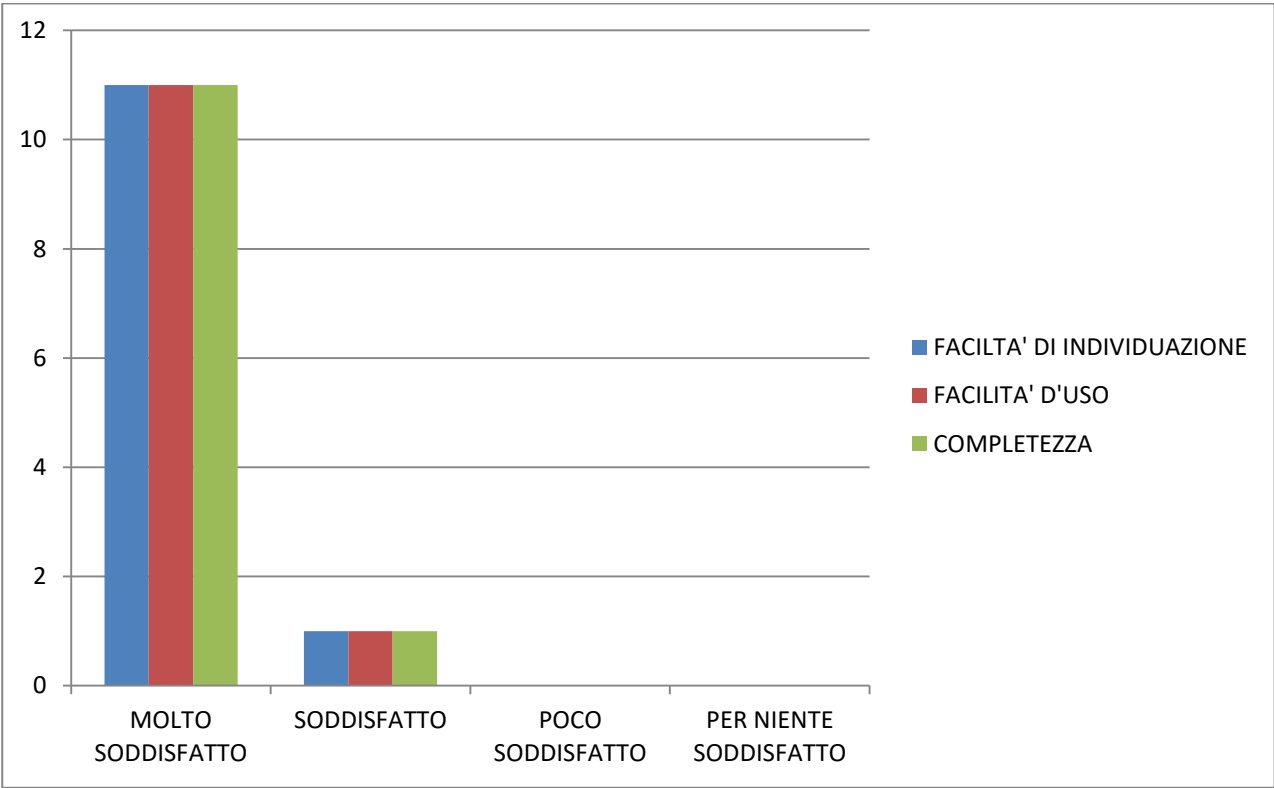
Facilità di ritrovamento dell'ufficio giusto



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



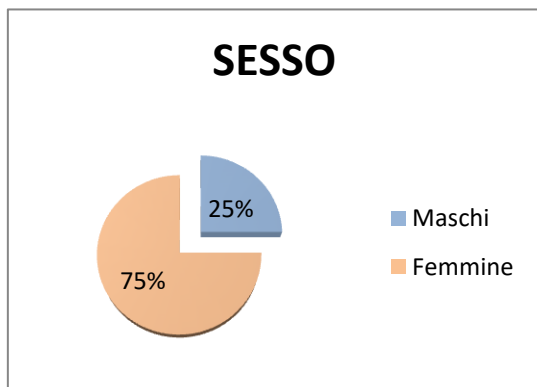
Le domande riguardanti l’accesso ai servizi online, la facilità di individuazione del sito, la facilità d’uso dello stesso e la completezza dei servizi offerti hanno avuto il presente riscontro



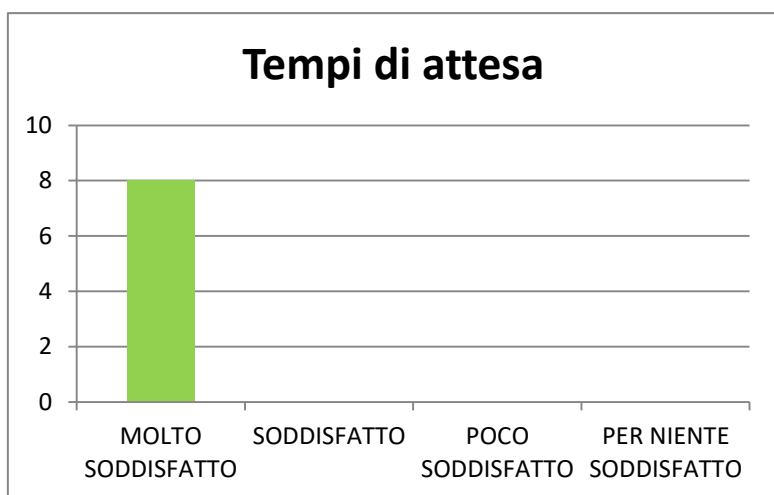
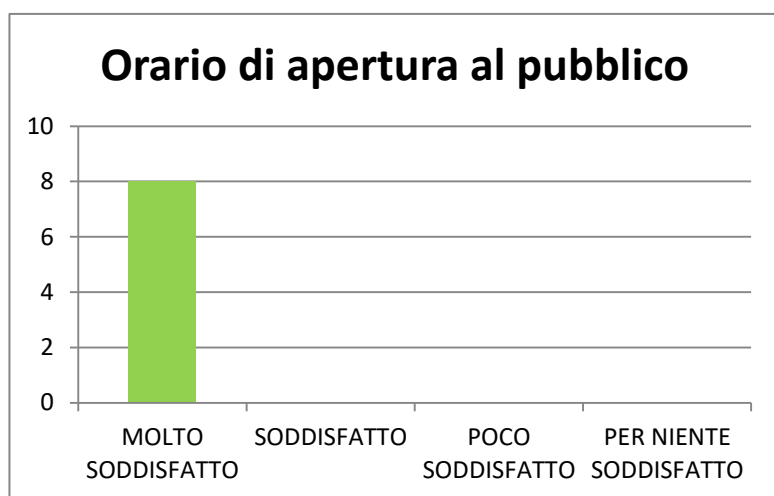
Indagine relativa al Servizio Politiche Sociali, Giovanili, Femminili, Lgbt

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

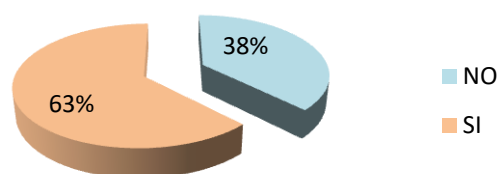
Campione di indagine



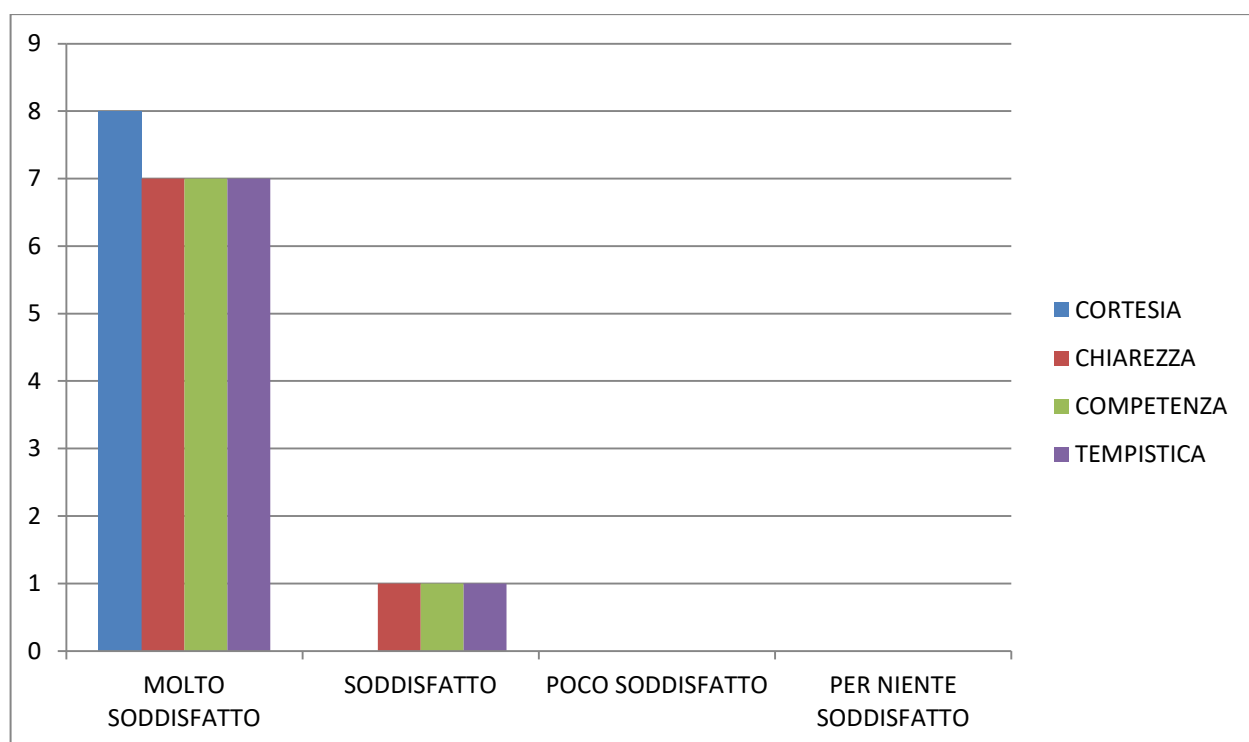
Di seguito i dati relativi al grado di soddisfacimento riscontrato per i diversi parametri



Facilità di ritrovamento dell'ufficio giusto



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



Alle domande riguardanti l'accesso ai servizi online hanno dato riscontro n. 0 cittadini/utenti su 8.

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

Relazione semestrale

Luglio – dicembre 2025

Premessa

Nell'ambito del sistema dei controlli interni, così come ridisegnati dal Decreto Legge 10 ottobre 2012, n. 174, convertito in Legge 7 dicembre 2012, n. 213, il controllo di qualità ha la finalità di monitorare e migliorare la qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

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

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

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

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

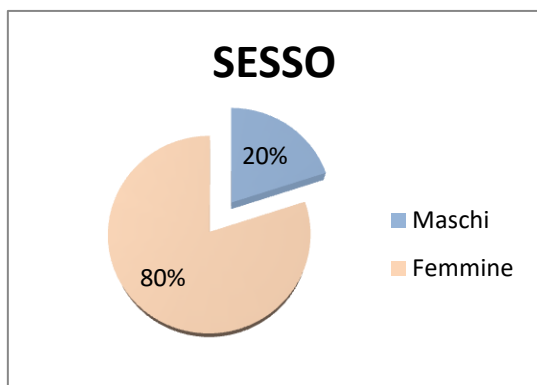
I dati acquisiti hanno consentito di analizzare sia le caratteristiche del campione di indagine, sia la valutazione manifestata dagli stessi, in merito alla singola dimensione della prestazione resa dal servizio oggetto di customer satisfaction.

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

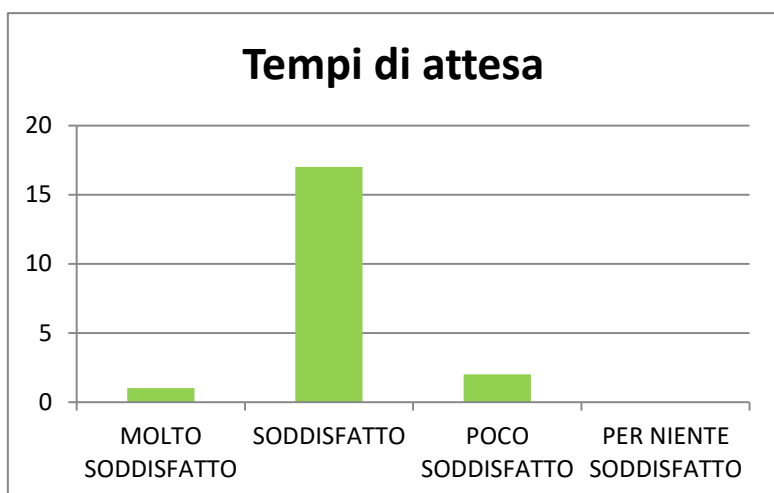
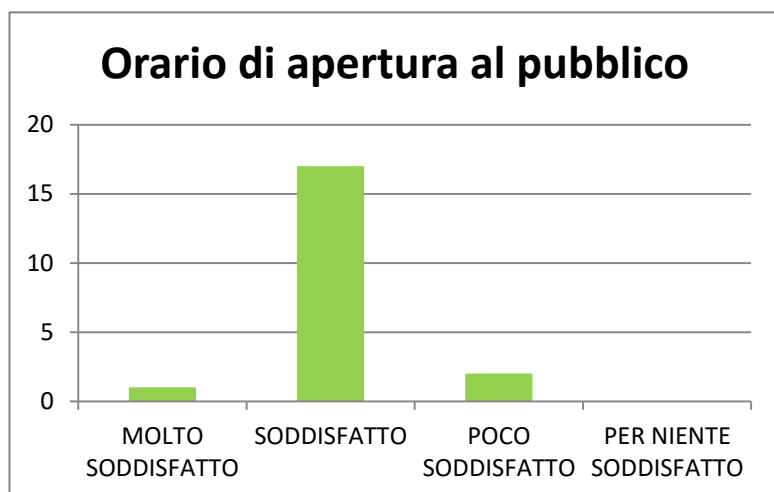
Indagine relativa al Servizio Scuole

Per il Servizio Scuole sono stati raccolti n. 20 moduli.

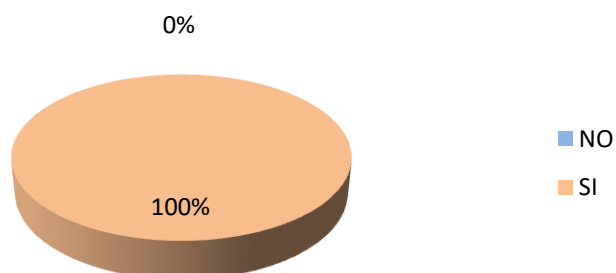
Campione di indagine



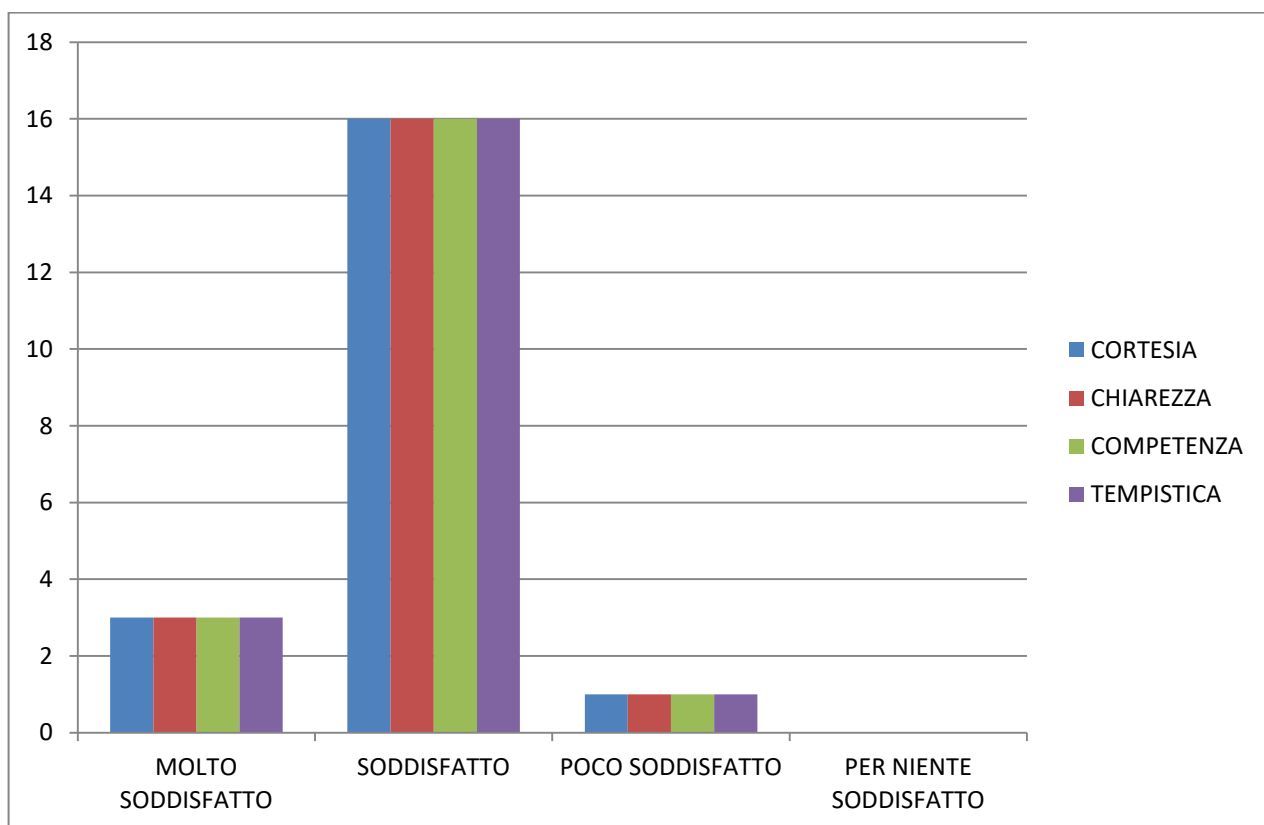
Di seguito i dati relativi al grado di soddisfazione riscontrato per i diversi parametri



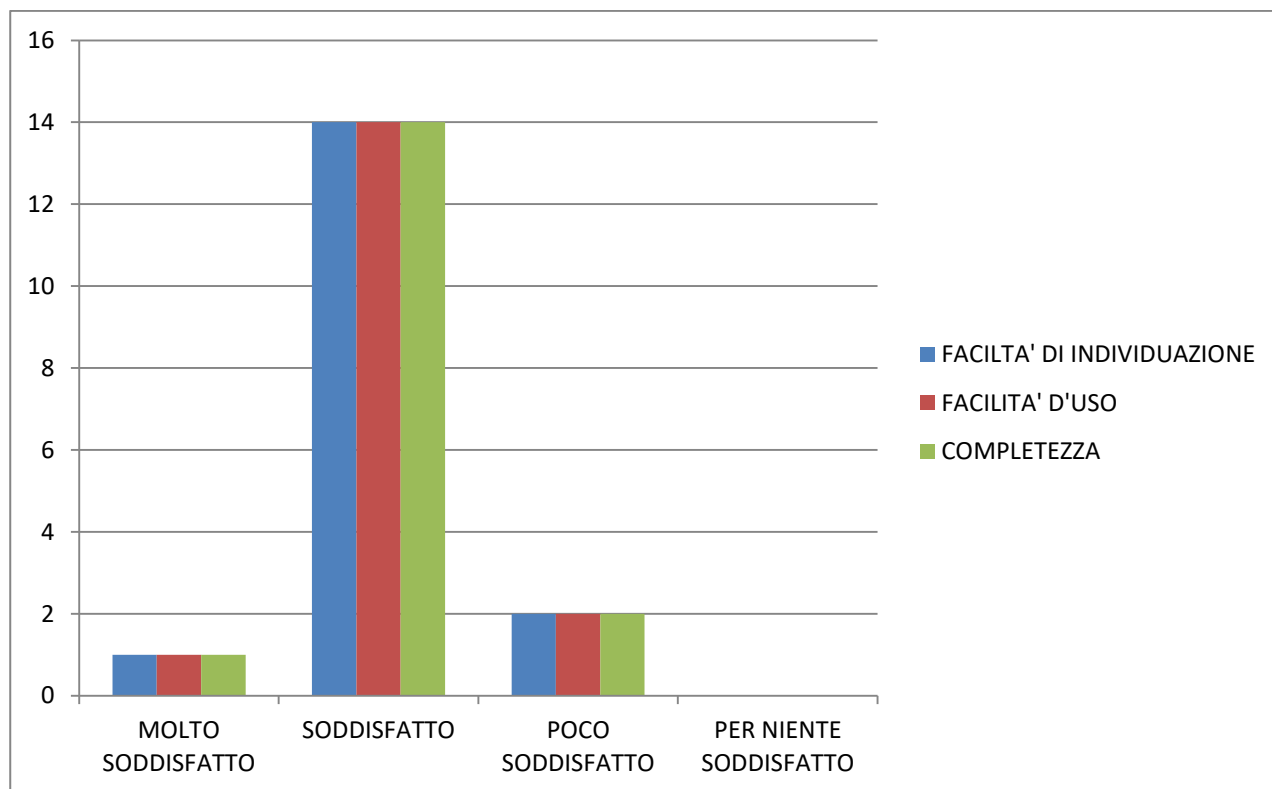
Facilità di ritrovamento dell'ufficio giusto



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



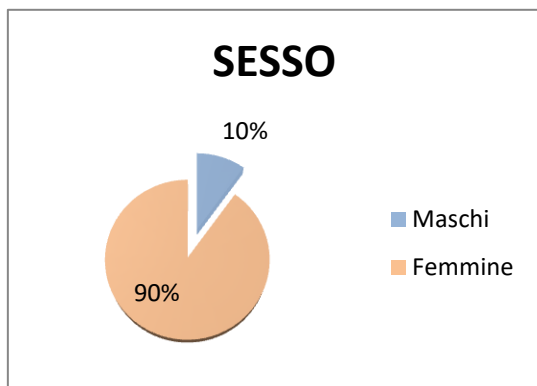
Alle domande riguardanti l'accesso ai servizi online hanno dato riscontro n. 17 cittadini/utenti su 20. Queste, attinenti la facilità di individuazione del sito, la facilità d'uso dello stesso e la completezza dei servizi offerti, hanno avuto il seguente riscontro



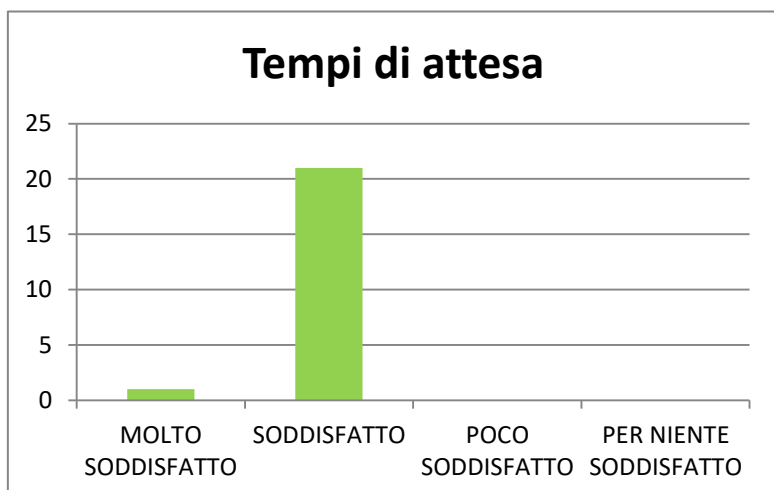
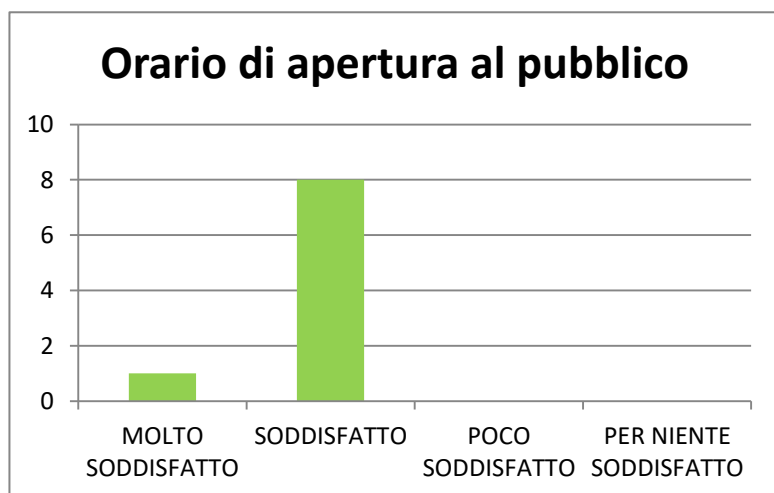
Indagine relativa al Servizio Politiche Sociali, Giovanili, Femminili, Lgbt

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

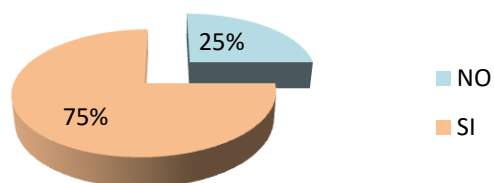
Campione di indagine



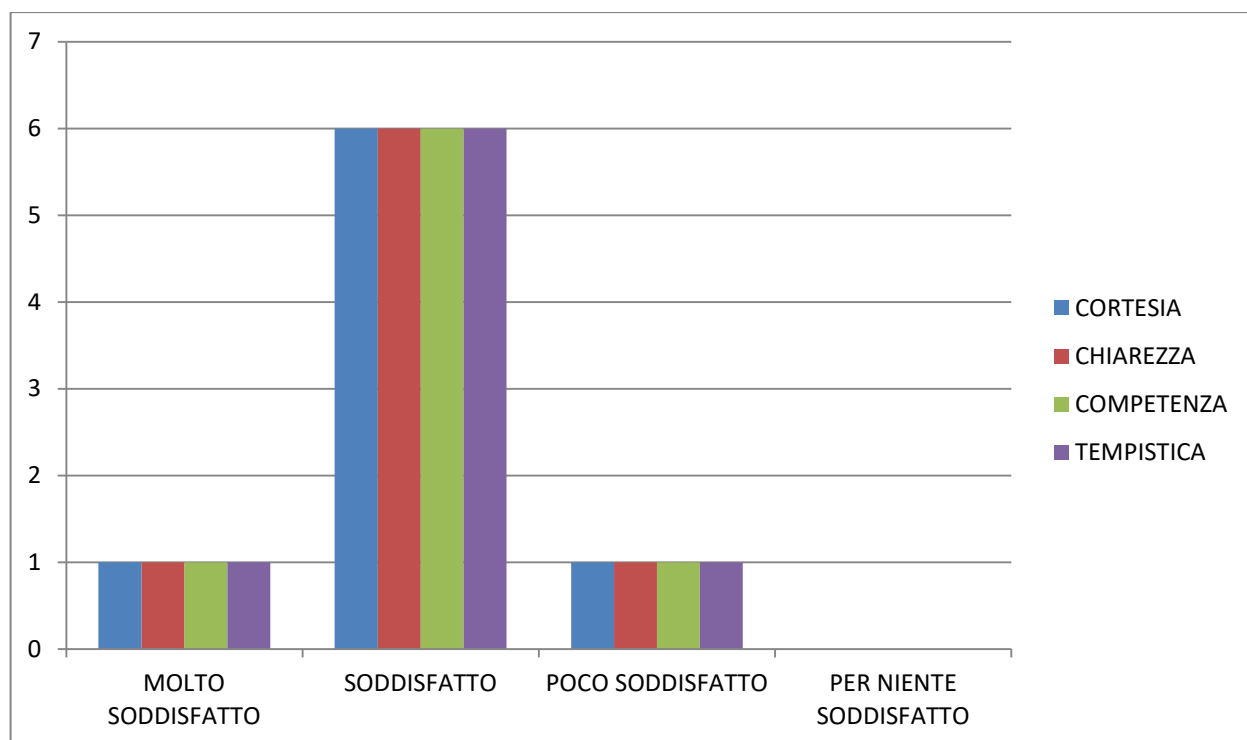
Di seguito i dati relativi al grado di soddisfacimento riscontrato per i diversi parametri



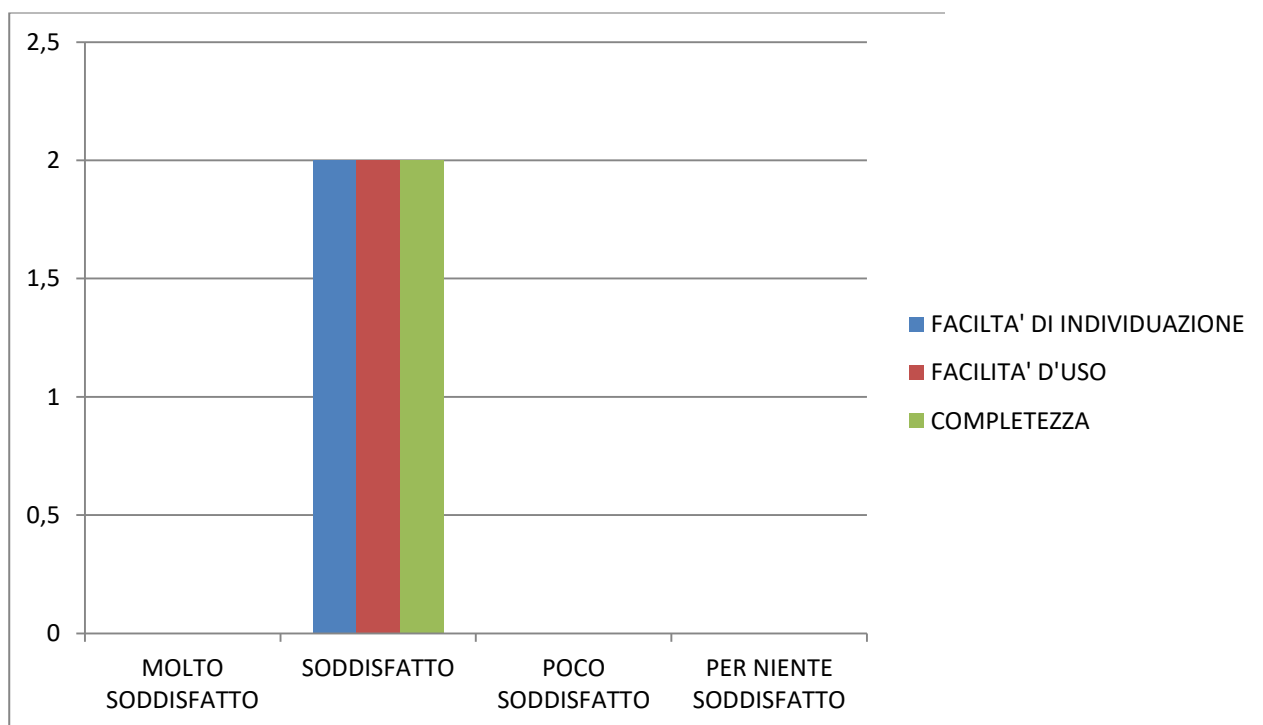
Facilità di ritrovamento dell'ufficio giusto



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



Alle domande riguardanti l'accesso ai servizi online hanno dato riscontro n. 2 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.



Oggetto: **Controllo della qualità dei servizi erogati. I Semestre 2025. Monitoraggio semestrale ex art. 6 del Regolamento sui Controlli interni.**

Il controllo della qualità dei servizi, è disciplinato dall'art. 147, comma 2, lett. e) del TUEL (D.lgs. n. 267 del 2000), ai sensi del quale, *"il **sistema di controllo interno** è diretto a garantire il **controllo della qualità dei servizi erogati**, sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente"*.

Con la norma sopra citata, il legislatore ha inteso misurare la soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi resi, promuovendo l'introduzione di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini.

Gli Enti locali, pertanto, hanno l'obbligo giuridico di garantire la qualità dei servizi erogati 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.

Il **Dlgs n. 29 del 1993** e la **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** individuano, nella partecipazione e nell'ascolto dei cittadini, gli strumenti fondamentali e strategici ai fini della verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati.

La Pubblica Amministrazione, che si innova per rispecchiare la *casa di vetro* al servizio della comunità locale, postulata dalla normativa, ha l'onere di porre al centro della propria attività il cittadino e la qualità dei servizi pubblici erogati.

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.

L'innovazione in tema di **qualità** è operata dal **DLgs n. 174/2012**, convertito in **Legge n. 213/2012**, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli Enti Locali, che proclama il rafforzamento del **sistema dei controlli** quale principio per il miglioramento dell'azione amministrativa.

Il legislatore si prefigge, infatti, l'obiettivo di incrementare le misure di presidio dell'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, ossia del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di **Customer Satisfaction**.

Le analisi del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici sono funzionali all'ascolto e alla comprensione dei bisogni che il cittadino-cliente esprime, al fine di porre attenzione costante al suo giudizio per sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve nell'ottica di un continuo processo di miglioramento della qualità dei servizi.

Rilevare la soddisfazione degli utenti consente alle Pubbliche Amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità e di entrare in relazione con i cittadini per riprogettare, sulla base dei bisogni espressi, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

La gestione della *Customer Satisfaction* (*Customer Satisfaction Management*) consente di individuare il potenziale di miglioramento dell'Amministrazione nell'erogazione dei servizi, attraverso l'analisi dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'Ente è in grado di fornire e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere, allineando le azioni ai bisogni.

In questa prospettiva, l'Amministrazione ha l'onere-interesse di porre costante attenzione al giudizio dell'utente-cittadino e dell'utente-dipendente, di sviluppare e migliorare la capacità di ascolto, di dialogo e di relazione, di individuare le eventuali criticità nell'erogazione dei servizi e adottare le conseguenti azioni correttive finalizzate al miglioramento continuo.

Infatti, la pianificazione, l'andamento e il monitoraggio degli standard qualitativi sono, altresì, direttamente collegati al ciclo di gestione della performance e al vigente sistema di misurazione e di valutazione della performance.

La misurazione della qualità dei servizi è, quindi, un'attività obbligatoria e, al contempo, strategica delle Pubbliche Amministrazioni, atteso che consente di verificare il livello percepito di efficacia ed efficienza dei servizi e, dunque, di riprogettare e migliorare il potenziale delle performance.

La materia della rilevazione della qualità dei servizi erogati è contemplata anche dall'**art. 147 ter** del **TUEL** contenente la disciplina del controllo strategico.

Gli Enti Locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa disciplinano il sistema dei controlli interni, secondo il principio della separazione tra potere di indirizzo e potere di gestione, ai sensi del 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.

All'organizzazione del sistema dei controlli interni partecipano il Segretario Generale dell'Ente, i Responsabili dei servizi e le unità di controllo, ai sensi dell'art. 147, 4 co, TUEL.

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 del predetto Regolamento prevede che Il controllo sulla qualità dei servizi sia 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 degli utenti 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 grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati nel Comune di San Giorgio a Cremano viene valutato attraverso la realizzazione di indagini di *Customer Satisfaction*, che costituiscono il veicolo del controllo di qualità previsto dal Regolamento sul sistema dei controlli interni.

Ai fini della rilevazione della qualità dei servizi percepita dagli utenti, è stato scelto il questionario, pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente, costantemente somministrato agli utenti e compilato al termine dell'erogazione dei servizi.

Difatti, l'art. 6, comma 4, del Regolamento in esame prevede che, per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente, 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*).

Tutti i questionari proposti agli utenti, oltre a rilevarne il profilo socio-demografico (sesso, età, nazionalità, titolo di studio) e il grado di soddisfazione inerente a ogni aspetto del servizio reso (orario di apertura al pubblico, tempi di attesa, chiarezza delle informazioni ricevute, ecc.), dedicano uno spazio all'ascolto, rappresentato dalla possibilità di fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio appena ricevuto.

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

- individuare le 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;
- avviare azioni preventive per anticipare i bisogni degli utenti.

In conformità alla disciplina richiamata, il Settore VII ha impiegato, nel corso del I semestre del 2025, analogamente a quanto avvenuto nell'anno precedente, 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.

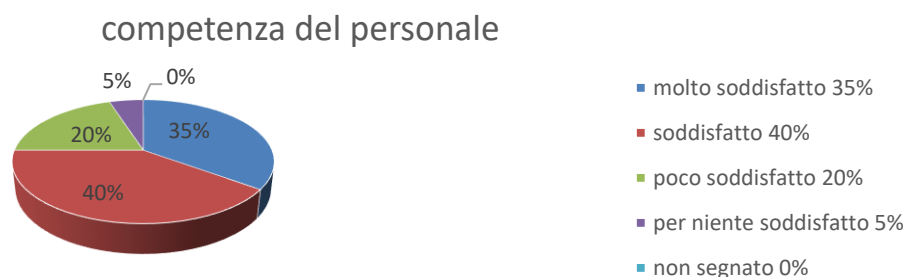
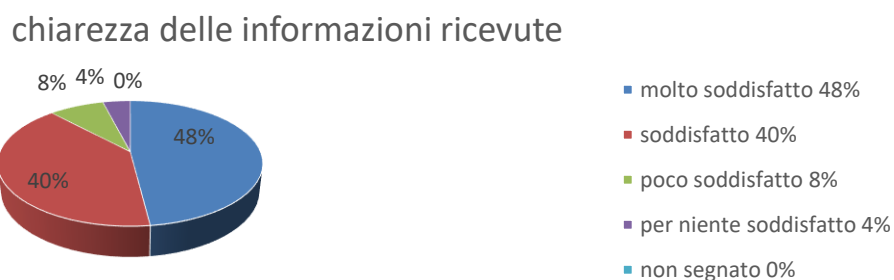
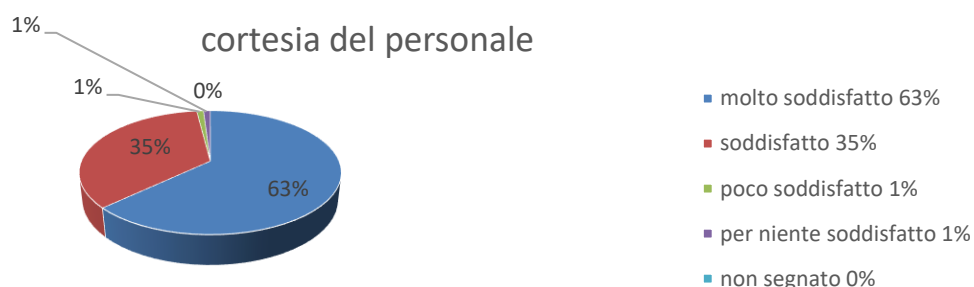
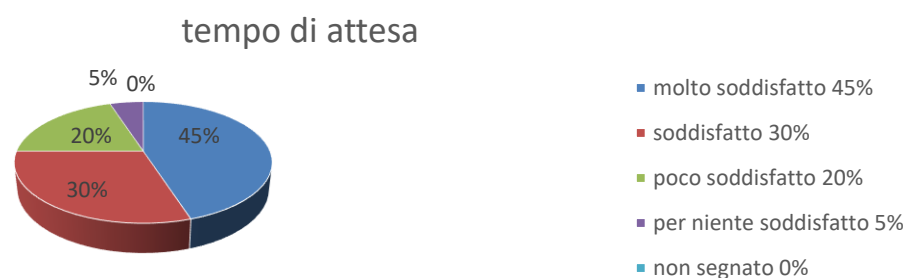
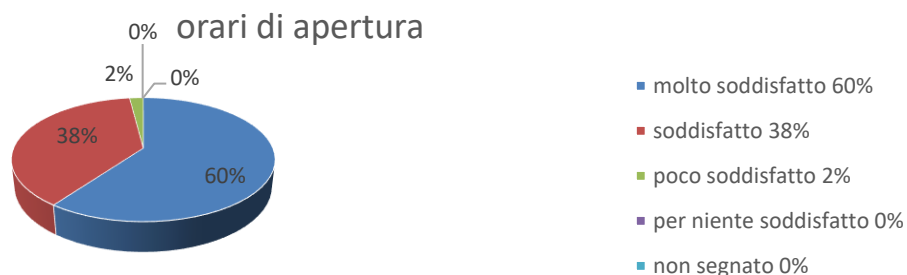
In particolare, l'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, ha condotto ai seguenti risultati, distinti per ciascun Servizio appartenente al VII Settore:

Servizio 1- Urp e Controllo di qualità

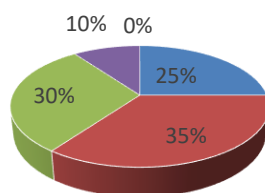
L'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti è stata svolta attraverso la somministrazione all'utenza del questionario, reso disponibile in formato cartaceo e costituito da n. 10 domande sul grado di soddisfazione del cittadino; in particolare, tre di esse sono rivolte agli utenti che usufruiscono dei servizi online.

Per questo Servizio, la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, relativa al I semestre del 2025, è rimasta pressoché immutata rispetto all'anno precedente.

I risultati derivanti dalle elaborazioni eseguite sono schematicamente riassunti nei grafici sottostanti.



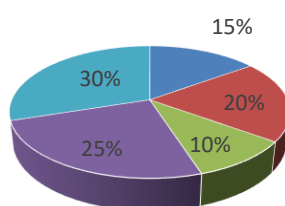
tempistica di completamento delle pratiche



- molto soddisfatto 25%
- soddisfatto 35%
- poco soddisfatto 30%
- per niente soddisfatto 10%
- non segnato 0%

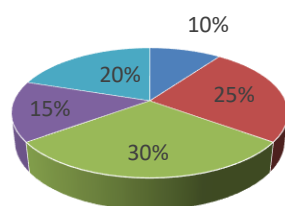
SEZIONE DEL QUESTIONARIO PER UTENTI CHE USUFRUISCONO DEL SERVIZIO ON LINE

facilità di individuazione del sito



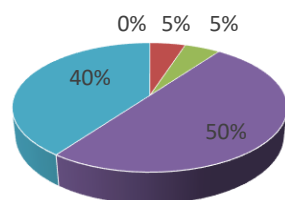
- molto soddisfatto 15%
- soddisfatto 20%
- poco soddisfatto 10%
- per niente soddisfatto 25%
- non segnato 30%

facilità d'uso



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

completezza dei servizi offerti



- molto soddisfatto 0%
- soddisfatto 5%
- poco soddisfatto 5%
- per niente soddisfatto 50%
- non segnato 40%

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 piuttosto 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.

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

Anche nel I semestre del 2025, come nel corso del 2024, il Servizio Protocollo ha fatto registrare un soddisfacente livello di gradimento degli utenti sia interni che esterni all'Ente, stante l'assenza di lamentele e reclami e l'adeguamento, da parte del personale incaricato nei Settori dell'Amministrazione, alle direttive impartite dal Dirigente Responsabile.

Analoga soddisfazione è stata registrata con riferimento al servizio di sportello reso alla cittadinanza, caratterizzato da notevole affluenza di posta ordinaria e raccomandata proveniente sia dai Settori interni all'Ente che dall'utenza esterna, smistata sempre con la massima puntualità ed efficienza.

Nonostante le risorse umane a disposizione siano limitate rispetto alla mole di lavoro richiesta, non si sono registrate lamentele né arretrati in ordine all'acquisizione e allo smistamento della corrispondenza interna ed esterna all'Ente.

Il Servizio 3 – Notifiche

Nel I semestre dell'anno 2025, il Servizio ha fatto registrare, nonostante le criticità legate alla notevole carenza di personale e alla presenza di un solo messo notificatore (presente in servizio per tre giorni a settimana), un **elevato livello di soddisfazione**, tanto degli **utenti interni** quanto degli utenti **esterni**, in merito ai servizi di notificazione degli atti e di consegna degli atti in deposito (Corte D'Appello e Agenzia delle Entrate), erogati 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 garantite l'evasione, nei tempi stabiliti dalla normativa, alle molteplici istanze di notifica di atti sia interni che esterni, garantendo la puntuale e tempestiva notifica degli atti, tenendo conto, al contempo, delle priorità, delle urgenze, dell'inderogabilità, dell'improrogabilità e della tempestività di comunicazione delle stesse.

Si è proceduto, altresì, con la medesima celerità, efficienza, efficacia e trasparenza, alla restituzione degli esiti delle notifiche eseguite, tanto ai Settori interni quanto agli Enti Esterni, nonché al riscontro tempestivo e puntuale alle richieste di chiarimenti e di informazioni in merito alle notifiche eseguite ovvero allo stato di avanzamento delle pratiche.

Sono stati, altresì, garantiti, con tempestività e tempestività:

- 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;
- controlli amministrativi ed anagrafici sugli atti e provvedimenti da notificare;
- la restituzione delle pratiche nonificate, laddove emesse a carico di destinatari deceduti, emigrati, non anagrafati;
- controlli in loco sugli indirizzi e sui destinatari degli atti;
- gestione della corrispondenza con Enti esterni e Settori interni all'Ente.

Conformemente all'anno 2024, anche nel I semestre del 2025, 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 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, trasparenti e tempestive, nonché di facilitare il rapporto tra gli utenti e il personale dell'ufficio, si è proceduto, nel corso del I semestre del 2025, 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 ai bisogni degli utenti medi e in relazione 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'elaborazione statistica degli stessi e l'implementazione di output grafici, di verificare il livello di soddisfazione del front-office del Servizio.

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;
- 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 sopra descritta sono illustrati nei grafici sotto riportati:

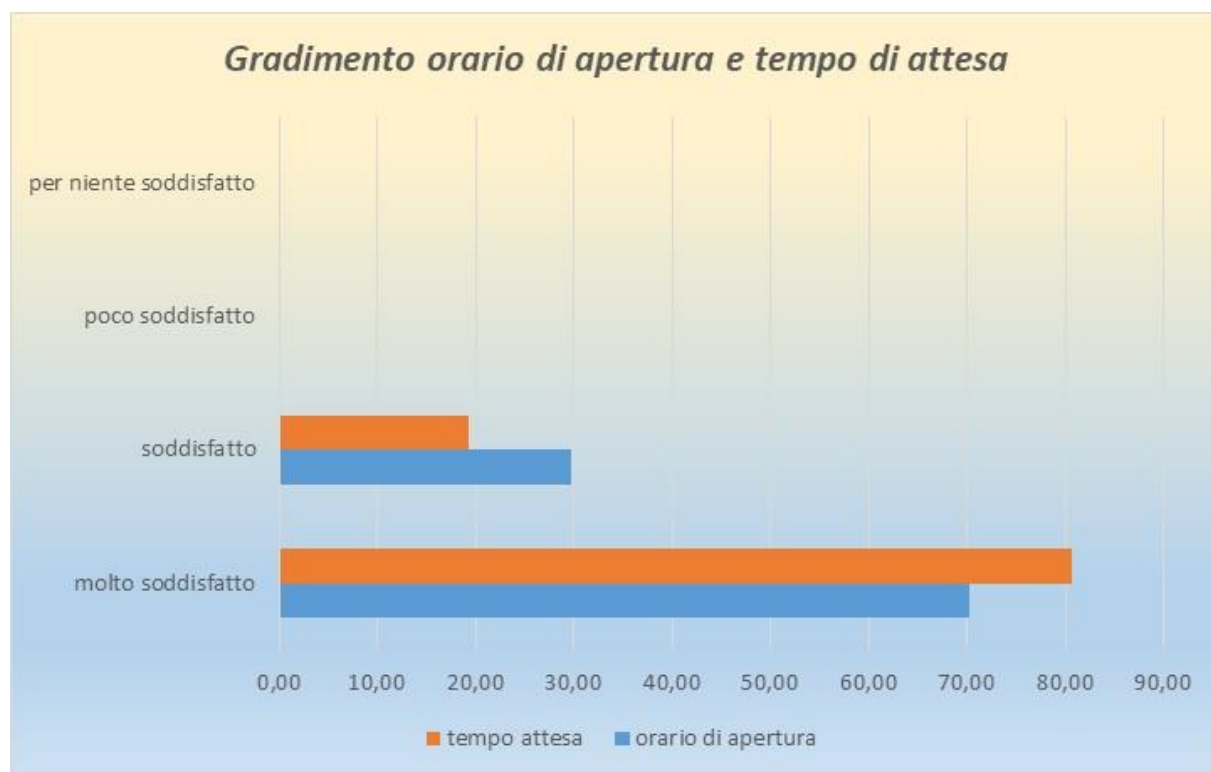


Grafico 1

Come si può evincere dal Grafico n. 1, nel I semestre del 2025, si registra, rispetto all'anno 2024, un notevole incremento del livello di soddisfazione degli utenti in merito alle **variabili** dell'**orario di apertura** e del **tempo di attesa**. In particolare, il campione intervistato risulta molto soddisfatto del **tempo di attesa** nell'**81%** dei casi (a fronte del 61,90% dell'anno precedente) mentre il **70,20%** degli utenti si dichiara **molto soddisfatto** in merito all'**orario di apertura** (rispetto al 41,67% del 2024).

Anche la facilità di accesso all'ufficio ha evidenziato, nel corso del primo semestre del 2025, un innalzamento del livello di soddisfazione, rispetto al 2024, atteso che, nel **96,49%** dei casi (rispetto al 95,24% del II semestre del 2024), l'utenza ha dichiarato di non avere alcuna difficoltà a raggiungere l'Ufficio, come evidenziato dal Grafico n. 2 sotto riportato.



Grafico 2

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

1. **cortesìa del personale**: la maggior parte degli utenti si dichiara **molto soddisfatta**, (**68,42%**) o soddisfatta (31,58%);
2. **chiarezza delle informazioni ricevute**: l'**80,70%** degli intervistati ha espresso massima soddisfazione;
3. **competenza del personale**: nel campione preso in considerazione, circa il **66,67%** risulta molto soddisfatto (a fronte di una percentuale del 58,33% dell'anno precedente) e una percentuale altrettanto elevata si registra tra i soddisfatti (33,33%);
4. **tempistica di completamento delle pratiche**: i tempi di gestione delle pratiche soddisfano appieno il **75,44%** del campione intervistato (a fronte del 52,38% dell'anno precedente).

I dati, estremamente positivi sopra evidenziati, che registrano un miglioramento continuo nei risultati raggiunti, in termini di qualità percepita dagli utenti dei servizi erogati, sono da considerarsi ancor più soddisfacenti in considerazione del sottodimensionamento organico che, da anni, caratterizza il Servizio.



Grafico 3

Infine, per ciò che concerne i **Servizi on line**, il primo dato da evidenziare riguarda la percentuale di utilizzatori, innalzatasi, nel **I semestre del 2025**, al **75%**, facendo, così, registrare un notevole incremento dei fruitori che, nel corso del secondo semestre del 2024, erano meno della metà del campione intervistato.



Grafico 4

Nell'ambito del campione dei fruitori dei servizi on line, circa il **63%** degli intervistati si dichiara molto soddisfatto tanto in merito alla facilità di individuazione del sito quanto alla facilità d'uso e alla completezza servizi offerti (Grafico n. 5).

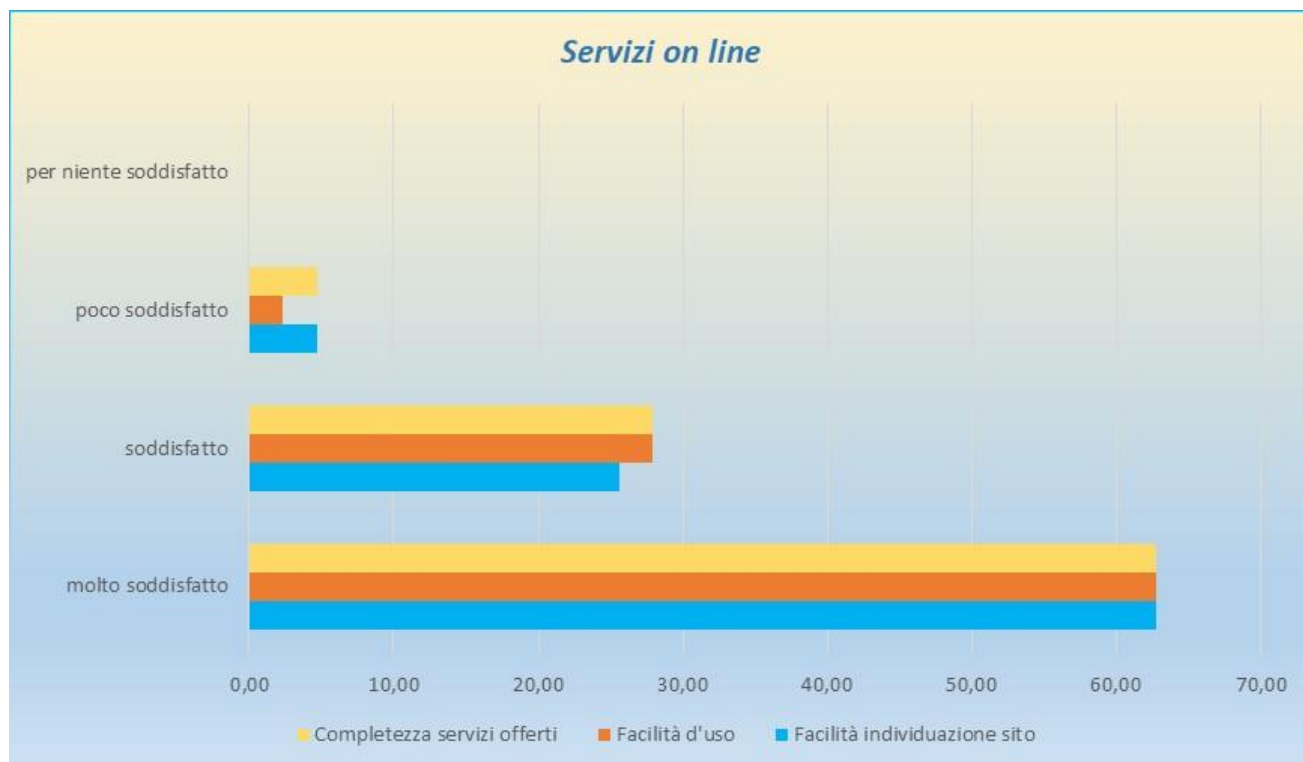


Grafico 5

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 I semestre del 2025, come nel 2024, un feed-back positivo in termini di soddisfazione interna percepita.

Pertanto, si può concludere che, nel corso del primo semestre del 2025, si è osservato un andamento crescente della soddisfazione degli utenti dei tre Servizi incardinati nel VII Settore, atteso che, nell'ottica del miglioramento continuo, si sono registrati elevati livelli di gradimento, in netto aumento rispetto all'anno precedente.

Detto incremento del grado di soddisfazione dei servizi erogati, è stato rilevato sia da parte degli utenti interni che esterni.

I soddisfacenti risultati riportati, tuttavia, spronano ad analizzare e a rendere sempre più efficaci, efficienti, tempestivi, trasparenti ed economici i servizi erogati tanto all'utenza esterna quanto a quella interna all'Ente.

D'ordine del Dirigente del Settore VII
Il Funzionario di Ragioneria
Dott.ssa Ecla Aiello

Firmato
digitalmente da

Ecla Aiello

C = IT
Data e ora della
firma: 30/09/2025
15:13:37

Oggetto: Controllo della qualità dei servizi erogati. Il Semestre 2025. Monitoraggio semestrale ex art. 6 del Regolamento sui Controlli interni.

Il controllo della qualità dei servizi, è disciplinato dall'art. 147, comma 2, lett. e) del TUEL (D.lgs. n. 267 del 2000), ai sensi del quale, *"il **sistema di controllo interno** è diretto a garantire il **controllo della qualità dei servizi erogati**, sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente"*.

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

Gli Enti locali, pertanto, hanno l'obbligo giuridico di garantire la qualità dei servizi erogati 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.

Il **Dlgs n. 29 del 1993** e la **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** individuano, nella partecipazione e nell'ascolto dei cittadini, gli strumenti fondamentali e strategici ai fini della verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati.

La Pubblica Amministrazione, che si innova per rispecchiare la *casa di vetro* al servizio della comunità locale, postulata dalla normativa, ha l'onere di porre al centro della propria attività il cittadino e la qualità dei servizi pubblici erogati.

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.

L'innovazione in tema di **qualità** è operata dal **DLgs n. 174/2012**, convertito in **Legge n. 213/2012**, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli Enti Locali, che proclama il rafforzamento del **sistema dei controlli** quale principio per il miglioramento dell'azione amministrativa.

Il legislatore si prefigge, infatti, l'obiettivo di incrementare le misure di presidio dell'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, ossia del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di **Customer Satisfaction**.

Le analisi del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici sono funzionali all'ascolto e alla comprensione dei bisogni che il cittadino-cliente esprime, al fine di porre attenzione costante al suo giudizio per sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve nell'ottica di un continuo processo di miglioramento della qualità dei servizi.

Rilevare la soddisfazione degli utenti consente alle Pubbliche Amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità e di entrare in relazione con i cittadini per riprogettare, sulla base dei bisogni espressi, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

La gestione della *Customer Satisfaction* (*Customer Satisfaction Management*) consente di individuare il potenziale di miglioramento dell'Amministrazione nell'erogazione dei servizi, attraverso l'analisi dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'Ente è in grado di fornire e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere, allineando le azioni ai bisogni.

In questa prospettiva, l'Amministrazione ha l'onere-interesse di porre costante attenzione al giudizio dell'utente-cittadino e dell'utente-dipendente, di sviluppare e migliorare la capacità di ascolto, di dialogo e di relazione, di individuare le eventuali criticità nell'erogazione dei servizi e adottare le conseguenti azioni correttive finalizzate al miglioramento continuo.

Infatti, la pianificazione, l'andamento e il monitoraggio degli standard qualitativi sono, altresì, direttamente collegati al ciclo di gestione della performance e al vigente sistema di misurazione e di valutazione della performance.

La misurazione della qualità dei servizi è, quindi, un'attività obbligatoria e, al contempo, strategica delle Pubbliche Amministrazioni, atteso che consente di verificare il livello percepito di efficacia ed efficienza dei servizi e, dunque, di riprogettare e migliorare il potenziale delle performance.

La materia della rilevazione della qualità dei servizi erogati è contemplata anche dall'**art. 147 ter** del **TUEL** contenente la disciplina del controllo strategico.

Gli Enti Locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa disciplinano il sistema dei controlli interni, secondo il principio della separazione tra potere di indirizzo e potere di gestione, ai sensi del 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.

All'organizzazione del sistema dei controlli interni partecipano il Segretario Generale dell'Ente, i Responsabili dei servizi e le unità di controllo, ai sensi dell'art. 147, 4 co, TUEL.

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 del predetto Regolamento prevede che Il controllo sulla qualità dei servizi sia 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 degli utenti 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 grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati nel Comune di San Giorgio a Cremano viene valutato attraverso la realizzazione di indagini di *Customer Satisfaction*, che costituiscono il veicolo del controllo di qualità previsto dal Regolamento sul sistema dei controlli interni.

Ai fini della rilevazione della qualità dei servizi percepita dagli utenti, è stato scelto il questionario, pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente, costantemente somministrato agli utenti e compilato al termine dell'erogazione dei servizi.

Difatti, l'art. 6, comma 4, del Regolamento in esame prevede che, per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente, 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*).

Tutti i questionari proposti agli utenti, oltre a rilevarne il profilo socio-demografico (sesso, età, nazionalità, titolo di studio) e il grado di soddisfazione inerente a ogni aspetto del servizio reso (orario di apertura al pubblico, tempi di attesa, chiarezza delle informazioni ricevute, ecc.), dedicano uno spazio all'ascolto, rappresentato dalla possibilità di fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio appena ricevuto.

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

- individuare le 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;
- avviare azioni preventive per anticipare i bisogni degli utenti.

In conformità alla disciplina richiamata, il Settore VII ha impiegato, nel corso del I semestre del 2025, analogamente a quanto avvenuto nell'anno precedente, 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 ciascun Servizio appartenente al VII Settore:

Servizio 1 - Urp e Controllo di qualità

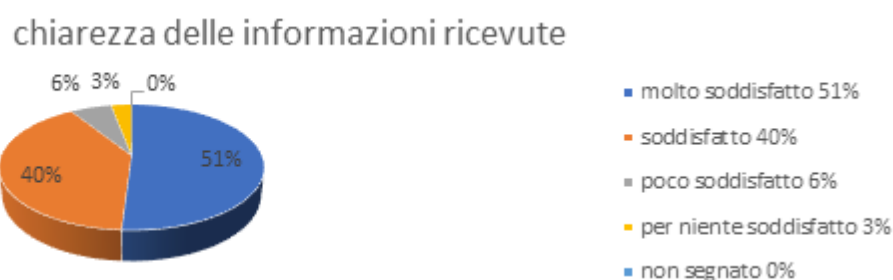
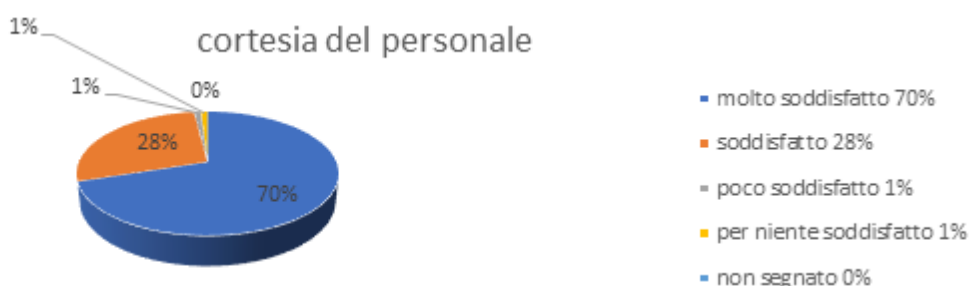
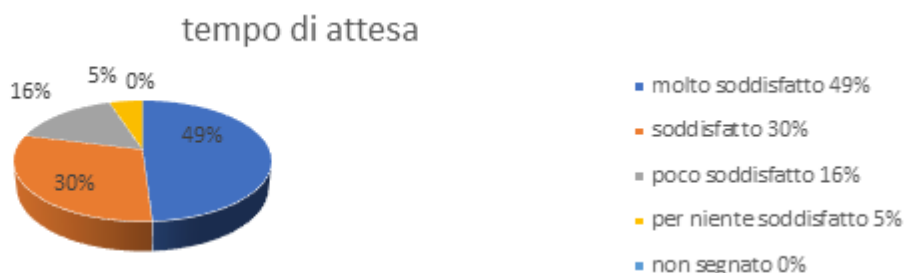
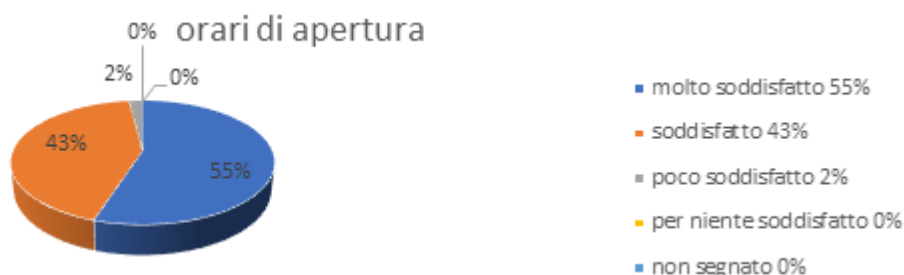
L'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, nel Comune di San Giorgio a Cremano, dal I Servizio del VII Settore, è stata svolta attraverso la compilazione di un questionario sottoposto all'utenza nel periodo compreso tra il 1 luglio e il 24 dicembre 2024.

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.

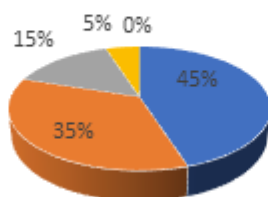
Gli utenti che hanno riconsegnato in ufficio il questionario sono stati 28.

Il 31 dicembre 2025, si è provveduto ad estrarre i dati inseriti dagli utenti nei 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.

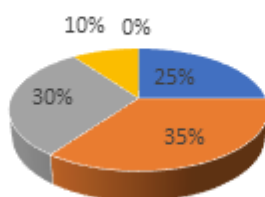


competenza del personale



- molto soddisfatto 45%
- soddisfatto 35%
- poco soddisfatto 15%
- per niente soddisfatto 5%
- non segnato 0%

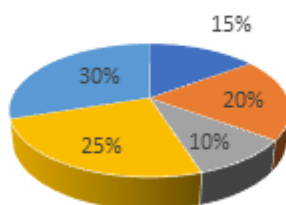
tempistica di completamento delle pratiche



- molto soddisfatto 25%
- soddisfatto 35%
- poco soddisfatto 30%
- per niente soddisfatto 10%
- non segnato 0%

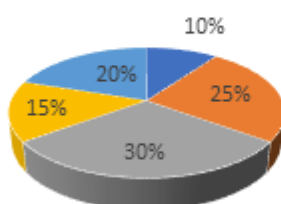
SEZIONE DEL QUESTIONARIO PER UTENTI CHE USUFRUISCONO DEL SERVIZIO ON LINE

facilità di individuazione del sito

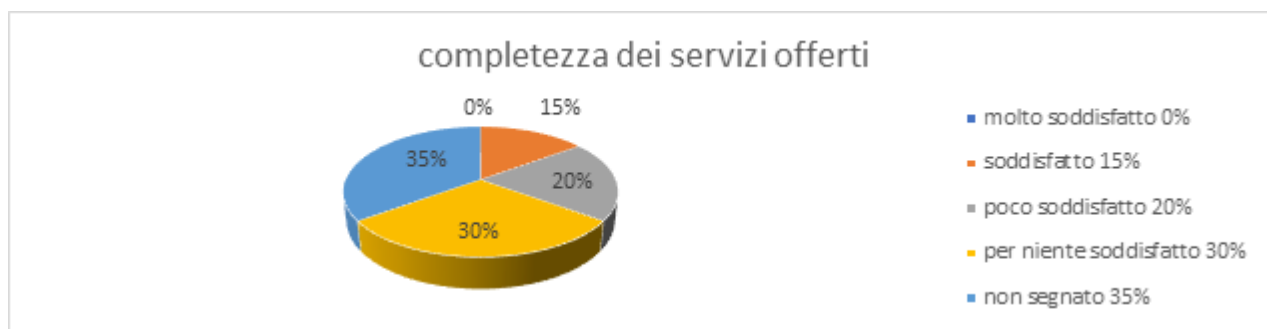


- molto soddisfatto 15%
- soddisfatto 20%
- poco soddisfatto 10%
- per niente soddisfatto 25%
- non segnato 30%

facilità d'uso



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



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 regolare funzionamento e la corretta gestione del sistema di protocollo informatico Kend e considerata l'esigenza di uniformarsi al sistema di conservazione dei documenti informatici, in conformità al CAD (Dlgs n. 82/2005), 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 garantire costanti verifiche degli atti e dei documenti registrati, in ingresso e in uscita, al Protocollo Informatico dell'Ente, sulla scorta di sistematici controlli a campione settimanali eseguiti dal Funzionario e dal personale del Servizio, corredati delle relative relazioni.

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

Anche nel II semestre del 2025, come nel I semestre dell'anno, il Servizio Protocollo ha fatto registrare un soddisfacente livello di gradimento degli utenti sia interni che esterni all'Ente, stante l'assenza di lamentele e reclami e l'adeguamento, da parte del personale incardinato nei Settori dell'Amministrazione, alle direttive impartite dal Dirigente Responsabile del VII Settore.

Analoga soddisfazione è emersa con riferimento al servizio di front office reso alla cittadinanza, caratterizzato da notevole affluenza di posta ordinaria, prioritaria e raccomandata proveniente sia dai Settori interni all'Ente che dall'utenza esterna, smistata sempre con la massima puntualità ed efficienza.

Nonostante le risorse umane a disposizione siano limitate rispetto alla mole di lavoro richiesta, è sempre stato garantito il funzionamento del Servizio, gestito con la massima efficienza, efficacia, trasparenza e nel rispetto della normativa vigente, altresì in presenza di impedimenti oggettivi correlati a situazioni emergenziali, quali: blackout del server centrale o della rete, migrazione al cloud, ecc., (in occasione delle quali, il Funzionario del Servizio si è recato personalmente presso il Servizio, anche più volte in un giorno, per l'apertura e la validazione di appositi registri cartacei d'emergenza).

Il massimo impegno profuso e gli strumenti messi in campo in determinate situazioni contingenti sfavorevoli, hanno garantito sempre la massima funzionalità del Servizio impedendo sia l'interruzione di attività essenziali caratterizzanti il Servizio, sia il formarsi di arretrati in ordine all'acquisizione e allo smistamento della corrispondenza interna ed esterna all'Ente.

Il Servizio 3 – Notifiche

Nel II semestre dell'anno 2025, il Servizio ha fatto registrare, nonostante le criticità legate alla notevole carenza di personale e alla presenza di un solo messo notificatore (presente in servizio per tre giorni a settimana), un **elevato livello di soddisfazione**, tanto degli **utenti interni** quanto degli utenti **esterni**, in merito ai servizi di notificazione degli atti e di consegna degli atti in deposito (Corte D'Appello e Agenzia delle Entrate), erogati 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.

Nonostante, alla fine del II semestre dell'anno, sia occorso un guasto irreversibile al computer che fungeva da server per il funzionamento di applicativi non istituzionali di gestione delle notifiche e del deposito, che ha determinato la perdita dei dati e compromesso irrimediabilmente la gestione elettronica del deposito, il Funzionario del Servizio si è immediatamente attivato, sia per il recupero dei dati che per il ripristino del funzionamento dell'applicativo non istituzionale di gestione delle notifiche, nonché per l'istituzionalizzazione di un registro cartaceo per la gestione degli avvisi di deposito.

Quanto sopra ha consentito la continuità del Servizio e la prosecuzione delle improrogabili attività di notificazione e front office a esso afferenti.

Il Dirigente del Settore VII, tuttavia, con nota prot. n. 67422 del 12/12/2025, ha evidenziato dette criticità e segnalato, al Settore Finanziario e agli organi apicali dell'Ente, l'improrogabilità di garantire i fondi necessari all'acquisto di software istituzionali sia per la gestione delle notificazioni che del deposito degli atti, al fine di assicurare un adeguato funzionamento del Servizio.

Sebbene le gravi difficoltà evidenziate, nondimeno è stata garantita l'evasione, nei tempi stabiliti dalla normativa, alle molteplici istanze di notifica di atti sia interni che esterni, garantendo la puntuale e tempestiva notifica degli atti, tenendo conto, al contempo, delle priorità, delle urgenze, dell'inderogabilità, dell'improrogabilità e della tempestività di notifica delle comunicazioni stesse.

Si è proceduto, altresì, con la medesima celerità, efficienza, efficacia e trasparenza del I semestre dell'anno, alla restituzione degli esiti delle notifiche eseguite, tanto ai Settori interni quanto agli Enti Esterni, nonché al riscontro tempestivo e puntuale alle richieste di chiarimenti e di informazioni in merito alle notifiche eseguite ovvero allo stato di avanzamento delle pratiche.

Sono stati, altresì, garantiti, con puntualità e tempestività:

- 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;
- controlli amministrativi ed anagrafici sugli atti e provvedimenti da notificare;
- la restituzione delle pratiche non notificate, laddove emesse a carico di destinatari deceduti, emigrati, non anagrafati;
- controlli in loco sugli indirizzi e sui destinatari degli atti;
- gestione della corrispondenza con Enti esterni e Settori interni all'Ente.

Conformemente al I semestre del 2025, anche nel II semestre dell'anno, 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 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, trasparenti e tempestive, nonché di facilitare il rapporto tra

gli utenti e il personale dell'ufficio, si è proceduto, nel corso del II semestre del 2025, 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 ai bisogni degli utenti medi e in relazione alla ricezione di un provvedimento di notificazione.

Detto questionario, suddivisibile fondamentalmente in **tre 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'elaborazione statistica degli stessi e l'implementazione di output grafici, di verificare il livello di soddisfazione del front-office del Servizio.

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;
- 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 sopra descritta sono illustrati nei grafici sotto riportati:

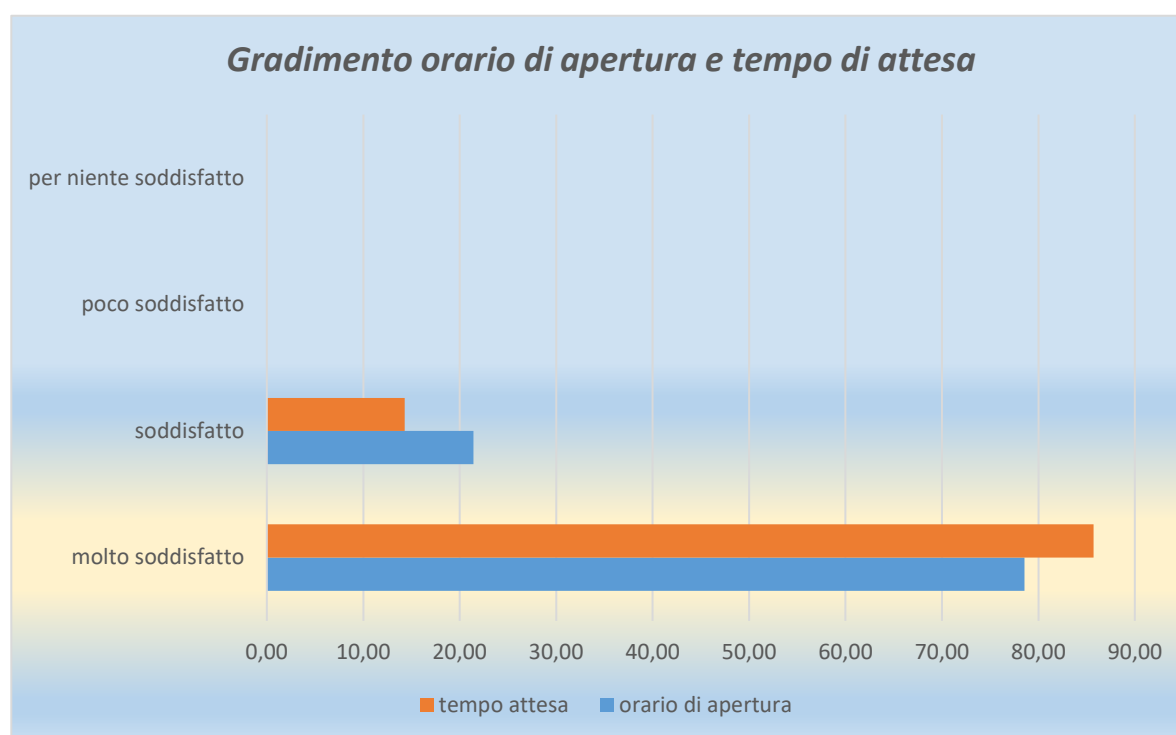


Grafico 1

Come si può evincere dal Grafico n. 1, nel II semestre del 2025, si registra, rispetto al primo semestre dello stesso anno, un ulteriore incremento del livello di soddisfazione degli utenti in merito alle **variabili** dell'**orario di apertura** e del **tempo di attesa**. In particolare, relativamente al **tempo di attesa**, il campione intervistato esprime massima soddisfazione nell'**85,71%** dei casi (rispetto al 81% del semestre precedente) mentre, in merito all'**orario**

di apertura, la massima soddisfazione degli utenti si registra nel **78,57%** dei casi (rispetto al 70,20% del primo semestre).

Anche la **facilità di accesso all'ufficio** ha evidenziato un sensibile incremento del livello di soddisfazione, slittando dal 96,49% del primo semestre al **98,57%** di utenti che, nel secondo semestre del 2025, ha dichiarato di non aver incontrato alcuna difficoltà a raggiungere l'Ufficio, come evidenziato dal Grafico n. 2 sotto riportato.

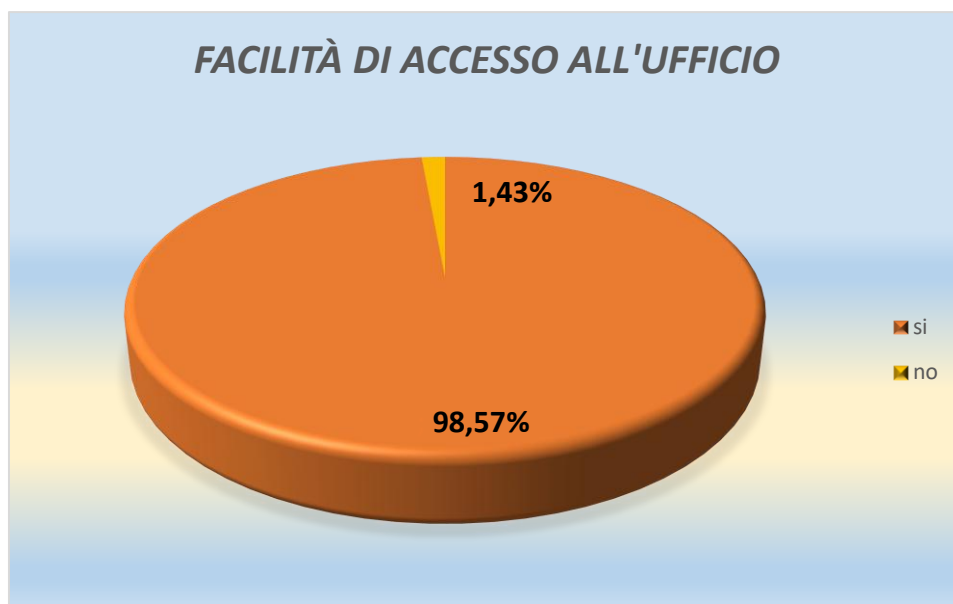


Grafico 2

Nel II semestre dell'anno, emerge, altresì, un evidente miglioramento nella soddisfazione espressa relativamente alla **professionalità del personale**, riassumibile nelle quattro variabili di seguito elencate (Grafico n. 3):

1. **cortesìa del personale:** il **78,57%** degli intervistati si dichiara **molto soddisfatto**, facendo, così, registrare un miglioramento di circa 10 punti percentuali rispetto al 68,42% dello scorso semestre; altresì, la percentuale dei soddisfatti si attesta a un ottimo livello (**21,43%**),
2. **chiarezza delle informazioni ricevute:** anche per questa variabile, si osserva un sensibile incremento nel gradimento degli utenti, che ha espresso massima soddisfazione nell'**88,57%** dei casi, contro l'**80,70%** del semestre precedente;
3. **competenza del personale:** il campione preso in considerazione mostra, anche in questo caso, una maggiore soddisfazione, atteso che il **75,71%** degli interpellati si dichiara molto soddisfatto (a fronte di una percentuale del 66,67% del primo semestre);
4. **tempistica di completamento delle pratiche:** anche in questo caso, si registra una percentuale altrettanto elevata, atteso che i tempi di gestione delle pratiche che **soddisfano appieno** gli utenti intervistati passano dal 75,44% del primo semestre all'**84,29%** del II semestre del 2025.

I dati, estremamente incoraggianti sopra rappresentati, che mostrano un miglioramento continuo nei risultati raggiunti, in termini di qualità percepita dagli utenti dei servizi erogati, sono da considerarsi ancor più soddisfacenti in considerazione dell'insufficienza di risorse umane, tecniche e strumentali a disposizione che, da anni, caratterizza il Servizio.

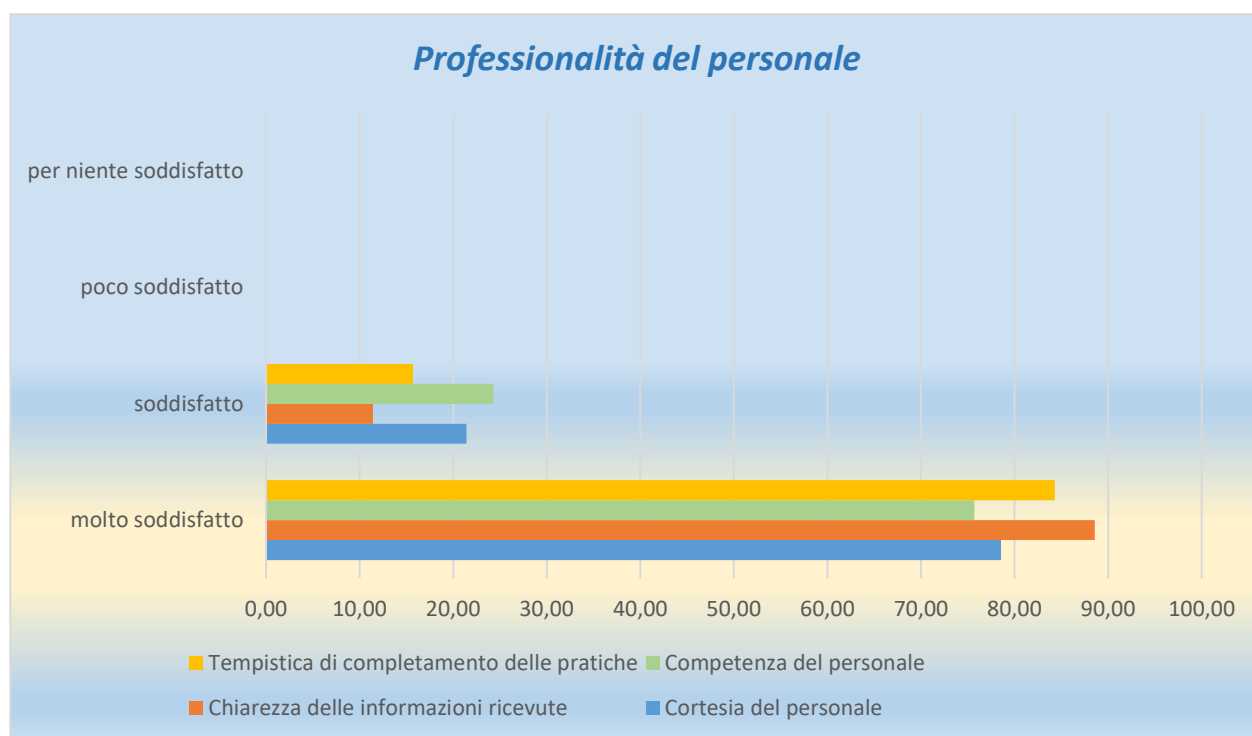


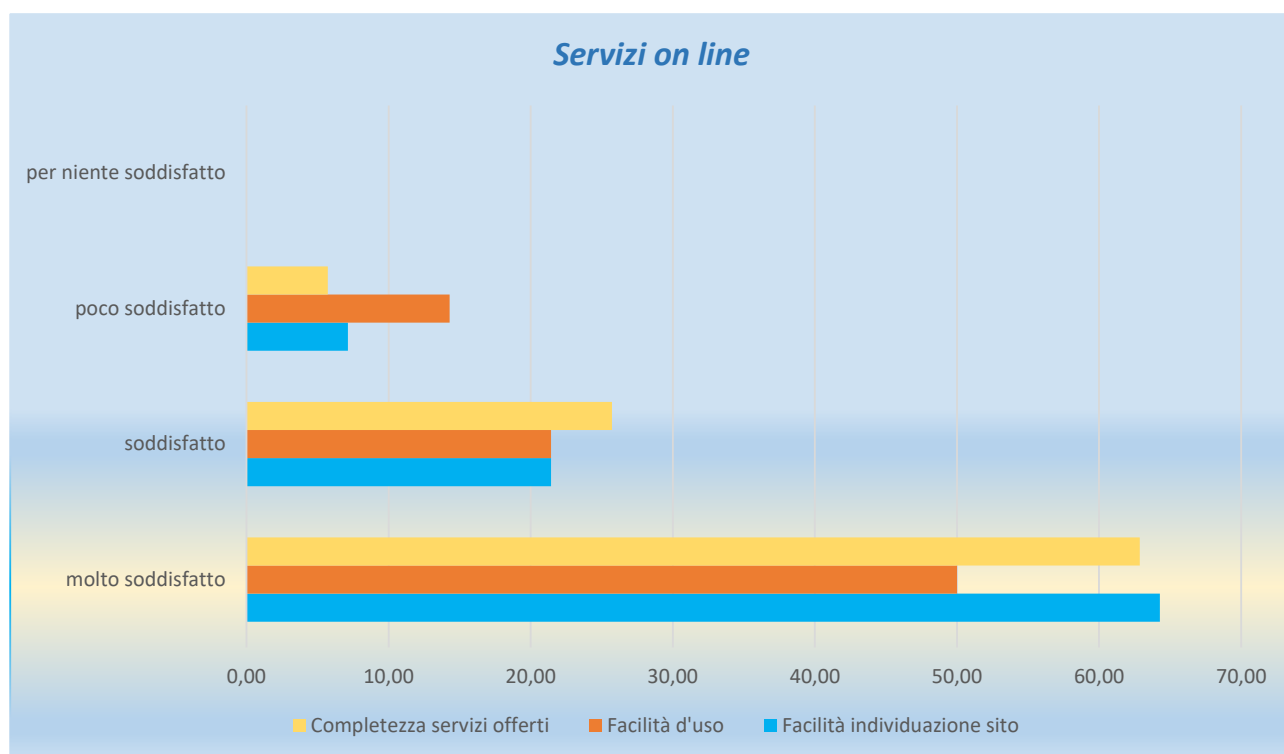
Grafico 3

Infine, per ciò che concerne i **Servizi on line**, il primo dato da evidenziare riguarda la percentuale di utilizzatori, innalzatasi, nel **II semestre del 2025**, al **79%**, rispetto al 75% del primo semestre dell'anno, che denota un sensibile incremento del numero dei fruitori (Grafico n. 4).



Grafico 4

Nell'ambito del campione dei fruitori dei servizi on line, emerge che gli intervistati si dichiarano **molto soddisfatti**, nel **64,30%** dei casi in merito alla **facilità di individuazione del sito**, nel **50%** dei casi quanto alla facilità d'uso e nel **63%** dei casi relativamente alla completezza dei servizi offerti (Grafico n. 5).

**Grafico 5**

Per quanto attiene al 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 2025, come nel primo semestre dello stesso anno, un feedback positivo in termini di soddisfazione interna percepita.

Pertanto, si può concludere che, nel corso del secondo semestre del 2025, si è osservato un andamento crescente della soddisfazione degli utenti dei tre Servizi incardinati nel VII Settore, atteso che, nell'ottica del miglioramento continuo, si sono registrati elevati livelli di gradimento, in netto aumento rispetto all'anno precedente.

Detto incremento del grado di soddisfazione dei servizi erogati, è stato rilevato sia da parte degli utenti interni che esterni.

I risultati sempre più incoraggianti registrati, inducono, comunque ad analizzare e a rendere sempre più efficaci, efficienti, tempestivi, trasparenti ed economici i servizi erogati tanto all'utenza esterna quanto a quella interna all'Ente, in un'ottica di miglioramento continuo.

Il Dirigente
arch. Carmine Intoccia
(firmato digitalmente)

CARMINE INTOCCIA
12.01.2026 15:55:54
GMT+01:00