



COMUNE DI PALMI

Città Metropolitana di Reggio Calabria

Segretario generale

CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

(art. 15 regolamento comunale per la disciplina del sistema integrato dei controlli interni)

- REFERTO ANNO 2017 -

Normativa di riferimento

- D.Lgs. 18.08.2000, n. 267, e s.m.i. - art. 147 e seguenti;
- d.l. 10 ottobre 2012, n. 174, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 dicembre 2012, n. 213: art. 3;
- Statuto comunale;
- regolamento per la disciplina del sistema integrato dei controlli interni, approvato con deliberazione del C.C. n° 3 del 22.01.2013 - art. 18;
- nuovo regolamento per la disciplina del sistema integrato dei controlli interni, approvato con deliberazione del C.C. n° 65 del 28.11.2017 - art. 15.

Informazioni preliminari

Il d.l. 10.10.2012, n. 174, convertito, con modificazioni, dalla legge 07.12.2012, n. 213, modificando il T.U.E.L., ha ridisegnato il sistema di controlli interni degli enti locali. Il nuovo articolo 147-ter del D.Lgs. 267/2000, sul "controllo strategico", prevede che per verificare lo stato d'attuazione dei programmi secondo le linee approvate dal Consiglio comunale, l'Ente definisce, secondo la propria autonomia organizzativa, metodologie di controllo strategico finalizzate alla rilevazione, tra l'altro, *"della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa"*.

L'art. 147, comma 2°, lett. e), del D.Lgs. 267/2000, avente ad oggetto: *"Tipologie dei controlli interni"*, prevede che il sistema di controllo interno è diretto, tra l'altro, 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 ed interni dell'ente"*.

Con deliberazione del C.C. n° 3 del 22.01.2013 era stato approvato il regolamento comunale per la disciplina del sistema integrato dei controlli interni; in particolare, l'art. 18 recava la disciplina del controllo sulla qualità dei servizi. Con deliberazione del C.C. n° 65 del 28 novembre 2017 è stato approvato il nuovo regolamento comunale per la disciplina del sistema integrato dei controlli interni; col nuovo regolamento, la disciplina del controllo sulla qualità dei servizi è contenuta nell'art. 15.

Tale tipologia di controllo, per gli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti (e fino a 50.000), si applica a decorrere dal 2015.

Le ragioni di un sistema di rilevazione della *customer satisfaction*

La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata al superamento dell'autoreferenzialità, a comprendere sempre meglio le esigenze dei destinatari delle proprie attività, a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.

La *customer satisfaction* si prefigge l'obiettivo di conoscere quantitativamente le percezioni e le attese dei cittadini-utenti, per individuare le priorità degli interventi di miglioramento nell'erogazione del servizio stesso. La qualità del servizio, come percepita dall'utente, costituisce il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utente stesso. La qualità quindi è intesa, in quest'ottica, come piena rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni ed alle attese dei cittadini.

La soddisfazione delle aspettative e dei bisogni dell'utente sono assunti quali criteri di analisi rispetto al servizio valutato, sia per la valutazione dell'efficacia del servizio, sia per la progettazione/riprogettazione ed erogazione dello stesso. La rilevazione della qualità percepita è allora mezzo sia per instaurare/rafforzare i legami di fiducia con i cittadini, sia per formulare e elaborare politiche pubbliche mirate.

Avvio di un sistema di rilevazione sperimentale

Nell'anno 2017 non risultano definiti né indicatori né *standard* idonei a rilevare la qualità effettiva dei servizi erogati (cfr. le linee-guida adottate con deliberazione n° 88/2010 dalla Ci.V.I.T.), né risultano adottati specifici atti di indirizzo e/o direttive relativamente a tale forma di controllo.

In sede di Comitato di direzione (cfr. verbale n° 3/2017) si stabiliva, fermo restando l'impegno ad adottare una "Carta dei servizi", come da previsioni di medio-lungo termine contenute nel Piano triennale anticorruzione, di attivarsi per avviare un sistema di rilevazione della *customer satisfaction* che interessasse – essendo oramai alla fine dell'anno – due servizi ritenuti significativi tra quelli di maggiore interesse per gli utenti: il servizio di mensa scolastica e quello di trasporto scolastico (A.S. 2017/2018 in corso). Peraltro, tale iniziativa rientrava anche nell'ambito di uno specifico obiettivo assegnato al Segretario Generale nel P.E.G. 2017/2019.

In realtà, presso il Comune di Palmi, anche in precedenza erano state condotte in varie occasioni delle iniziative per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza. Tuttavia si era sempre trattato di iniziative, per così dire, "sporadiche", non condotte nell'ambito di un sistema integrato di controlli che, negli anni a venire, si intende via via implementare e mettere a sistema, facendolo diventare un vero e proprio strumento di monitoraggio della soddisfazione degli utenti sull'erogazione dei vari servizi comunali, nonché di programmazione/riprogrammazione delle attività, sulla base dei risultati rilevati.

Nel prossimo futuro, oltre ad implementare le rilevazioni su più servizi, si cercherà di disciplinare un sistema di gestione e monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami, utilizzando - qualora fosse possibile - strumenti informatici e comunque dando visibilità all'iniziativa sul sito web istituzionale dell'Ente.

Già con la determina n° 12, di aggiornamento del P.N.A., approvata dall'A.N.AC. in data 28 ottobre 2015, erano stati forniti alcuni "suggerimenti" per alzare il livello di efficacia delle politiche di contrasto alle inefficienze delle p.a., individuando, tra l'altro, obiettivi e parametri di *customer satisfaction* utilmente applicabili per valutare il personale, in particolare:

- utilizzare dati e segnalazioni derivanti da indagini di *customer satisfaction*;
- raccordare il Piano anticorruzione con il Piano della *performance*.

Il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2018/2020, approvato con deliberazione della G.C. n° 24/2018, prevede, tra le misure specifiche da porre in essere nel triennio, perlomeno per alcuni dei servizi e delle attività erogate dall'Ente, l'elaborazione della "Carta dei servizi", la

quale, a regime, consentirà di dotarsi degli strumenti (indicatori e *standard*) indispensabili per realizzare un sistema compiuto di rilevazione della qualità dei servizi.

I risultati delle rilevazioni relative al 2017

Con riferimento all'anno 2017, come già riferito, la rilevazione della qualità ha riguardato due soli servizi: il servizio di mensa scolastica e quello di trasporto scolastico.

Previa predisposizione di questionari di rilevazione della qualità, contenenti una serie di domande sui servizi e di informazioni sul compilatore (ovviamente la compilazione è avvenuta in forma anonima e i dati trattati in modo aggregato), gli esiti delle rilevazioni effettuate sono stati validati in sede di Comitato di direzione (*cfr.* verbale n° 2/2018) e sono riportati in coda al presente referto (allegati "A" e "B"). I risultati complessivi, peraltro, per come emerge dai dati contenuti nei predetti allegati, possono dirsi soddisfacenti.

Ulteriori informazioni

Per come previsto dalle vigenti disposizioni di legge e di regolamento, degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi si terrà conto nella valutazione della performance.

Copia del presente referto viene trasmesso, per quanto di rispettiva competenza, ai Responsabili di Area, al Sindaco, al Consiglio Comunale (per il tramite del suo Presidente), al Collegio dei Revisori dei Conti e all'O.I.V.. Copia dello stesso viene pubblicato in maniera permanente nell'apposita sezione del sito web istituzionale dell'Ente dedicata ai controlli.

Palmi, 16 febbraio 2018

IL SEGRETARIO GENERALE

(F.to Dott. Antonio Quattrone)

(firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2, d.lgs n. 39/1993)



Allegato "A"

COMUNE DI PALMI

Città Metropolitana di Reggio Calabria

Risultati rilevazione della qualità

Questionario di rilevazione sul gradimento dei servizi comunali da parte dei cittadini

Servizio di mensa scolastica (A.S. 2017/2018)

Domanda		Punteggio (1: per niente d'accordo - 5: completamente d'accordo)					N.R.	Totale (arr.)
		1	2	3	4	5		
1	Gli orari della mensa sono adeguati	1 (4,3%)	0 (0,0%)	1 (4,3%)	2 (8,7%)	19 (82,6%)	0 (0,0%)	23 (100,0%)
2	Gli operatori sono cortesi e disponibili	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	23 (100,0%)	0 (0,0%)	23 (100,0%)
3	Gli operatori sono competenti e professionali	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	3 (13,0%)	20 (87,0%)	0 (0,0%)	23 (100,0%)
4	Gli alimenti utilizzati sono sani	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (4,3%)	7 (30,4%)	15 (65,2%)	0 (0,0%)	23 (100,0%)
5	Viene accettato bene il primo piatto	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (21,7%)	18 (78,3%)	0 (0,0%)	23 (100,0%)
6	Viene accettato bene il secondo piatto	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	9 (39,1%)	14 (60,9%)	0 (0,0%)	23 (100,0%)
7	Viene accettato bene il contorno	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2 (8,7%)	9 (39,1%)	12 (52,2%)	0 (0,0%)	23 (100,0%)
8	Viene accettata bene la frutta	0 (0,0%)	0 (0,0%)	3 (13,0%)	6 (26,1%)	14 (60,9%)	0 (0,0%)	23 (100,0%)
9	Le porzioni sono sufficienti per saziare il/la bambino/a	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	7 (30,4%)	16 (69,6%)	0 (0,0%)	23 (100,0%)
10	La temperatura degli alimenti è adeguata	0 (0,0%)	0 (0,0%)	3 (13,0%)	11 (47,8%)	9 (39,1%)	0 (0,0%)	23 (100,0%)
11	I locali adibiti a mensa sono confortevoli e adeguati	0 (0,0%)	1 (4,3%)	0 (0,0%)	7 (30,4%)	13 (56,5%)	2 (8,7%)	23 (100,0%)
12	La frequenza della mensa consente di socializzare	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2 (8,7%)	19 (82,6%)	2 (8,7%)	23 (100,0%)
13	Ritengo che il servizio sia, nel complesso, soddisfacente	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (21,7%)	16 (69,6%)	2 (8,7%)	23 (100,0%)
14	Continuerò, in futuro, ad usufruire del servizio mensa	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2 (8,7%)	19 (82,6%)	2 (8,7%)	23 (100,0%)
Totali		1 (0,3%)	1 (0,3%)	10 (3,1%)	75 (23,3%)	227 (70,5%)	8 (2,5%)	322 (100,0%)

Utenza media giornaliera del servizio mensa: 70 circa

Questionari compilati: 23

La rilevazione è stata condotta nei mesi di gennaio/febbraio 2018

Informazioni sul genitore che ha compilato il questionario:

Sesso - maschio: 7 (30,4%); femmina: 16 (69,6%)

Fascia di età - fino a 25 anni: 0 (0,0%); da 26 a 45 anni: 14 (60,9%); oltre 45 anni: 9 (39,1%)

Titolo di studio - elementare: 0 (0,0%); media inferiore: 1 (4,3%); media superiore: 11 (47,8%); università: 7 (30,5%); non specificato/più risposte: 4 (17,4%)

Nazionalità - italiana: 18 (78,3%); comunitaria: 5 (21,7%); extracomunitaria: 0 (0,0%)

Osservazioni/segnalazioni: 1 (cibo più caldo)



Allegato "B"

COMUNE DI PALMI

Città Metropolitana di Reggio Calabria

Rilevazione della Qualità

Questionario di rilevazione sul gradimento dei servizi comunali da parte dei cittadini

Servizio di trasporto scolastico (A.S. 2017/2018)

Domanda		Punteggio (1: per niente d'accordo - 5: completamente d'accordo)					N.R.	Totale (arr.)
		1	2	3	4	5		
1	Gli orari del trasporto scolastico sono adeguati	2 (2,2%)	0 (0,0%)	6 (6,7%)	20 (22,2%)	62 (68,9%)	0 (0,0%)	90 (100,0%)
2	Il numero di fermate è adeguato	0 (0,0%)	1 (1,1%)	4 (4,4%)	14 (15,6%)	71 (78,9%)	0 (0,0%)	90 (100,0%)
3	Le corse degli scuolabus sono puntuali	1 (1,1%)	2 (2,2%)	9 (10,0%)	15 (16,7%)	63 (70,0%)	0 (0,0%)	90 (100,0%)
4	I mezzi utilizzati (scuolabus) sono confortevoli	0 (0,0%)	2 (2,2%)	14 (15,6%)	19 (21,1%)	55 (61,1%)	0 (0,0%)	90 (100,0%)
5	I mezzi utilizzati (scuolabus) sono puliti	0 (0,0%)	5 (5,6%)	13 (14,4%)	21 (23,3%)	50 (55,6%)	1 (1,1%)	90 (100,0%)
6	Gli operatori sono cortesi e disponibili	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2 (2,2%)	7 (7,8%)	81 (90,0%)	0 (0,0%)	90 (100,0%)
7	Gli operatori sono competenti e professionali	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (5,6%)	7 (7,8%)	78 (86,7%)	0 (0,0%)	90 (100,0%)
8	Le informazioni ricevute per usufruire del servizio sono adeguate	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (5,6%)	19 (21,1%)	65 (72,2%)	1 (1,1%)	90 (100,0%)
9	Ritengo che il servizio sia, nel complesso, soddisfacente	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2 (2,2%)	25 (27,8%)	63 (70,0%)	0 (0,0%)	90 (100,0%)
10	Continuerò, in futuro, ad usufruire del servizio scuolabus	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2 (2,2%)	10 (11,1%)	78 (86,7%)	0 (0,0%)	90 (100,0%)
Totali		3 (0,3%)	10 (1,1%)	62 (6,9%)	157 (17,4%)	666 (74,0%)	2 (0,2%)	900 (100,0%)

Utenza media giornaliera: 140 circa

Questionari compilati: 90

La rilevazione è stata condotta nei mesi di gennaio/febbraio 2018

Informazioni sul genitore che ha compilato il questionario:

Sesso - maschio: 17 (18,9%); femmina: 66 (73,3%); non specificato/più risposte 7 (7,8%)

Fascia di età - fino a 25 anni: 1 (1,1%); da 26 a 45 anni: 74 (82,2%); oltre 45 anni: 7 (7,8%); non specificato/più risposte 8 (8,9%)

Titolo di studio - elementare: 3 (3,3%); media inferiore: 18 (20,0%); media superiore: 54 (60,0%); università: 6 (6,7%); non specificato/più risposte: 9 (10,0%)

Nazionalità - italiana: 80 (88,9%); comunitaria: 2 (2,2%); extracomunitaria: 0 (0,0%); non specificato/più risposte: 8 (8,9%)

Osservazioni/segnalazioni: 23 (le segnalazioni riguardano: problematiche legate ad orari/ritardi/percorso: 7; problematiche legate a numero/comfort/pulizia scuolabus: 5; mancanza di una pensilina per la sosta: 2; tariffe: 1; altro: 3; complimenti/elogi per il servizio: 5)