



REPORT FINALE 2022

CONTROLLO SULLA QUALITÀ 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:

- Il Segretario Generale svolge un ruolo di impulso, direzione e di coordinamento;
- 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:

- **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.

- **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.

- **Tempestività:** è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell’erogazione del servizio o della prestazione.

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

REQUISITI DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori devono avere i seguenti requisiti:

- **Rilevanza:** è rilevante un indicatore che si riferisce in modo coerente e pertinente alla dimensione oggetto di misurazione.
- **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.
- **Temporalità:** è importante che gli indicatori siano prodotti con cadenze regolari e con puntualità, in modo da risultare confrontabili in momenti successivi.
- **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.
- **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
- **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 QUALITÀ 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 QUALITÀ 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 QUALITÀ 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 2022 - 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 2022	16/06/22	Verbale OIV n. 1/2022
II monitoraggio intermedio 2022	07/10/22	Verbale OIV n. 2/2022

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 2022	15/09/22	Verbale del 15 settembre 2022
II semestre 2022	07/04/2023	Verbale del 7 aprile 2023

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

Aspetto indagato	molto positivo	positivo	sufficiente	non del tutto sufficiente	negativo

Cortesìa, disponibilità e comprensione	86,00%	14,00%			
Capacità di risposta	81,00%	19,00%			
Ambiente, locali e arredi	33,00%	29,00%	33,00%	5,00%	
Giudizio globale sul servizio	71,00%	29,00%			
Conoscenza e utilizzo del sito internet SI – 60% NO – 40%	13,00%	60,00%	27,00%		

Numero questionari compilati dagli utenti: 21

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata elevata, raggiungendo una valutazione "molto positiva" per il 71,00% e "positiva" per il 29,00% 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.

SETTORE 3 – ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE POLISPORTELLO - STATO CIVILE - CIMITERIALI

Attività di polisportello

L'indagine, effettuata tramite la somministrazione agli utenti del Polisportello prevedeva un questionario composto da 15 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 struttura rispetto a tutti i fattori come la segnaletica, facilità di accesso, organizzazione degli spazi, pulizia e riservatezza;
- ✓ il servizio rispetto a tutti i fattori come orari, tempi di attesa e risposta, disponibilità di materiale informativo e modulistica, facilità di compilazione;
- ✓ l'accoglienza rispetto a tutti i fattori come la cortesia, disponibilità, preparazione e chiarezza delle risposte del personale;
- ✓ il giudizio globale sul servizio.

Analisi statistica dei risultati

Aspetto indagato	Indicatore valutazione su base 100
Struttura	88,4
Servizio	86
Accoglienza	94,8

Giudizio globale sul servizio	89,6
-------------------------------	------

Numero questionari compilati dagli utenti: 24

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza (n. 24 questionari compilati) è risultata elevata, raggiungendo una valutazione complessiva di 89,6 punti su 100.

Attività di stato civile

L'indagine, effettuata tramite la somministrazione agli utenti dello stato civile prevedeva un questionario composto da 15 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 struttura rispetto a tutti i fattori come la segnaletica, facilità di accesso, organizzazione degli spazi, pulizia e riservatezza;
- ✓ il servizio rispetto a tutti i fattori come orari, tempi di attesa e risposta, disponibilità di materiale informativo e modulistica, facilità di compilazione;
- ✓ l'accoglienza rispetto a tutti i fattori come la cortesia, disponibilità, preparazione e chiarezza delle risposte del personale;
- ✓ giudizio globale sul servizio.

Analisi statistica dei risultati

Aspetto indagato	Valutazione su base 100
Struttura	94,6
Servizio	93,6
Accoglienza	99,8
Giudizio globale sul servizio	96

Numero questionari compilati dagli utenti: 20

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza (n. 20 questionari compilati) è stata molto elevata, raggiungendo una valutazione complessiva di 96,00 punti su 100.

Attività servizi cimiteriali

L'indagine, effettuata tramite la somministrazione agli utenti dei servizi cimiteriali prevedeva un questionario composto da 15 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 struttura rispetto a tutti i fattori come la segnaletica, facilità di accesso, organizzazione degli spazi, pulizia e riservatezza;
- ✓ il servizio rispetto a tutti i fattori come orari, tempi di attesa e risposta, disponibilità di materiale informativo e modulistica, facilità di compilazione;
- ✓ l'accoglienza rispetto a tutti i fattori come la cortesia, disponibilità, preparazione e chiarezza delle risposte del personale;
- ✓ giudizio globale sul servizio.

Analisi statistica dei risultati

Aspetto indagato	Valutazione su base 100
Struttura	89,8
Servizio	94,4
Accoglienza	92,6
Giudizio globale sul servizio	92,4

Numero questionari compilati dagli utenti: 19

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza (n. 19 questionari compilati) è stata molto elevata, raggiungendo una valutazione complessiva di 92,4 punti su 100.

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
67,00%	27,00%	6,00%
Maschi	Femmine	non risponde
28,00%	67,00%	5,00%

FASCIA ETA'						
0 - 13	14 - 18	18 - 35	36 - 49	50 - 64	65 e oltre	non risponde
7,00%	2,00%	40,00%	19,00%	21,00%	11,00%	0

FREQUENTA DA :			
MENO DI 1 ANNO	DA 1 A 5 ANNI	PIU' DI 5 ANNI	NON RISPONDE
12,00%	27,00%	60,00%	1,00%

Analisi statistica dei risultati

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE					
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO	NON SO
Quando ho contattato la Biblioteca al TELEFONO sono stato	31,00%	36,00%	4,00%		29,00%
Riguardo alla qualità delle informazioni che ho trovato nel sito INTERNET sono stato:	46,00%	28,00%	3,00%		23,00%
Riguardo alla CORTESIA del personale mi sento	65,00%	44,00%	2,00%		
Rispetto alla PRECISIONE nel fornire informazioni e indicazioni da parte del personale sono stato:	58,00%	37,00%	5,00%		
Riguardo alla RISERVATEZZA garantita dagli spazi mi sono sentito:	53,00%	38,00%	5,00%		4,00%
In GENERALE, rispetto ai servizi delle Biblioteca mi sento:	60,00%	38,00%	2,00%		

Numero questionari compilati dagli utenti: 80

La soddisfazione della qualità del servizio in generale espressa dall'utenza (con una media di n. 80 questionari restituiti) è stata elevata, contando una percentuale del 60% e del 38% di utenti rispettivamente molto soddisfatti e soddisfatti.

SETTORE 7 - SERVIZIO SOCIALE E ASILO NIDO

Durante l'anno 2022 sono state condotte le indagini di valutazione della qualità dei servizi sotto riportate; di seguito si dà evidenza dei risultati.

1) Grado di soddisfazione da parte delle famiglie affidatarie rispetto al supporto ricevuto da parte del Servizio CASF – Centro Affidi nello svolgimento dell'affidamento familiare (tramite questionario anonimo)

E' stato inviato il questionario di soddisfazione a tutte le famiglie presenti in banca risorse. Hanno risposto 15 nuclei familiari. Nel questionario sono contemplate diverse voci, alla voce soddisfazione complessiva del servizio offerto dal CASF hanno così risposto:

- 60% molto soddisfatto
- 26,7% soddisfatto
- 13,3% abbastanza soddisfatto
- 0% poco soddisfatto
- 0% per nulla soddisfatto

Numero questionari compilati dagli utenti: 15

2) Grado di soddisfazione da parte dei cittadini che si sono rivolti all'ufficio comunale Servizi Sociali (somministrazione del questionario nei mesi di novembre e dicembre). Si rileva la scarsa disponibilità da parte delle persone a rispondere al questionario e, talvolta, la difficoltà del personale a proporlo.

Composizione in base al genere

Maschi	Femmine	non risponde
42,00%	42,00%	16,00%

Ufficio di contatto:

con assistenti sociali,	con ufficio amministrativo	non risponde
78,00%	10,00%	12,00%

Tempo di accesso:

primo accesso,	accesso da meno di un anno	accesso 1 - 5 anni	accesso da più di 5 anni	non risponde
27,00%	38,00%	22,00%	8,00%	5,00%

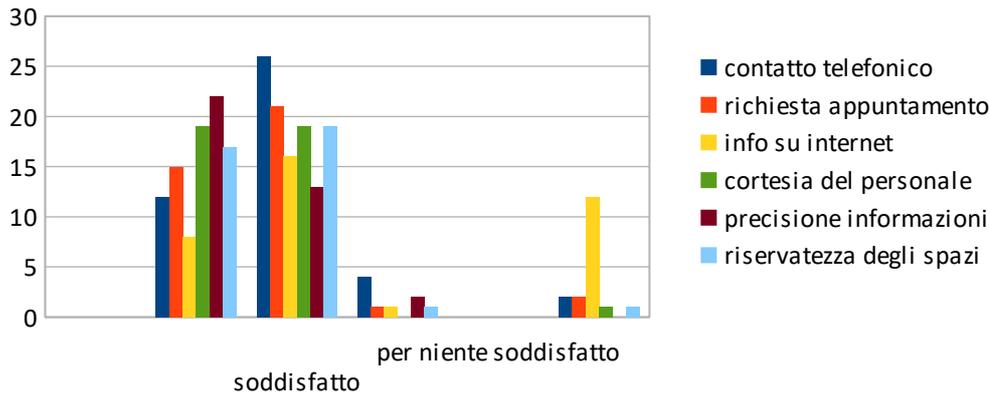
Titolo di studio

licenza elementare	licenza media	diploma superiore	laurea	non risponde
10,00%	35,00%	25,00%	8,00%	22,00%

Età dell'autore:

18 - 35	36-49	50-64	65 e oltre	non risponde
10,00%	20,00%	58,00%	5,00%	7,00%

DETTAGLIO RISPOSTE



Numero questionari compilati dagli utenti: 40

3) Grado di soddisfazione da parte dell'utenza del Servizio di Assistenza domiciliare.

Sono stati somministrati 60 questionari. Ciascun questionario si componeva di 11 domande atte a verificare la soddisfazione riguardo all'operato del personale, alla soddisfazione della qualità del pasto, della lavanderia, dell'accompagnamento e del supporto domestico offerto dal servizio.

Per le diverse domande indagate, sulle diverse prestazioni offerte, vi sono state percentuali elevate di item positivi (soddisfatti o abbastanza soddisfatti) tra 83% (*è soddisfatto di come viene lavata e stirata la sua biancheria + è soddisfatto della variabilità del menù offerto dal servizio pasti a domicilio?*) e 100% (*E' soddisfatto del servizio di accompagnamento?*), mentre la percentuale con item negativo (insoddisfatto) sono state tra 5% e il 16,7% (*è soddisfatto di come viene lavata e stirata la sua biancheria + è soddisfatto della variabilità del menù offerto dal servizio pasti a domicilio?*).

Numero questionari compilati dagli utenti: 60

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

I questionari per l'indagine di soddisfazione degli utenti nell'anno 2022 sono stati proposti ai genitori in due fasi diverse.

Il primo è stato somministrato a luglio del 2022, il secondo a gennaio 2023.

L'indagine qualitativa fa emergere una buona valutazione d'insieme degli aspetti educativi e pedagogici del servizio (tra l'8 e il 10), come, nell'insieme, del livello di professionalità del personale del nido, sia educativo, sia ausiliare sia di cucina. Nel complesso, il giudizio sul Nido viene valutato con la media del 9.

Numero questionari compilati dagli utenti: 54

Il 18 Luglio 2022 si è svolto il coordinamento di fine Anno con l'Equipe Educativa che si è confrontata rispetto ai PUNTI DI FORZA e PUNTI DI DEBOLEZZA emersi durante l'anno:

PUNTI DI DEBOLEZZA

- Non ammissione delle difficoltà iniziali del gruppo, che ha portato di riflesso a una disorganizzazione nei gruppi di bambini e bambine ed educatori/ personale ausiliario / cuoca;
- Mancanza di dialogo e ascolto iniziale;
- Mancanza di materiale nella fase di cambiamento;
- Pochi momenti informali di confronto / sfogo .

PUNTI DI FORZA

- Collaborazione e accoglienza per le educatrici che provenivano da servizi diversi;

- Apertura al confronto con dialogo;
- Crescita del gruppo di lavoro, impegnato a dialogare a carte scoperte;
- Diversità del pensiero educativo arricchente;
- Crescita del gruppo di lavoro, impegnato a dialogare a carte scoperte;
- Diversità del pensiero educativo arricchente;
- Entusiasmo nello svolgere attività/ laboratori; tutte le educatrici si sono messe in gioco;
- Responsabilità condivisa dal gruppo di bambini e bambine;
- Coinvolgimento dei genitori.

SETTORE 8 P.L. – ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE SPORTELLLO POLIZIA LOCALE

L'indagine, 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 su verbali di violazione del codice della strada elevati dal personale operante, nonché sanzioni disciplinate dalla Legge 689/81 per le quali tra l'altro è attivo un call-center con personale della ditta affidataria del servizio attivo per 8 ore al giorno sei giorni su sette. Tale servizio viene molto utilizzato dall'utenza che in alcuni casi ha espresso valutazioni negative riconducibili più a problematiche personali che non a carenze del servizio, considerata la natura delle tematiche trattate.

Tenendo presente quanto suesposto, hanno aderito all'indagine cinquantasei (56) utenti che, per vari motivi hanno avuto la necessità di accedere 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 stato quello di verificare, stante la connaturata conflittualità della maggior parte dei rapporti con l'utenza, la percezione delle persone in merito al comportamento assunto dal personale addetto al front-office al fine di evidenziare eventuali comportamenti da modificare/migliorare

Struttura del questionario

I questionari somministrati erano composti ciascuno da 5 domande relative a:

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

tempo di attesa	nessuno	breve	lungo
	27,00%	55,00%	18,00%

cortesia del personale	disponibile/cordiale	non disponibile/sgarbato
	91,00%	9,00%

soddisfazione nelle	esaurienti	utili	non esaurienti
---------------------	------------	-------	----------------

risposte	19,00%	72,00%	9,00%
----------	--------	--------	-------

chiarezza della documentazione fornita	sì	no
	95,00%	5,00%

valutazione complessiva del servizio	soddisfacente	non soddisfacente
	89,00%	11,00%

Risultati dell'indagine

Numero questionari compilati dagli utenti: 56

Dall'esame dei questionari è emerso che 50 utenti su 56, ovvero l'89 % delle persone coinvolte nell'indagine, hanno espresso una valutazione complessivamente soddisfacente.

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.