



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

REPORT FINALE 2023

CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

REPORT FINALE 2023

CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati, sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni, è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi ed alla verifica del rispetto degli standard qualitativi definiti nelle carte dei servizi, ove adottate, o stabiliti in sede di programmazione degli interventi.

Il controllo di qualità ha l'obiettivo di individuare le eventuali criticità nell'erogazione del servizio e adottare le azioni correttive nell'ottica di un miglioramento continuo.

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

SOGGETTI COMPETENTI

La Giunta Comunale annualmente, congiuntamente alla pianificazione degli obiettivi, individua i servizi erogati direttamente o indirettamente che saranno oggetto di monitoraggio nel corso dell'esercizio di riferimento, definendo e pianificando le modalità di effettuazione del controllo e le scadenze temporali.

Nel rispetto del principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, partecipano all'organizzazione del sistema di controlli ed alla qualità dei servizi erogati:

1. Il Segretario Generale svolge un ruolo di impulso, direzione e di coordinamento;
2. I Responsabili di Settore, in relazione ai servizi di propria competenza;

Per lo svolgimento di tale controllo gli uffici dell'ente sono tenuti a fornire tutti i dati e le informazioni necessarie al Settore deputato al controllo.

METODOLOGIA DEL CONTROLLO DI QUALITÀ

La metodologia è diretta a verificare, da un lato, la qualità effettiva del servizio, misurabile attraverso gli indicatori di performance e relativi standard di qualità, dall'altro, la qualità percepita dall'utente. La programmazione, l'andamento ed il controllo della qualità dei servizi sono direttamente collegati al ciclo di gestione della performance ed all'applicazione del vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance. La metodologia applicata al controllo di qualità, in particolare, è integrata con le metodologie adottate per il controllo di gestione, il controllo strategico ed il controllo sulle società partecipate e si accompagna alla sovrapposizione e corrispondenza dei controlli espletati in materia di anticorruzione e trasparenza.

Per ogni dimensione della qualità effettiva individuata si procede a misurare il livello di

performance della stessa in modo puntuale attraverso un sistema di indicatori. Gli indicatori sono quantificazioni (misure o rapporti tra misure) in grado di rappresentare in modo valido, significativo ed attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata. Ad ogni indicatore è successivamente associato un valore programmato, inteso quale livello/obiettivo da raggiungere.

STRUMENTI DEL CONTROLLO DI QUALITÀ

Costituiscono strumenti del controllo di qualità, sia effettiva sia percepita, gli “indicatori di qualità”.

Costituiscono strumenti del controllo di qualità effettiva oltre agli indicatori di qualità:

- la Carta dei servizi;
- le misure di prevenzione della corruzione adottate nel PIAO.

Costituiscono strumenti del controllo di qualità percepita oltre agli indicatori di qualità:

- Le indagini di customer satisfaction;

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità intervengono a completare la valutazione di prestazioni le cui caratteristiche in termini di efficienza ed economicità sono definite in via preventiva, e concorrono, nell’ambito del processo di programmazione e controllo, a ridefinire le caratteristiche dei servizi e delle prestazioni da erogare.

Le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva, sulla base delle quali si procede a misurare il livello di performance della stessa in modo puntuale attraverso un sistema di indicatori, sono definiti dalla delibera CIVIT n 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198” e rappresentano:

1. **Accessibilità:** si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile.
2. **Trasparenza:** è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.
3. **Tempestività:** è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell’erogazione del servizio o della prestazione.

4. **Efficacia:** è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che l'istante richiede.

REQUISITI DEGLI INDICATORI DI QUALITA'

Gli indicatori devono avere i seguenti requisiti:

5. **Rilevanza:** è rilevante un indicatore che si riferisce in modo coerente e pertinente alla dimensione oggetto di misurazione.
6. **Accuratezza:** si riferisce al grado di approssimazione del valore fornito dall'indicatore al valore reale (di solito sconosciuto) della dimensione osservata. Ai fini della valutazione dell'accuratezza è importante che i dati siano confrontabili nel tempo, mantenendo costante il metodo di rilevazione.
7. **Temporalità:** è importante che gli indicatori siano prodotti con cadenze regolari e con puntualità, in modo da risultare confrontabili in momenti successivi.
8. **Fruibilità:** riguarda la tempestività e la trasparenza con le quali le fonti originarie rendono disponibili i dati e i metadati (le variabili in uso), comunicando pubblicamente sia che i dati sono disponibili, sia come e dove ottenerli e con quali costi.
9. **Interpretabilità:** rappresenta la facilità di comprensione, di utilizzo e di analisi dei dati utilizzati nella costruzione dell'indicatore, ivi compresa la disponibilità di informazioni sui vincoli di carattere metodologico che ne limitano l'uso
10. **Coerenza:** alcuni indicatori possono essere molto simili tra loro concettualmente o metodologicamente. Il criterio di coerenza richiede che gli indicatori siano identici solo nel caso in cui essi misurino, allo stesso modo, identiche proprietà dell'oggetto osservato e, viceversa, che le denominazioni siano diverse qualora si riferiscano a proprietà differenti o a misure effettuate secondo metodologie distinte

GLI STRUMENTI PER RILEVARE LA QUALITA' EFFETTIVA DEL SERVIZIO

Gli strumenti per rilevare la qualità effettiva dei servizi sono:

. Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche ed i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione dei servizi, gli standard di qualità della prestazione, e le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard. Per le carte dei servizi la realizzazione prevede di norma un'analisi del sistema di erogazione del servizio finalizzata ad evidenziare i processi alla base delle attività e delle funzioni. Nello specifico, si effettua la ricostruzione della mappa dei servizi erogati e dei principali processi organizzativi, si

individuano le dimensioni di qualità, si propongono gli indicatori e, infine, si definiscono gli standard di prestazione.

. Misure di Prevenzione della Corruzione Adottate nel PIAO

Il processo per la misurazione dei livelli di qualità, come previsto anche dall'art. 147-ter del D.Lgs. n. 267/2000, va collocato all'interno del sistema che le amministrazioni pubbliche devono approntare per sviluppare il ciclo di gestione della performance. La pianificazione delle misure di prevenzione dei rischi corruttivi, coordinata con quella degli altri documenti di programmazione strategico-gestionale del Comune, prevede, infatti, il monitoraggio del rispetto dei termini previsti dalla legge o dai regolamenti per la conclusione dei procedimenti amministrativi, nonché l'attuazione degli obblighi in materia di trasparenza, che consente ai cittadini di accedere agevolmente alle informazioni circa il funzionamento dell'ente migliorando conseguentemente la qualità dei servizi.

GLI STRUMENTI PER RILEVARE LA QUALITA' DEL SERVIZIO PERCEPITA DAL CITTADINO

Gli strumenti per rilevare la qualità percepita sono:

. Indagini di Customer Satisfaction

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

Rilevare la Customer Satisfaction consente all'Amministrazione comunale di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Il Comune di Piove di Sacco afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali. Le attività di controllo sulla qualità vengono esperite anche mediante l'utilizzo di applicativi informatici.

LE DIMENSIONI RILEVANTI PER MISURARE LA QUALITA' PERCEPITA

Gli indicatori della qualità percepita sono molteplici e possono riguardare congiuntamente o separatamente:

- **aspetti tangibili**: sono relativi alle strutture fisiche, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione;
- **affidabilità**: è relativa alla capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso;
- **capacità di risposta**: è relativa alla capacità di fornire il servizio con prontezza, con chiarezza delle spiegazioni e del linguaggio utilizzato;
- **capacità di rassicurazione**: è relativa alla competenza e cortesia dei dipendenti, capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
- **empatia**: è relativa alla capacità di attenzione particolare ai bisogni dei clienti, assistenza

premurosa e individualizzata.

IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Il monitoraggio della qualità dei servizi del Comune di Piove di Sacco viene coordinato con il ciclo di gestione della performance e del sistema di valutazione. Da un punto di vista procedurale, deve essere attuata alla logica del “miglioramento continuo” e quindi prevede l’attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità: la pianificazione, l’implementazione (attuazione delle azioni pianificate), la verifica, le azioni di miglioramento. Gli esiti dell’attività di monitoraggio vengono pubblicati sul sito istituzionale e trasmessi, a cura del Segretario Generale, al Sindaco, alla Giunta e al Nucleo di Valutazione.

Il Nucleo di Valutazione si avvale delle risultanze del controllo di qualità dei servizi erogati al fine della valutazione della performance dei singoli Settori e dei rispettivi Responsabili.

Report Finale Anno 2023 - STRUMENTI DEL CONTROLLO DI QUALITÀ

- 1 · La Carta dei servizi;
- 2 · Misure di prevenzione della corruzione adottate nel PIAO
- 3 · Le indagini di customer satisfaction;

1 - La Carta dei servizi

L’Asilo Nido comunale da novembre 2019 è gestito dalla Società Cooperativa Sociale COSEP di Padova, nata nel 1984, che progetta e realizza servizi socio-sanitari ed educativi rivolti a minori e all’età adulta. Dal 2001 gestisce asili nidi e ludoteche nei territori di Padova e Venezia. Nel 2006 ha conseguito la certificazione UNI11034, specifica per i servizi educativi per la prima infanzia.

L’asilo nido “Trincanato” nasce per volontà dell’Amministrazione comunale di Piove di Sacco con l’obiettivo di soddisfare i bisogni dei piccoli cittadini e delle loro famiglie attraverso la proposta di offerte educative differenziate, pensate e realizzate con la finalità principale di garantire non solo risposte quantitative ma soprattutto qualitativamente valide.

L’asilo nido comunale si situa nel Quartiere Sant’Anna di Piove di Sacco, nell’area del polo scolastico comunale.

Il servizio è stato autorizzato all’esercizio dalla Regione Veneto e ha ottenuto l’accreditamento istituzionale con il massimo del punteggio.

La Carta del Servizio è uno strumento di comunicazione fondamentale, con il quale si dà concreta attuazione al principio di trasparenza, e si pone come un contributo fortemente stimolante per l’Ente erogatore che si impegna a ragionare anche in un’ottica di soddisfazione dell’Utente in merito alla qualità dei servizi prestati, individuando quale primario obiettivo l’attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio. La carta del servizio asilo nido è alla Rev. n. 6 del 01/09/2014.

2 - Misure di prevenzione della corruzione adottate nel PIAO

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza è stato adottato con DG n. 42 del 26/04/2022.

Successivamente il Decreto del Presidente della Repubblica 30 giugno 2022, n. 81 ha stabilito, per i comuni con più di 50 dipendenti, la soppressione dei seguenti adempimenti, in quanto assorbiti nelle apposite sezioni del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO):

- 1) Piano dei fabbisogni di personale;
- 2) Piano delle azioni concrete;
- 3) Piano per razionalizzare l'utilizzo delle dotazioni strumentali;
- 4) Piano della performance;
- 5) Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza;
- 6) Piano organizzativo del lavoro agile;
- 7) Piano di azioni positive;

Con Delibera di Giunta comunale n. 78 del 26 luglio 2022, è stato quindi approvato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2022-2024 che ha assorbito, nella apposita sezione, il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Il coordinamento del Piano per la Prevenzione della Corruzione con il Piano della performance e con il sistema dei controlli interni è stato garantito, oltre che con il recepimento delle misure preventive in apposite schede del piano della performance, nell'ambito dei due incontri di monitoraggio intermedio e della valutazione a consuntivo della performance dei Responsabili di macrostruttura e del personale dipendente dell'Ente, a cura del Nucleo di valutazione, nei tempi stabiliti dall'apposita disciplina del Sistema di misurazione e valutazione della performance;

Tipologia verifica	Data verifica	Documento
I monitoraggio intermedio 2023	07/07/2023	Verbale OIV
II monitoraggio intermedio 2023	04/10/2023	Verbale OIV
Attestazione finale 2024	05/04/2024	Verbale OIV

In occasione dell'espletamento dei controlli successivi di regolarità amministrativa a campione sugli atti dell'Ente, con periodicità semestrale e con le modalità definite nel Piano annuale dei controlli, che è incentrato soprattutto sui provvedimenti conclusivi di procedimenti.

Controllo successivo regolarità amm.va	Data verifica	Documento
I semestre 2023	19/09/2023	Verbale del 19 settembre 2023
II semestre 2023	01/03/2024	Verbale del 1 marzo 2024

3 - Le indagini di customer satisfaction

L'obiettivo n.8 - Settore II Finanziario - Tributi - del Piano della Performance 2022 prevede che detto Settore operi il controllo di qualità di tutti i Settori del Comune attraverso un'indagine di customer satisfaction sui servizi erogati ad utenti interni/esterni. L'ufficio unifica i rapporti pervenuti dagli altri uffici, redige il rapporto finale del controllo qualità dell'esercizio precedente e lo pubblica in amministrazione trasparente

Le indagini realizzate dai vari settori sono risultate le seguenti:

Settore 2 – Attività di front office ufficio tributi

L'indagine, effettuata tramite la somministrazione ai contribuenti, prevedeva un questionario composto da 10 domande, a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazione. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- ✓ la capacità di risposta (risoluzione dei problemi, completezza della risposta, competenza, comprensione della modulistica, tempo di risposta, linguaggio, calcolo allo sportello);
- ✓ le capacità relazionali (cortesia, disponibilità, ascolto e comprensione);
- ✓ l'ambiente (locali e arredi, accessibilità, tempo di attesa, gestione code, privacy)
- ✓ un giudizio globale sulla qualità del servizio ricevuto
- ✓ conoscenza e utilizzo del sito Internet

Analisi statistica dei risultati (31 questionari elaborati)

Aspetto indagato	molto positivo	positivo	sufficiente	non del tutto sufficiente	negativo
Cortesia, disponibilità e comprensione	52,00%	48,00%			
Capacità di risposta	52,00%	19,00%			
Tempo di attesa	52,00%	29,00%	10,00%	10,00%	
Chiarezza modulistica/atti	42,00%	48,00%		10,00%	
Ambiente, locali e arredi	23,00%	16,00%	26,00%	32,00%	3,00%
Risoluzione richieste cittadini	48,00%	42,00%	10,00%		
Giudizio globale sul servizio	61,00%	39,00%			
Conoscenza e utilizzo del sito internet SI – 100,00% NO – 0%	35,00%	61,00%	3,00%		

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata elevata, raggiungendo una valutazione "molto positiva per il 61,00% e "positiva" per il 39,00% delle risposte.

Dall'esame delle risposte appare evidente che le azioni prioritarie sono da indirizzare alla distribuzione e arredamento dei locali ed al potenziamento (anche comunicativo), dell'utilizzo

del sito internet, dedicato ai tributi locali.

L'attività di gestione dello sportello dei contribuenti, principalmente utilizzato per l'elaborazione del calcolo dell'imposta annuale dovuta a titolo di IMU, comprendeva anche l'informazione agli stessi dei canali alternativi e completamente digitali rispetto allo sportello fisico evidenziando gli aspetti positivi e di semplificazione delle procedure.

Settore 3 – Attività di front office polisportello - Attività motoria “Salute in Palestra”- Stato civile - Cimiteriali - Asilo Nido – Servizi sociali

Durante l'anno 2023 sono state condotte le indagini di valutazione della qualità dei servizi sotto riportate; di seguito si dà evidenza dei risultati.

1) **Servizi di front office del Polisportello:** sono stati raccolti 69 questionari dai quali risulta il seguente campione:

Composizione in base all'età:

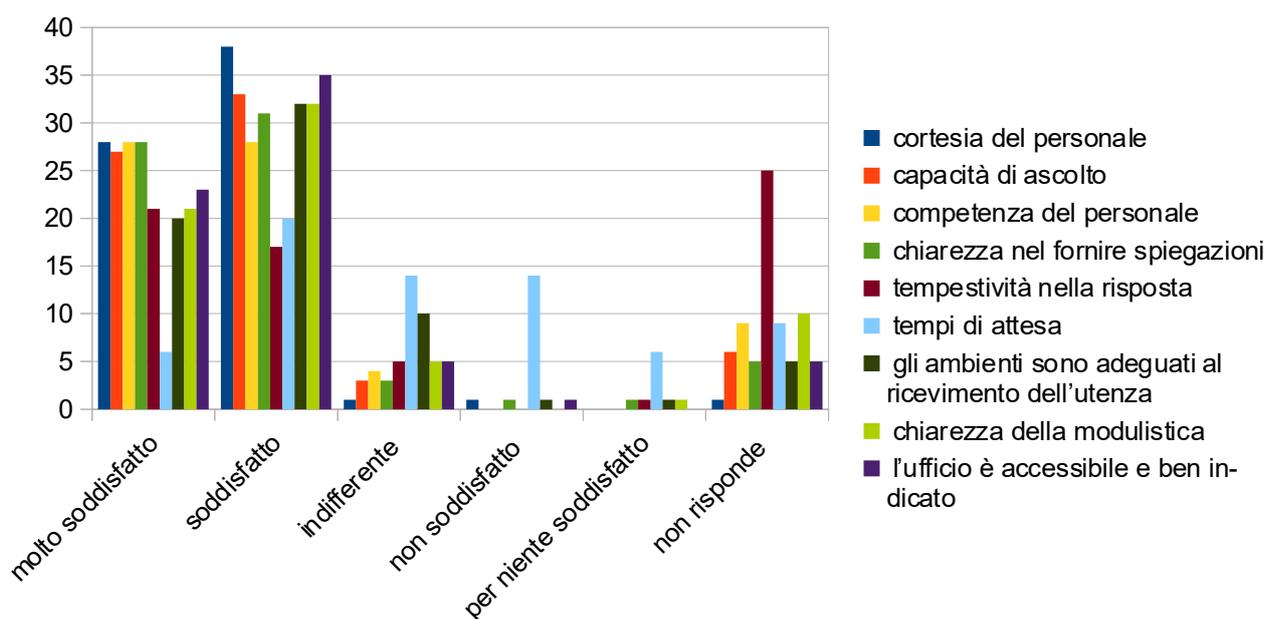
Età 18/29	Età 30/44	Età 45/60	Over 60
8	14	25	22

Composizione in base al titolo di studio:

licenza elementare	licenza media	diploma superiore	laurea	non risponde
2	22	27	17	1

Complessivamente il grado di soddisfazione è alto collocando la maggior parte delle valutazioni tra “molto soddisfatto” (21) e “soddisfatto” (37), mentre si sono espressi diversamente soltanto 4 compilatori: 2 “indifferente”, 2 “non soddisfatto” e 7 non hanno risposto.

Sono stati sottoposti a valutazione diversi aspetti per ciascuno dei quali sono state espresse le valutazioni evidenziate nel grafico:



2) **Grado di soddisfazione da parte dei cittadini partecipanti all'attività motoria "Salute in Palestra" 2023/2024:**

Sono stati raccolti 87 questionari. L'attività è stata giudicata da 85/87 "adatta" e per 2/87 "troppo leggera". Complessivamente il voto espresso è di media 8,9; la distribuzione della votazione come di seguito:

Voto 6	1
Voto 7	7
Voto 8	20
Voto 9	12
Voto 10	34
Non risponde	13

3) Per quanto riguarda il **Servizio di Refezione Scolastica** per l'anno scolastico in corso il questionario non è ancora stato somministrato; la ditta affidataria del servizio della refezione scolastica ha comunicato di aver programmato la customer satisfaction per il periodo dal 3 al 16 aprile.

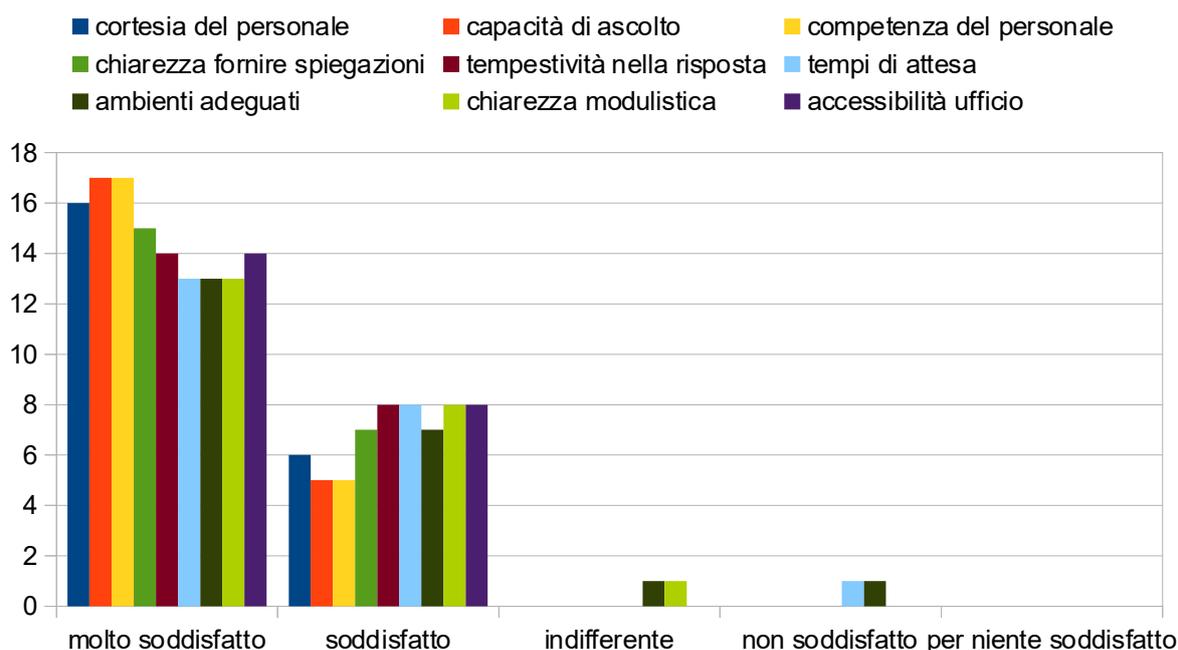
4) Il questionario per la valutazione del servizio delle **Concessioni Cimiteriali** ha previsto la scelta tra le seguenti opzioni: Per niente soddisfatto; Non soddisfatto; Indifferente; Soddisfatto; Molto soddisfatto, per ciascuno dei seguenti aspetti:

cortesìa del personale, capacità di ascolto, competenza del personale, chiarezza nel fornire spiegazioni, tempestività nella risposta, tempi di attesa, ambienti adeguati, chiarezza della modulistica, accessibilità all'ufficio, giudizio complessivo.

Sono stati consegnati 22 questionari di cui 15 compilati da residenti e 7 da non residenti. Si tratta perlopiù di ultrasessantenni (n. 17 compilatori sui 22) e in gran parte pensionati (14 su 22). Il giudizio complessivo vede il gradimento di 16 compilatori molto soddisfatti 72,7% e 6 compilatori soddisfatti 27,3%.

Gli altri aspetti indagati riscontrano un giudizio complessivamente molto positivo avendo la voce "molto soddisfatto" una ricorrenza di 132 su 198 e la voce "soddisfatto" di 62 su 198, soltanto 4 ricorrenze esprimono indifferenza (2) e non soddisfazione (2).

Nello specifico:



Dei 5 questionari dove è stata compilata la sezione “consigli e suggerimenti”, 4 segnalano: *non c'è privacy, altra collocazione dell'ufficio per salvaguardare la privacy, un po' di privacy in più, più privacy.*

5) Nel 2023 si sono svolte 9 **pratiche di separazione e divorzio di fronte all'Ufficiale di Stato Civile**, raccogliendo 5 questionari di gradimento compilati.

Il questionario è stato compilato da 3 maschi e 2 femmine; di età 28, 31, 37, 49 e 52 anni; la cittadinanza dichiarata da 4 è quella italiana mentre 1 non ha compilato il campo. La valutazione ha riguardato la STRUTTURA, il SERVIZIO e l'ACCOGLIENZA con scala di valutazione da 1 a 5 (**per niente soddisfatto, poco soddisfatto, soddisfatto, più che soddisfatto, molto soddisfatto**):

Sintesi VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA

Descrizione	1	2	3	4	5
Chiarezza della segnaletica			*	**	**
Facilità di accesso ai servizi				***	**
Organizzazione degli spazi di attesa				***	**
Ambiente confortevole e pulito			*	**	**
Tutela della riservatezza		*		**	**

Sintesi VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Descrizione	1	2	3	4	5
Orari di apertura				***	**
Tempi di attesa allo sportello				****	*
Tempi di risposta al servizio richiesto				***	**
Disponibilità di materiale informativo (anche on line)			*	***	*
Disponibilità della modulistica (anche on line)			*	***	*
Facilità di compilazione			*	***	*

Sintesi VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA

Descrizione	1	2	3	4	5
Cortesia e disponibilità del personale				*	****
Preparazione del personale				***	**
Capacità di ascolto e risoluzione problemi			*	*	***
Chiarezza nelle risposte			*	*	***

Distribuzione risposte per grado di soddisfazione	0	1	7	37	30
Totale risposte 75 di cui		1,33 %	9,33%	49,33%	40%

Si sono riscontrate valutazioni complessivamente alte (37 valutazioni più che soddisfatto e 30 molto soddisfatto), fatta eccezione che per l'item “tutela della riservatezza” su cui un cittadino ha espresso il valore “poco soddisfatto”.

6) Grado di soddisfazione da parte dell'utenza del Servizio di Asilo Nido.

Dal resoconto delle risposte raccolte con il questionario somministrato ai genitori dei bambini a giugno 2023, di cui 25 questionari restituiti su 48 consegnati, i genitori si ritengono soddisfatti dell'esperienza trascorsa al nido, apprezzano e condividono l'approccio educativo e pedagogico, sono piaciute le proposte che hanno coinvolto le famiglie, le passeggiate sul territorio e le esperienze quotidiane vissute all'aperto.

Gli scambi con le educatrici durante l'anno sono stati definiti corretti e costruttivi.

Tutti i genitori sono rimasti soddisfatti delle occasioni di coinvolgimento alla Vita del nido.

Per quanto riguarda il menù proposto alcuni genitori suggeriscono di diminuire le proteine.

Emerge piena soddisfazione per l'ordine e la pulizia degli spazi.

Non sono emerse segnalazioni.

L'indagine qualitativa rivolta al personale educativo, ausiliario e di cucina fa emergere una buona

valutazione d'insieme degli aspetti educativi e pedagogici del servizio (tra molto e abbastanza) come, nell'insieme, del livello di professionalità del personale del nido nei diversi ruoli: personale educativo, ausiliario e di cucina.

7) Grado di soddisfazione dell'utenza del servizio di assistenza domiciliare e dei cittadini che usufruiscono dei pasti a domicilio.

Il questionario è stato somministrato a 47 utenti dei quali:

il 68% degli utenti che hanno compilato il questionario usufruiscono del SERVIZIO PASTI,

il 51% del SERVIZIO CURA E IGIENE DELLA PERSONA,

il 14,9% del SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO/TRASPORTO

il 12,8% del SERVIZIO DI LAVANDERIA

il 4,3% del SERVIZIO DI AIUTO DOMESTICO

In generale si evidenzia una soddisfazione globale del 93,7% (somma delle percentuali: 84% soddisfatto e 9,7% abbastanza soddisfatto) a cui si contrappone una insoddisfazione del 3,7% e il 2,6% che risponde di non saper esprimere una valutazione.

Per tutte le domande poste, l'utenza ha risposto con un grado di soddisfazione maggiore dell'80% con indicatori di insoddisfazione molto bassi. Soltanto l'area della lavanderia evidenzia una soddisfazione pari all'80%, che è il valore più basso.

Le domande che sono state somministrate sono le seguenti per le quali si riporta a fianco il valore percentuale delle risposte soddisfatto/abbastanza soddisfatto:

<i>Ritiene che il personale addetto all'assistenza si mostri disponibile con lei?</i>	95,3
<i>Secondo lei il personale addetto all'assistenza sa relazionarsi con sensibilità e in modo adeguato</i>	95,5
<i>Il personale si dimostra con lei cordiale e disponibile all'ascolto?</i>	95,3
<i>E' soddisfatto di come il personale si presta a svolgere le attività di igiene e cura (es. di come l'aiuta a svolgere il bagno, l'igiene, il taglio delle unghie, della barba, di come sistema i capelli, ecc.)?</i>	90,0
<i>E' soddisfatto della qualità dei pasti a Domicilio?</i>	96,0
<i>E' soddisfatto della quantità dei pasti a Domicilio?</i>	90,6
<i>E' soddisfatto della variabilità del menù offerto dal servizio pasti a domicilio?</i>	90,6
<i>E' soddisfatto di come viene lavata e stirata la sua biancheria?</i>	96,9
<i>E' soddisfatto dei tempi impiegati per la riconsegna della sua biancheria/vestiario lavati e stirati?</i>	80,0
<i>E' soddisfatto del servizio di accompagnamento/trasporto?</i>	83,3
<i>E' soddisfatto del servizio di riordino ambientale (es: pulizia, igiene ambientale, ecc.)?</i>	85,7

Alcune annotazioni nel campo libero riportano osservazioni riguardanti il servizio dei pasti a domicilio:

- preferisce il pranzo alle ore 12:30
- pane troppo piccolo (due osservazioni)
- maggiore puntualità nella consegna.

8) Per il servizio in gestione associata **Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare** non è stato somministrato il questionario volto a valutare il grado di soddisfazione da parte delle famiglie affidatarie rispetto al supporto ricevuto.

La modalità adottata in precedenza, tramite modulo google, non risulta adeguata alle norme della privacy. In data 29/12/2023 è stato esplicitato al DPO e al team privacy la necessità di riflettere, tra altre cose, anche su come poter gestire nei modi corretti un questionario di soddisfazione. La modalità cartacea è stata scartata in quanto non permette l'anonimato delle famiglie (trattasi di una platea specifica di famiglie afferenti al CASF Saccisica).

Per rispettare il principio di privacy by design/by default è stato suggerito di predisporre il modulo sul sito internet istituzionale dell'Ente.

9) Grado di soddisfazione da parte dei cittadini che si sono rivolti ai Servizi Sociali. La

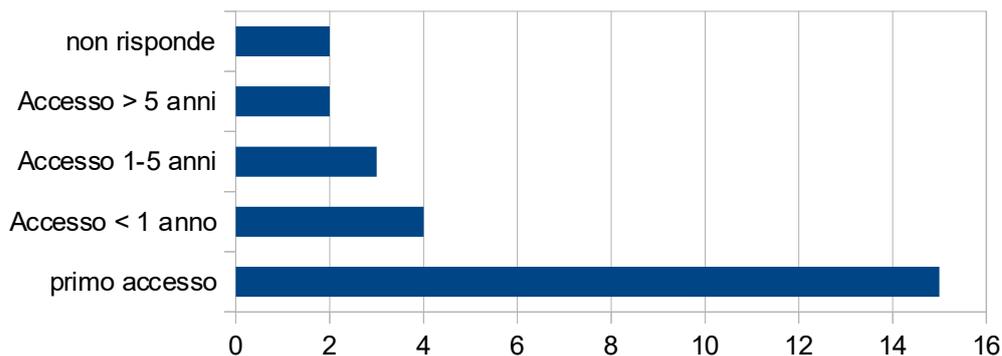
somministrazione del questionario è avvenuta nei mesi di novembre e dicembre 2023, raccogliendo 25 questionari. Si rileva la scarsa disponibilità da parte delle persone a rispondere al questionario e, talvolta, la difficoltà del personale a proporlo. Il campione è caratterizzato nel seguente modo:

Composizione in base al genere: 5 maschi, 12 femmine e 6 non risponde

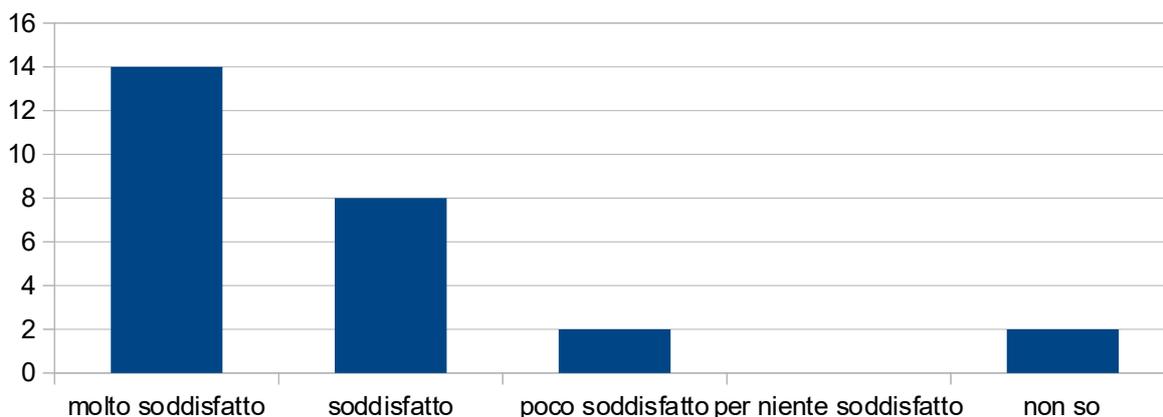
Età dell'autore: 18-35 n. 4, 36-49 n. 4, 50-64 n. 9, 65 e oltre n. 8, non risponde 6

Titolo di studio: licenza elementare 6, licenza media 10, diploma superiore 2, laurea 3, non risponde 5

Nel grafico si vede la composizione delle persone che hanno compilato il questionario rispetto agli anni di accesso ai Servizi Sociali (per la maggior parte si tratta del primo anno di accesso al servizio):

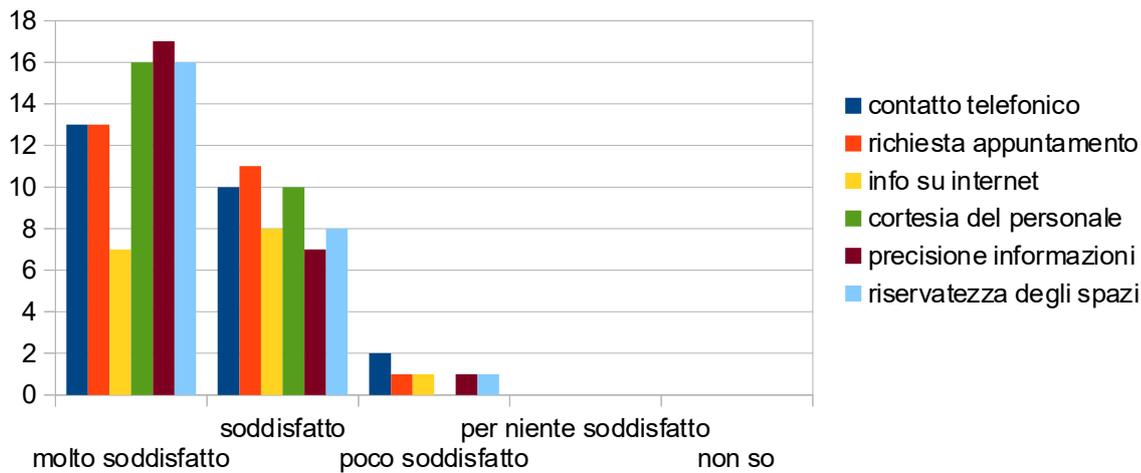


Il grado complessivo della soddisfazione è il seguente:



Come negli scorsi anni è stato verificato il grado di soddisfazione rispetto a diverse aree di contatto con i servizi sociali: il contatto telefonico (valore prevalente: molto soddisfatto), la richiesta di appuntamento (valore prevalente: molto soddisfatto), le informazioni sul sito (valore prevalente: soddisfatto), la cortesia del personale (valore prevalente: molto soddisfatto), la precisione delle informazioni (valore prevalente che è anche valore prevalente in assoluto: molto soddisfatto), riservatezza degli spazi (valore prevalente: molto soddisfatto):

main-title



Settore 4 – Biblioteca

L'indagine, effettuata tramite la somministrazione agli utenti della Biblioteca Comunale Diego Valeri prevedeva un questionario composto da 6 domande, a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazione. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- ✓ la capacità di risposta (risoluzione dei problemi, completezza della risposta, competenza, comprensione della modulistica, tempo di risposta, linguaggio);
- ✓ le capacità relazionali (cortesia, disponibilità, ascolto e comprensione);
- ✓ l'ambiente (locali e arredi, accessibilità, tempo di attesa, gestione code, privacy)
- ✓ un giudizio globale sulla qualità del servizio ricevuto

Analisi statistica sugli utenti

RESIDENTI	NON RESIDENTI	NON RISPONDE
80%	19%	1%
MASCHI	FEMMINE	NON RISPONDE
19%	75%	6,00%

Fascia d'età

0-13 anni	14-18 anni	18-35 anni	36-49 anni	50-64 anni	Oltre 64 anni
5%	2%	16%	29%	28%	20%

Titolo di studio

Primaria	Media	Superiori	Laurea	Non risponde
4%	15%	34%	45%	2,00%

Frequenta da:

Meno di 1 anno	Da 1 a 5 anni	Più di 5 anni	Non risponde
3,00%	18%	77%	2,00%

Analisi statistica dei risultati

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO	NON SO
Quando ho contattato la Biblioteca al TELEFONO sono stato:	55%	32%	3%	0	10%
Riguardo alla qualità delle informazioni che ho trovato nel sito INTERNET sono stato:	54%	36%	0	4%	6%
Rispetto alla CORTESIA del personale mi sento:	81%	18%	0	1%	0
Rispetto alla PRECISIONE nel fornire informazioni e indicazioni da parte del personale sono stato:	71%	27%	1%	1%	0
Riguardo alla RISERVATEZZA garantita dagli spazi mi sono sentito:	62%	36%	2%	0	0
In GENERALE rispetto ai servizi della Biblioteca mi sento:	66%	32%	1%	0	1%

La soddisfazione della qualità del servizio in generale espressa dall'utenza (n. 96 questionari restituiti) è stata elevata, raggiungendo una valutazione degli utenti positiva del 30% e molto positiva del 65%.

Settore 7 – Polizia Locale – Attività di Front office Sportello Polizia Locale

L'indagine indicata in oggetto, svolta nell'anno 2023 e relativa all'attività di sportello del Comando Polizia Locale, si prefigge di migliorare il rapporto con l'utenza attraverso l'acquisizione di quante più informazioni utili rilasciate dai cittadini in occasione di loro richieste presso lo sportello del Comando.

Prima di esporre il risultato dell'indagine occorre precisare che la maggior parte delle richieste riguardano delucidazioni avverso i verbali elevati dal personale operante in materia di codice di strada e norme disciplinate dalla Legge 689/81 per le quali è attivo un call-center con personale dell'affidatario dei servizi strumentali, cinque giorni su sette e per otto ore giornaliere. Tale servizio è stato molto usato dall'utenza la quale, solo in pochi casi, ha espresso valutazioni negative riconducibili a problematiche personali e non del servizio.

Tenendo presente quanto suesposto, hanno aderito alla somministrazione dell'indagine quarantacinque (45) soggetti, donne e uomini, tra coloro che per vari motivi hanno

necessariamente avuto accesso ai locali del Comando ed in particolare allo sportello (esibizione documenti, atti di P.G., sommarie informazioni testimoniali, pratiche Cosap, colloqui di vario genere).

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

Come accennato in premessa, l'obiettivo dell'indagine è verificare, stante la particolare tipologia di rapporto con l'utenza di vocazione conflittuale, la percezione delle persone in merito al comportamento assunto dal personale in sede di front-office al fine di evidenziare eventuali comportamenti sui quali apporre delle migliorie.

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario sottoposto all'attenzione dell'utenza è composto da 5 (cinque) sezioni, in ognuna delle quali sono presenti 3 (tre) domande con risposta a crocetta:

3. Tempo di attesa (nessuno) (breve) (lungo);
4. Gentilezza del personale (disponibile – cordiale) (non disponibile – sgarbato);
5. Soddisfazione nelle risposte del servizio ricevuto (esaurienti) (utili) (non esaurienti);
6. La documentazione prodotta è chiara (sì) (no);
7. Valutazione complessiva (soddisfacente) (non soddisfacente).

RISULTATI DELL'INDAGINE

Dallo spoglio dei questionari è emerso che 43 utenti, ossia l'95 % delle persone coinvolte nell'indagine, hanno espresso una valutazione complessivamente soddisfacente.

Di seguito le altre valutazioni espresse per singola voce:

11. Tempo di attesa (nessuno 15) (breve 27) (lungo 3);
12. Gentilezza del personale (disponibile – cordiale - 43) (non disponibile – sgarbato - 2);
13. Soddisfazione nelle risposte del servizio ricevuto (esaurienti 25) (utili 20) (non esaurienti 2);
14. La documentazione prodotta è chiara (sì 39) (no 2);
15. Valutazione complessiva (soddisfacente 41) (non soddisfacente 2).

CONCLUSIONI

I dati suesposti descrivono sostanzialmente un buon approccio e conseguente dialogo positivo con l'utenza da parte del personale preposto. Nel complesso, l'utenza è rimasta soddisfatta delle informazioni ricevute.