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 2024 -

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° 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 della P.A., a comprendere 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.

Le aspettative e la soddisfazione dei bisogni dell'utente sono assunti quali criteri di analisi rispetto al servizio valutato, sia per quanto riguarda la mera "misurazione" dell'efficacia del servizio in esame, 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.

L'avvio di un sistema di rilevazione sperimentale: i risultati delle rilevazioni relative al 2017

Nell'anno 2017 non risultavano ancora 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 risultavano adottati specifici atti di indirizzo e/o direttive relativamente a tale forma di controllo.

In sede di Comitato di direzione (verbale n° 3/2017) si stabiliva di 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. I risultati si sono rivelati incoraggianti; il *report* relativo all'anno 2017 (16.02.2018) è pubblicato in modalità permanente nella sezione "Sistema integrato controlli interni" del sito *web* istituzionale dell'Ente.

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.

L'avvio del sistema di rilevazione della qualità nell'anno 2018 e i risultati conseguiti

Nel corso dell'anno 2018, a seguito del confronto avuto in sede di Comitato di Direzione (verbale n° 7/2018) e della condivisione dell'iniziativa da parte dell'Amministrazione comunale, si è dato finalmente avvio al sistema di rilevazione della qualità del Comune di Palmi.

Con lettera del Sindaco del 12 novembre 2018, resa pubblica sul sito *web* istituzionale e sui mezzi di informazione locali, nonché affissa in modalità permanente in vari luoghi visibili al pubblico presso il Palazzo municipale, è stata ufficialmente presentata l'iniziativa ai cittadini, unitamente al modello di questionario di "Rilevazione della Qualità" da utilizzare. Con la nota, prot. n° 25431 del 13.11.2018, del Segretario generale si è provveduto a fornire agli uffici comunali le necessarie istruzioni per garantire il regolare funzionamento del sistema di rilevazione.

Il sistema coinvolge tutta la struttura comunale, con particolare riguardo le figure apicali di ciascuna Area e l'U.R.P., ufficio incaricato di raccogliere i questionari compilati.

Il "progetto di rilevazione della qualità" ha previsto l'implementazione e l'integrazione col ciclo della *performance* e, previa adozione di una "Carta dei servizi" - la cui stesura è stata programmata con il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza - avrebbe dovuto consentire all'Ente di dotarsi degli strumenti (indicatori e *standard*) indispensabili per realizzare un sistema compiuto ed efficace di *customer satisfaction* attraverso cui ascoltare la voce di tutti coloro che, quotidianamente, usufruiscono dei servizi comunali.

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 *perfomance*.

Il progetto presupponeva che, per il futuro, oltre ad implementare le rilevazioni su più servizi, si sarebbe cercato di disciplinare un sistema di gestione e monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami, utilizzando - qualora possibile - strumenti informatici e comunque dando visibilità all'iniziativa sul sito web istituzionale dell'Ente.

* * * * *

Il ***report* relativo all'anno 2018 (prot. n° 10103 del 26.04.2019)** è pubblicato in modalità permanente nella sezione "Sistema integrato controlli interni" del sito *web* istituzionale dell'Ente. Vi è da sottolineare che nonostante la rilevazione interessi ben 24 servizi, i questionari compilati sono stati poco numerosi e, pertanto, sotto il profilo meramente statistico, i dati raccolti ed elaborati sono da considerarsi poco significativi.

Il ***report* relativo all'anno 2019 (prot. n° 8279 del 15.04.2020)** è pubblicato in modalità permanente nella sezione "Sistema integrato controlli interni" del sito *web* istituzionale dell'Ente. Vi è da sottolineare, anche in questo caso, che nonostante la rilevazione interessi ben 24 servizi, i questionari compilati sono stati poco numerosi e, pertanto, sotto il profilo meramente statistico, i dati raccolti ed elaborati sono da considerarsi poco significativi.

Il ***report* relativo all'anno 2020 (prot. n° 6787 del 12.03.2021)** è pubblicato in modalità permanente nella sezione "Sistema integrato controlli interni" del sito *web* istituzionale dell'Ente.

Nell'anno 2020, malgrado l'ulteriore pubblicizzazione dell'iniziativa e la sensibilizzazione degli uffici, non vi sono stati questionari compilati e, pertanto, non è stato possibile procedere ad alcuna elaborazione di dati.

Il ***report* relativo all'anno 2021 (prot. n° 10010 del 11.04.2022)** è pubblicato in modalità permanente nella sezione "Sistema integrato controlli interni" del sito *web* istituzionale dell'Ente.

Anche nell'anno 2021, malgrado l'ulteriore pubblicizzazione dell'iniziativa e la sensibilizzazione degli uffici, non vi sono stati questionari compilati e, pertanto, non è stato possibile procedere ad alcuna elaborazione di dati.

Il ***report* relativo all'anno 2022 (prot. n° 7519 del 06.03.2023)** è pubblicato in modalità permanente nella sezione "Sistema integrato controlli interni" del sito *web* istituzionale dell'Ente.

Anche nell'anno 2022, malgrado l'ulteriore pubblicizzazione dell'iniziativa e la sensibilizzazione degli uffici, non vi sono stati questionari compilati e, pertanto, non è stato possibile procedere ad alcuna elaborazione di dati.

Il ***report* relativo all'anno 2023 (prot. n° 10716 del 08.03.2023)** è pubblicato in modalità permanente nella sezione "Sistema integrato controlli interni" del sito *web* istituzionale dell'Ente.

Nell'anno 2023, grazie all'ulteriore pubblicizzazione dell'iniziativa e alla sensibilizzazione degli uffici, vi è stato un aumento dei questionari compilati (35) e, pertanto, è stato possibile procedere ad elaborare i relativi dati. Di seguito si riporta un prospetto riepilogativo dei dati complessivamente elaborati per l'anno 2023 con particolare riguardo ai giudizi espressi, alle ragioni di utilizzo dei servizi ed alle eventuali proposte suggerite:

PROSPETTO RIEPILOGATIVO 2023 (numero questionari compilati: 35)		
Giudizi espressi (valutazione)	**Ragioni di utilizzo del servizio**	**Eventuali proposte/suggerimenti**
pessimo: **11,1%** scarso: **16,00%** sufficiente: **10,7%** buono: **13,9%** ottimo: **48,4%** valutazione non espressa: **0%**	protocollazione documenti: **25%** consegna istanze: **25%** richiesta informazioni: **35%** non specificato: **15%**	///

I risultati delle rilevazioni relative al 2024

Anche nell'anno 2024 è stato utilizzato il sistema di rilevazione della qualità messo a punto nel 2018. **L'ulteriore pubblicizzazione dell'iniziativa e la sensibilizzazione degli uffici, ha consentito un sensibile aumento dei questionari compilati (66) e, pertanto, è stato possibile procedere all'elaborazione dei dati**. Per il futuro occorrerà certamente continuare a rinnovare la campagna di informazione ai cittadini, onde sensibilizzarli al tema, utilizzando - laddove possibile - anche metodologie informatiche.

Di seguito si riporta il prospetto riassuntivo relativo alla profilazione dei cittadini che hanno inteso rispondere alla rilevazione:

INFORMAZIONI SUI CITTADINI/UTENTI PARTECIPANTI ALLA RILEVAZIONE			
Fascia d'età	**Titolo di studio**	**Professione/Condizione**	**Sesso**
fino a 25 anni: **3%** da 26 a 45 anni: **35%** da 46 a 65 anni: **44%** oltre 65 anni: **15%** non specificato: **3%**	elementare: **11%** media inferiore: **15%** media superiore: **32%** università: **27%** non specificato: **15%**	lavoratore dip.te: **9%** lavoratore aut.mo: **6%** libero professionista: **2%** studente: **6%** casalinga: **14%** pensionato: **17%** disoccupato: **29%** altro: **6%** non specificato: **12%**	maschio: **36%** femmina: **44%** non specificato: **20%**

Di seguito si riportano i prospetti riassuntivi relativi agli esiti della rilevazione distinto per ciascun ufficio/servizio interessato:

SERVIZI SOCIALI (numero questionari compilati: 33)		
Giudizi espressi (valutazione)	**Ragioni di utilizzo del servizio**	**Eventuali proposte/suggerimenti**
pessimo: **1,5%** scarso: **3,6%** sufficiente: **13,8%** buono: **40,3%** ottimo: **40,8%** valutazione non espressa: **0%**	richiesta informazioni: **55%** richiesta contributi: **20%** pratiche varie: **20%** non specificato: **5%**	Richiesta di locali idonei ai colloqui; Implementazione orari di ricevimento al pubblico; Maggiore privacy nei colloqui; Maggiore pulizia dei locali

SERVIZI SCOLASTICI (numero questionari compilati: 13)		
Giudizi espressi (valutazione)	**Ragioni di utilizzo del servizio**	**Eventuali proposte/suggerimenti**
pessimo: **0%** scarso: **5,5%** sufficiente: **12,3%** buono: **37,0%** ottimo: **45,2%**	richiesta informazioni: **25%** buoni mensa: **55%** non specificato: **20%**	///

valutazione non espressa: **0%**		

UFFICIO TRIBUTI (numero questionari compilati: 6)		
Giudizi espressi (valutazione)	**Ragioni di utilizzo del servizio**	**Eventuali proposte/suggerimenti**
pessimo: **13,9%** scarso: **0%** sufficiente: **16,7%** buono: **2,8%** ottimo: **63,9%** valutazione non espressa: **2,8%**	accertamento TARI: **60%** richiesta informazioni: **20%** non specificato: **20%**	///

UFFICIO PROTOCOLLO (numero questionari compilati: 6)		
Giudizi espressi (valutazione)	**Ragioni di utilizzo del servizio**	**Eventuali proposte/suggerimenti**
pessimo: **13,9%** scarso: **0%** sufficiente: **41,7%** buono: **22,2%** ottimo: **19,4%** valutazione non espressa: **2,8%**	consegna pratiche: **100%**	///

U.R.P. (numero questionari compilati: 2)		
Giudizi espressi (valutazione)	**Ragioni di utilizzo del servizio**	**Eventuali proposte/suggerimenti**
pessimo: **0%** scarso: **0%** sufficiente: **0%** buono: **58,33%** ottimo: **41,67%** valutazione non espressa: **0%**	non specificato: **100%**	///

SEGRETERIA GENERALE (numero questionari compilati: 1)		
Giudizi espressi (valutazione)	**Ragioni di utilizzo del servizio**	**Eventuali proposte/suggerimenti**
pessimo: **0%** scarso: **0%** sufficiente: **0%** buono: **16,67%** ottimo: **83,33%** valutazione non espressa: **0%**	non specificato: **100%**	///

SUAP (numero questionari compilati: 1)		
Giudizi espressi (valutazione)	**Ragioni di utilizzo del servizio**	**Eventuali proposte/suggerimenti**
pessimo: **0%** scarso: **0%** sufficiente: **66,70%** buono: **33,30%** ottimo: **0%** valutazione non espressa: **0%**	non specificato: **100%**	///

SERVIZI MANUTENTIVI (numero questionari compilati: 1)		
Giudizi espressi (valutazione)	**Ragioni di utilizzo del servizio**	**Eventuali proposte/suggerimenti**
pessimo: **100%** scarso: **0%** sufficiente: **0%** buono: **0%** ottimo: **0%** valutazione non espressa: **0%**	non specificato: **100%**	///

SPORT E SPETTACOLO (numero questionari compilati: 1)		
Giudizi espressi (valutazione)	**Ragioni di utilizzo del servizio**	**Eventuali proposte/suggerimenti**
pessimo: **0%** scarso: **0%** sufficiente: **0%** buono: **100%** ottimo: **0%** valutazione non espressa: **0%**	non specificato: **100%**	///

BIBLIOTECA E CULTURA (numero questionari compilati: 1)		
Giudizi espressi (valutazione)	**Ragioni di utilizzo del servizio**	**Eventuali proposte/suggerimenti**
pessimo: **0%** scarso: **0%** sufficiente: **16,7%** buono: **66,7%** ottimo: **16,7%** valutazione non espressa: **0%**	non specificato: **100%**	///

PROTEZIONE CIVILE (numero questionari compilati: 1)		
Giudizi espressi (valutazione)	**Ragioni di utilizzo del servizio**	**Eventuali proposte/suggerimenti**
pessimo: **0%** scarso: **0%** sufficiente: **0%** buono: **0%** ottimo:**100%** valutazione non espressa: **0%**	non specificato: **100%**	///

Di seguito si riporta un prospetto riepilogativo dei dati complessivamente elaborati per l'anno 2024 con particolare riguardo ai giudizi espressi, alle ragioni di utilizzo dei servizi ed alle eventuali proposte suggerite:

PROSPETTO RIEPILOGATIVO 2024 (numero questionari compilati: 66)		
Giudizi espressi (valutazione)	**Ragioni di utilizzo del servizio**	**Eventuali proposte/suggerimenti**
pessimo: **4,9%** scarso: **2,8%** sufficiente: **16,1%** buono: **34,2%** ottimo: **41,5%** valutazione non espressa: **0,5%**	protocollazione documenti: **5%** richiesta informazioni: **45%** non specificato: **50%**	v. sopra schede singoli uffi/servizi

Ulteriori informazioni

Con riferimento all'anno scolastico 2023/2024, è stato somministrato alle famiglie interessate un questionario per la **valutazione del servizio di trasporto scolastico**, le cui risultanze, complessivamente positive, sono riportate in coda al presente referto (allegato "A").

* * * * *

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 E.Q., 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.

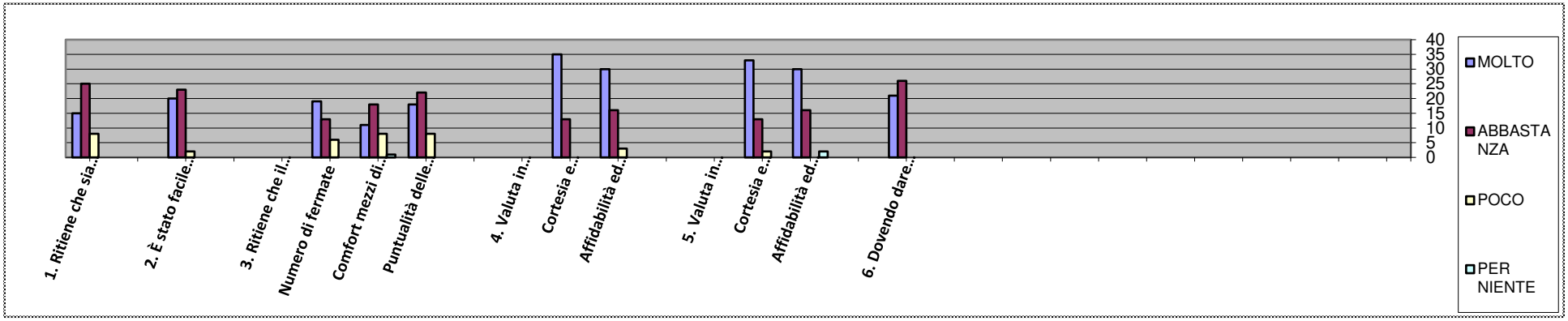
Palmi, 20 marzo 2025

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Antonio Quattrone)

QUATTRONE ANTONIO
2025.03.20 09:01:13
CN=QUATTRONE ANTONIO
C=IT
2.5.4.4=QUATTRONE
2.5.4.42=ANTONIO
RSA/2048 bits

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO A. S. 2023/24

Allegato A

DOMANDA	GRADIMENTO:			
	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
1. Ritiene che sia semplice ottenere informazioni sul servizio erogato?	15	25	8	
2. È stato facile iscrivere sua/o figlia/o al servizio del trasporto scolastico?	20	23	2	
3. Ritiene che il Servizio di trasporto scolastico sia adeguato in termini di:				
Numero di fermate	19	13	6	
Comfort mezzi di trasporto	11	18	8	1
Puntualità delle corse	18	22	8	
4. Valuta in maniera positiva i conducenti degli scuolabus in termini di:				
Cortesia e disponibilità	35	13		
Affidabilità ed attenzione alla salvaguardia degli alunni	30	16	3	
5. Valuta in maniera positiva gli accompagnatori degli scuolabus in termini di:				
Cortesia e disponibilità	33	13	2	
Affidabilità ed attenzione alla salvaguardia degli alunni	30	16		2
6. Dovendo dare un giudizio complessivo, valuta positivamente il Servizio di trasporto scolastico:	21	26		

SUGGERIMENTI:
1. maggiori informazione sulle procedure e sulle date per poter far richiesta del servizio
2, sostituire i mezzi con bus piu' nuovi
3. maggiori controlli sugli autobus in quanto spesso vi sono bambini indisciplinati
4. autista unico per l'intero anno scolastico