



COMUNE DI BORGO SAN DALMAZZO

RELAZIONE 2019 SULLA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI CITTADINI IN RELAZIONE ALLE ATTIVITÀ E AI SERVIZI RICEVUTI ED EROGATI DAGLI UFFICI COMUNALI

Premessa

La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati rientra, quale seconda azione da porre in essere nell'anno 2019, nel Piano della Performance 2018-2020 approvato con deliberazione della Giunta Comunale n° 18 del 23.1.2018, e, segnatamente alla parte Prima – Performance della Struttura Organizzativa.

Trattasi di azione traente origine dall'art. 8 del Decreto L.vo 150/2009 e s.m.i., il quale prevede che il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa debba concernere, tra gli altri elementi "...c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive", elemento puntualmente riportato nel sistema regolamentare valutativo del Comune di Borgo San Dalmazzo aggiornato con deliberazione della Giunta Comunale n° 17 in data 23.1.2018.

Il predetto Piano della Performance anno 2018 ha tra l'altro previsto, nell'anno 2019:

Si darà corso ad una prima generale e sintetica rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza presso tutti gli uffici.

Le rilevazioni saranno attuate dai Responsabili di Servizio che si avvarranno dei rispettivi collaboratori: l'Ufficio di Segreteria curerà la redazione del questionario e lo metterà a disposizione degli uffici; al termine del periodo di somministrazione (un mese) l'Ufficio raccoglierà tutti i questionari e formalizzerà gli esiti dell'indagine, curandone l'invio al Sindaco e al Segretario Generale per l'inoltro da parte di quest'ultimo al Nucleo di Valutazione.

Negli anni 2019 e 2020 saranno condotte rilevazioni puntuali negli ambiti da definire all'esito della prima indagine.

I risultati delle rilevazioni sono pubblicati con cadenza annuale sul portale del Comune nella Sezione "Amministrazione Trasparente", Sottosezione "Performance".

Lo svolgimento dell'indagine

Obiettivo dell'indagine è stato quello di verificare il grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi ricevuti ed erogati dagli Uffici Comunali.

La rilevazione si è svolta nell'arco temporale dal 18 febbraio 2019 al 5 aprile 2019, sviluppandosi in un totale complessivo di 35 giorni lavorativi.

Innanzitutto è stato predisposto un sintetico questionario (elaborato dal Segretario Generale), allegato alla presente, da compilare in forma anonima a cura delle persone richiedenti servizi agli Uffici.

Quindi ha avuto luogo un incontro con i Responsabili di Servizio nel corso del quale sono stati illustrati l'iniziativa, le sue modalità di attuazione e ove è stato prescritto di consegnare il questionario ad ogni utente con invito:

- alla compilazione del questionario in forma anonima in uno spazio immediatamente accessibile e riservato.

- alla successiva introduzione del medesimo nell'apposita urna ivi collocata.

I questionari, formati con l'intestazione di ciascun ufficio sono stati quindi consegnati ai dipendenti di tutti i 23 Uffici, ossia:

Ufficio del Segretario Comunale

Ufficio del Comandante PM

Ufficio del Responsabile Servizi Edilizia e Urbanistica

Ufficio del Responsabile Servizi Manifestazioni, Sport, Agricoltura, ecc.

Ufficio della Responsabile dei Servizi Finanziari

Ufficio della Responsabile del Servizio Economato, Scuole, ecc

Ufficio della Responsabile dei Servizi Commercio, Assistenza, Tributi

Ufficio del Responsabile dei Servizi Ambiente, Patrimonio, LLPP.

Ufficio del Responsabile dei Servizi LL.PP., cimiteri, Territorio

Ufficio di segreteria, URP e Concessione Immobili, Protocollo

Ufficio Personale

Ufficio Cultura, Manifestazioni, Sport, Agricoltura, ecc.

Ufficio Anagrafe

Ufficio Elettorale, Stato Civile, Cimiteri

Ufficio Servizi Finanziari

Ufficio Acquisti

Ufficio Economato e Servizi Scolastici

Ufficio Tributi

Ufficio Assistenza

Sportello Unico Attività Produttive

Uffici amministrativi della P.M., dei Servizi di trasporto scolastico, artigianato, commercio ambulante, ecc.

Ufficio RSU porta a porta, patrimonio, ambiente, ll.pp., territorio

Ufficio Urbanistica ed Edilizia Privata

Successivamente sono state collocate n. 7 urne in legno ciascuna dotata di etichetta identificatrice, in altrettanti punti di raccolta strategici del Comune (luoghi di passaggio obbligato da parte degli utenti dei servizi) ed esattamente:

- Ufficio Anagrafe Piano terra
- Ufficio Stato Civile-Elettorale Piano Terra
- Uffici Amministrativi Polizia Municipale
- Ufficio Edilizia e Urbanistica
- Corridoio Ufficio Lavori Pubblici- Ambiente- Patrimonio
- Corridoio Primo Piano per gli Uffici Segreteria, Urp, Segretario, Personale, Cultura, Affari Generali, Contratti, Manifestazioni
- Corridoio Piano Primo per gli Uffici Economato, Assistenza, ributi, SUAP, Ragioneria

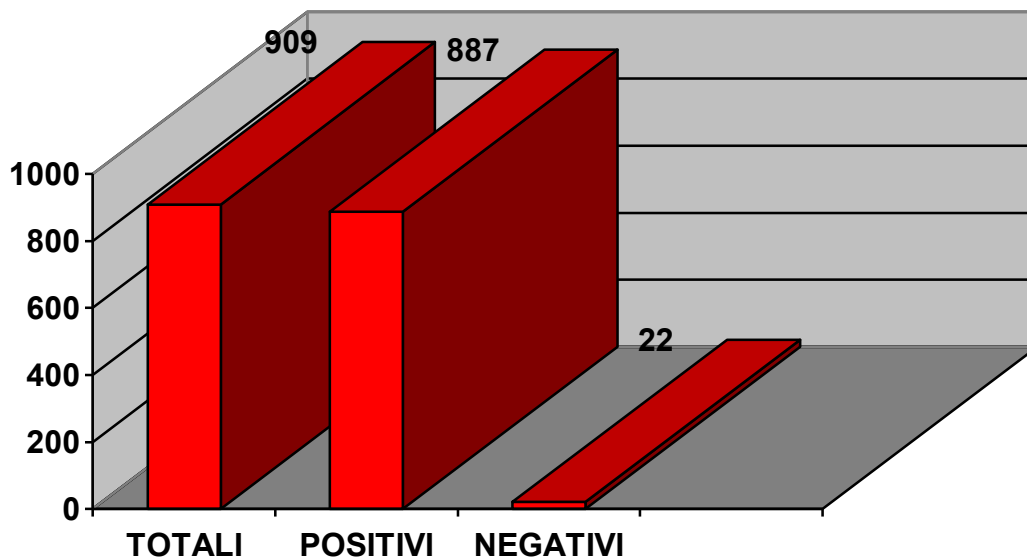
Periodicamente venivano consegnati altri questionari agli uffici che ne facevano richiesta, in quanto esauriti.

Al termine del periodo di somministrazione, sono state ritirate le urne ed effettuato lo spoglio dei questionari, a cura dei Dipendenti dell'Ufficio di Segreteria Lorenzo Piovano e M. Rita Lovera, che ha registrato i seguenti risultati:

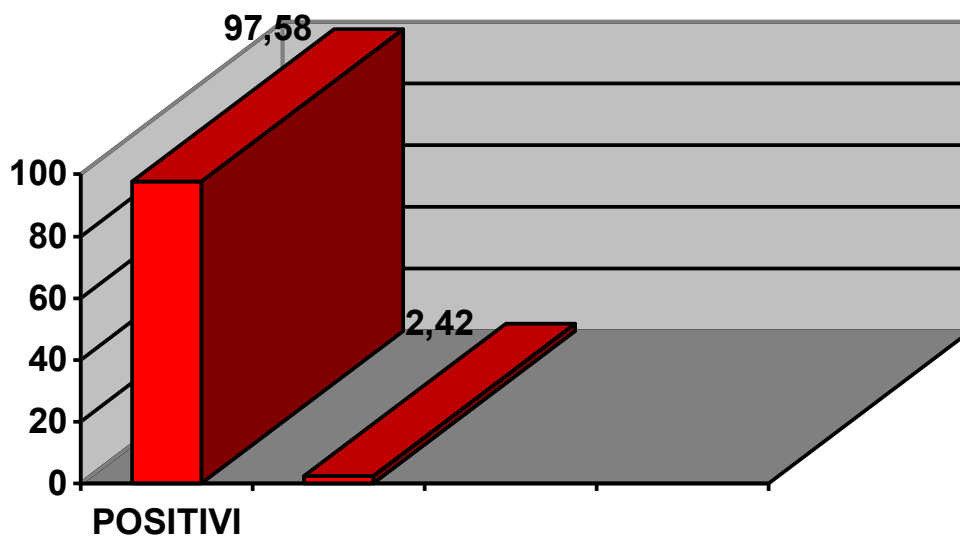
Esito tutti gli Uffici

schede compilate n. 909
schede di soddisfazione n. 887
schede di non soddisfazione n. 22, delle quali 13 motivate e 9 non motivate.

TOTALI NUMERICI



TOTALI IN PERCENTUALE



POSITIVI: 97,58 NEGATIVI 2,42 %

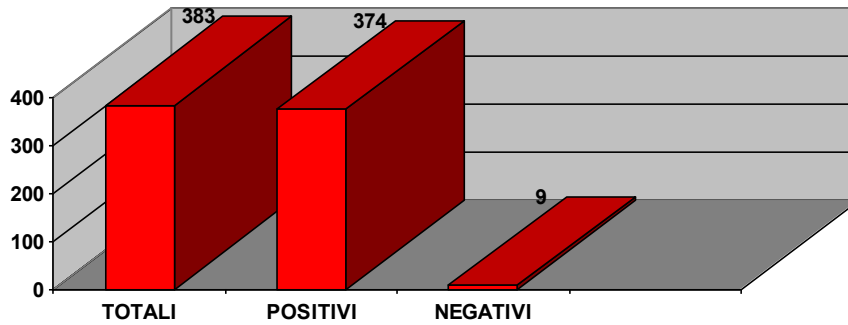
Esito per ciascun Ufficio

-Ufficio anagrafe:

schede compilate n. 383

schede di soddisfazione n. 374

schede di non soddisfazione n. 9, delle quali 4 non motivate e 5 motivate



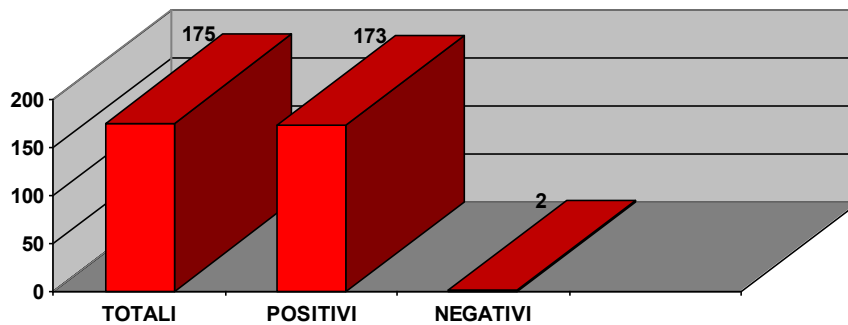
POSITIVI: 97,65% NEGATIVI 2,35%

-Uffici elettorale, stato civile, cimiteri:

schede compilate n. 175

schede di soddisfazione n. 173

schede di non soddisfazione n. 2, motivate.



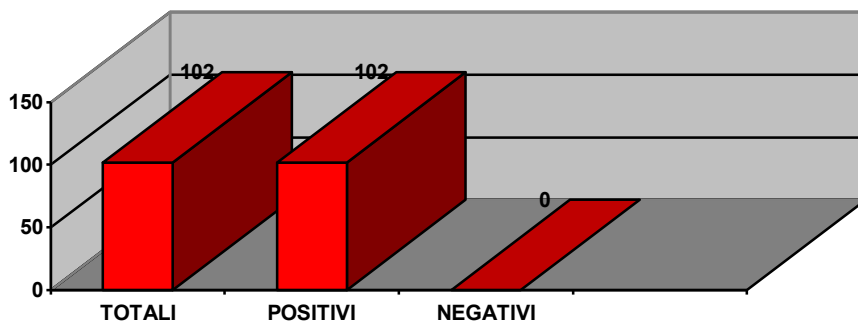
POSITIVI: 98,85% NEGATIVI 1,15%

-Ufficio assistenza:

schede compilate n. 102

schede di soddisfazione n. 102

schede di non soddisfazione n. 0



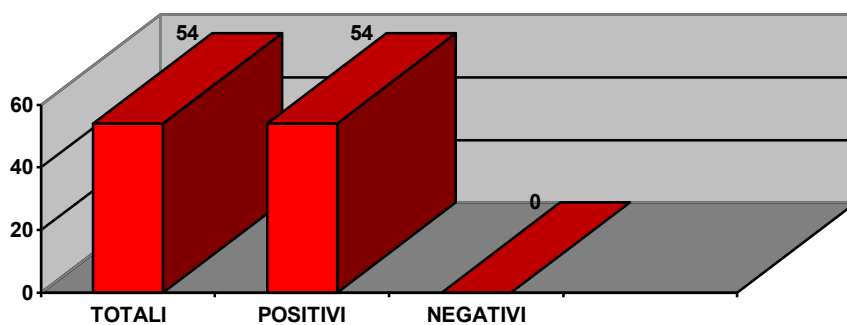
POSITIVI: 100% NEGATIVI 0 %

-Ufficio tributi:

schede compilate n. 54

schede di soddisfazione n. 54

schede di non soddisfazione n. 0



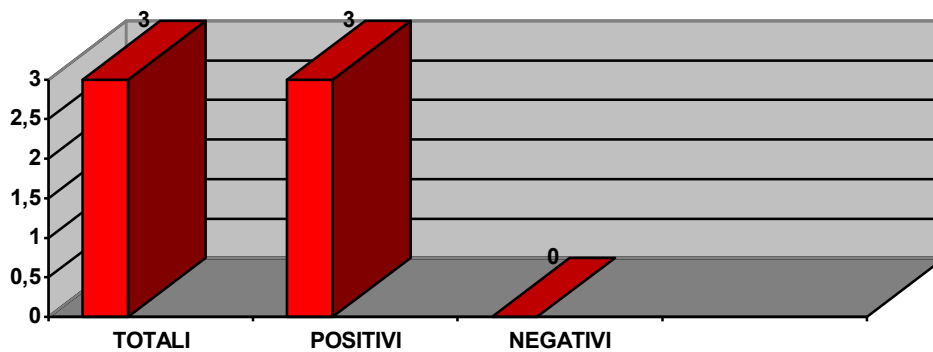
POSITIVI: 100% NEGATIVI 0 %

-Ufficio Responsabile Servizio Economato, scuole:

schede compilate n. 3

schede di soddisfazione n. 3

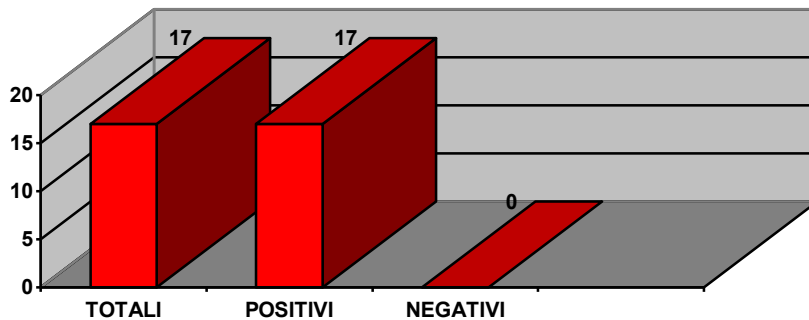
schede di non soddisfazione n. 0



POSITIVI: 100% NEGATIVI 0 %

-Ufficio Responsabile Servizi Commercio, Assistenza, Tributi:

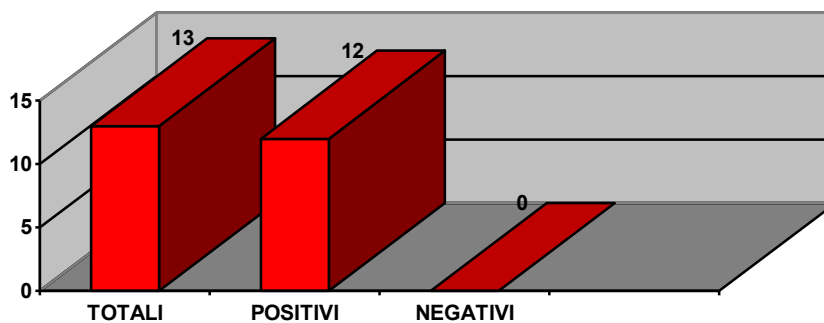
schede compilate n. 17
schede di soddisfazione n. 17
schede di non soddisfazione n. 0



POSITIVI: 100% NEGATIVI 0 %

-Ufficio Sportello Unico attività produttive:

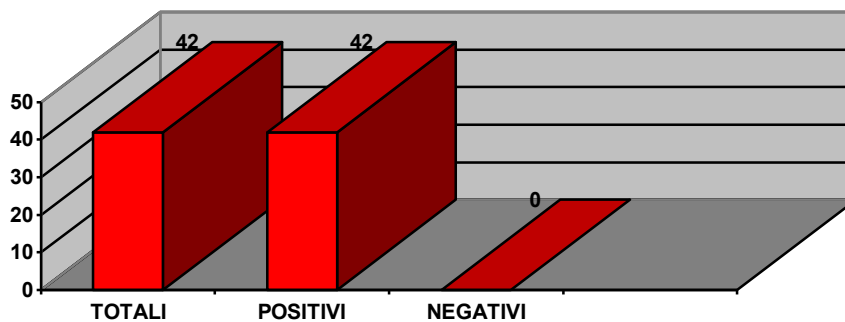
schede compilate n. 13
schede di soddisfazione n. 12
schede di non soddisfazione n. 1: motivazione non specificata



POSITIVI: 92,30 NEGATIVI 7.70 %

-Ufficio Economato-Servizi scolastici:

schede compilate n. 42
schede di soddisfazione n. 42
schede di non soddisfazione n. 0



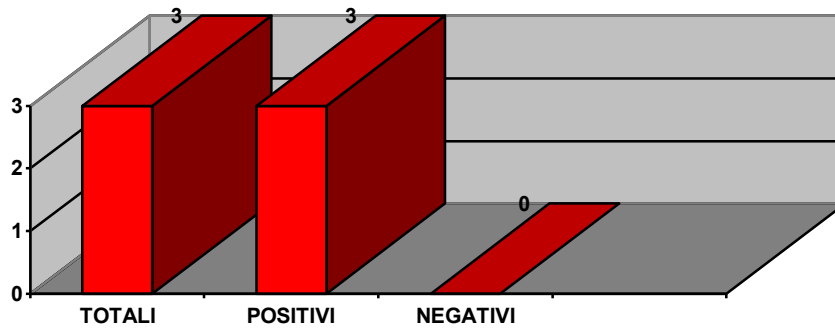
POSITIVI: 100% NEGATIVI 0 %

-Ufficio Responsabile dei Servizi LL.PP., Cimiteri, Territorio:

schede compilate n. 3

schede di soddisfazione n. 3

schede di non soddisfazione n. 0



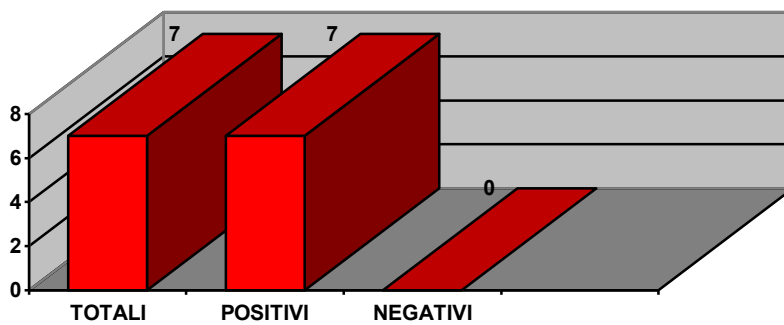
POSITIVI: 100% NEGATIVI 0 %

-Ufficio RSU, porta a porta, Patrimonio-Ambiente:

schede compilate n. 7

schede di soddisfazione n. 7

schede di non soddisfazione n. 0



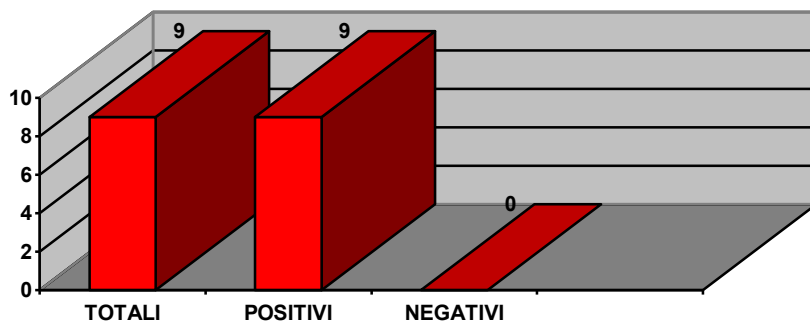
POSITIVI: 100% NEGATIVI 0 %

-Ufficio Responsabile Servizio Edilizia/Urbanistica:

schede compilate n. 9

schede di soddisfazione n. 9

schede di non soddisfazione n. 0



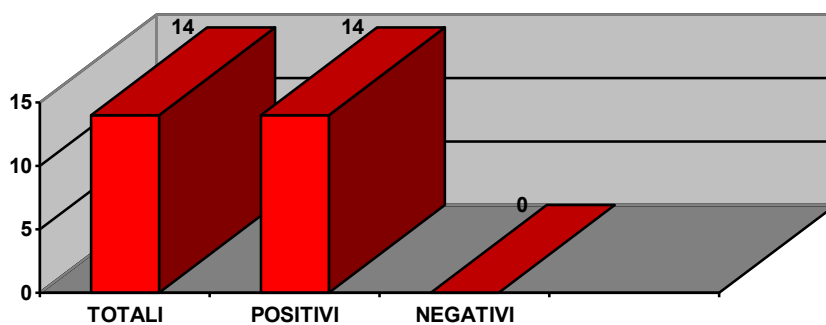
POSITIVI: 100% NEGATIVI 0 %

-Ufficio Edilizia Privata/Urbanistica:

schede compilate n. 14

schede di soddisfazione n. 14

schede di non soddisfazione n. 0



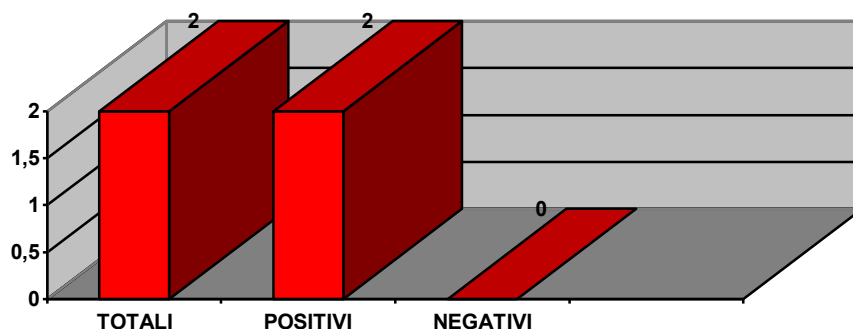
POSITIVI: 100% NEGATIVI 0 %

-Ufficio Responsabile Servizi manifestazioni, sport, agricoltura, affari generali, contratti:

schede compilate n. 2

schede di soddisfazione n. 2

schede di non soddisfazione n. 0



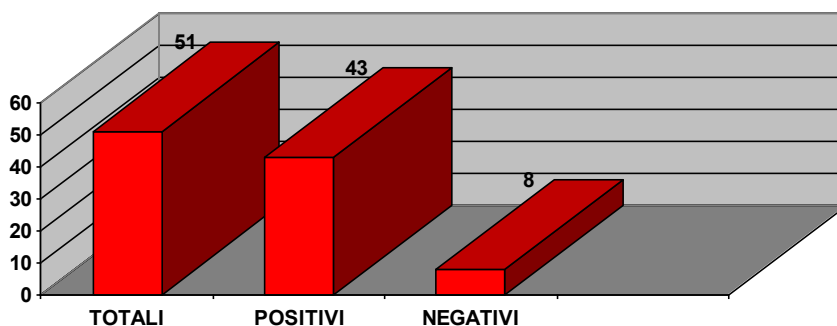
POSITIVI: 100% NEGATIVI 0 %

-Ufficio Comandante del Servizio di Polizia Municipale:

schede compilate n. 51

schede di soddisfazione n. 43

schede di non soddisfazione n. 8 delle quali 4 non motivate e 4 motivate.



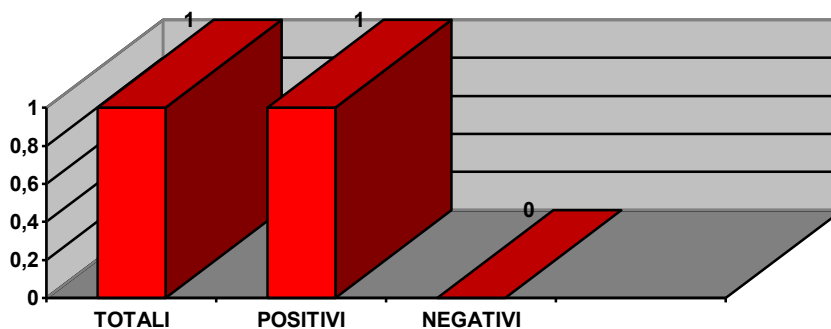
POSITIVI: 84,31% NEGATIVI 15,69 %

-Ufficio Segretario Comunale:

schede compilate n. 1

schede di soddisfazione n. 1

schede di non soddisfazione n. 0



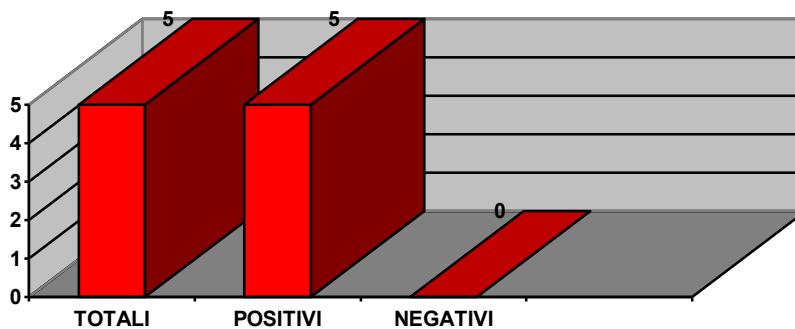
POSITIVI: 100% NEGATIVI 0 %

-Ufficio Personale :

schede compilate n. 5

schede di soddisfazione n. 5

schede di non soddisfazione n. 0



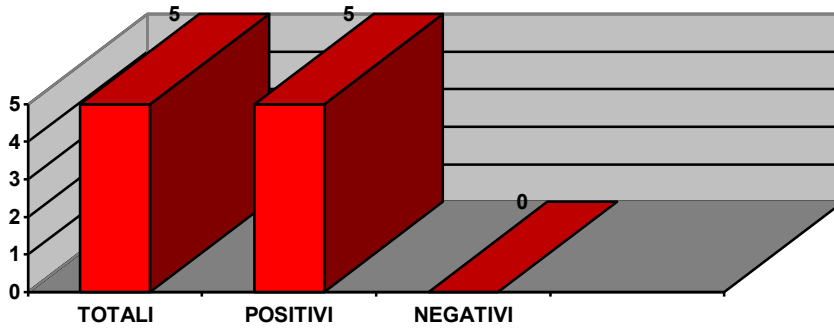
POSITIVI: 100% NEGATIVI 0 %

-Ufficio Cultura :

schede compilate n. 5

schede di soddisfazione n. 5

schede di non soddisfazione n. 0



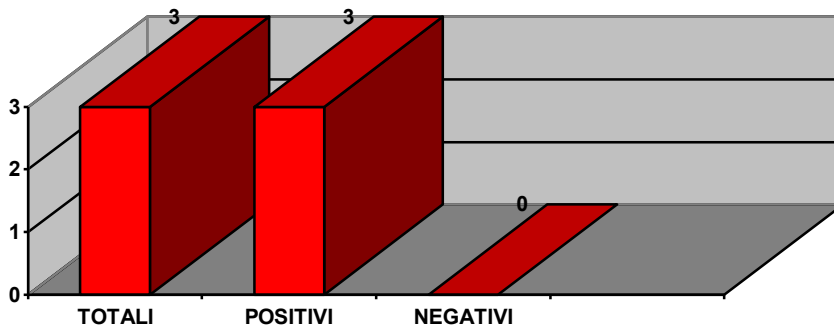
POSITIVI: 100% NEGATIVI 0 %

-Ufficio Segreteria- Urp- Protocollo- Concessione immobili:

schede compilate n. 3

schede di soddisfazione n. 3

schede di non soddisfazione n. 0



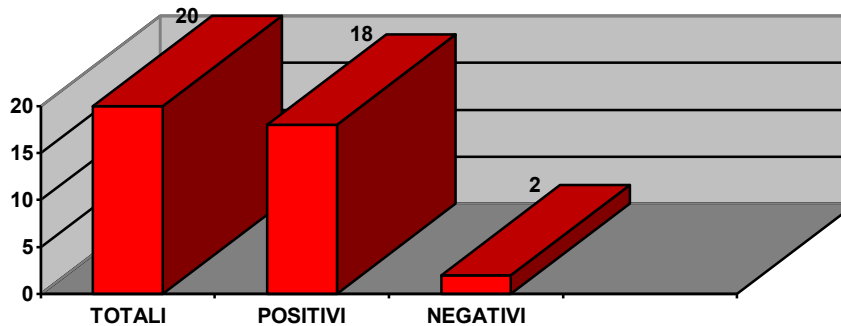
POSITIVI: 100% NEGATIVI 0 %

-Uffici Amministrativi della Polizia Municipale, dei servizi di trasporto scolastico, artigianato commercio ambulante :

schede compilate n. 20

schede di soddisfazione n. 18

schede di non soddisfazione n. 2 motivazioni motivate.



POSITIVI: 90% NEGATIVI 10 %

-Ufficio Responsabile dei Servizi Finanziari:

schede compilate n. 0

schede di soddisfazione n. 0

schede di non soddisfazione n. 0

-Ufficio Servizi Finanziari:

schede compilate n. 0

schede di soddisfazione n. 0

schede di non soddisfazione n. 0

-Ufficio Acquisti:

schede compilate n. 0

schede di soddisfazione n. 0

schede di non soddisfazione n. 0

-Ufficio Responsabile dei Servizi Ambiente, Patrimonio, Gestione Immobili impianti:

schede compilate n. 0

schede di soddisfazione n. 0

schede di non soddisfazione n. 0

L'esito della rilevazione

1.L'entità dei questionari compilati per ogni singolo ufficio nel periodo di somministrazione del medesimo, come appresso elencato in ordine decrescente, ha anche dato indicazione, per ogni singolo ufficio dell'intensità dell'afflusso dell'utenza richiedente una prestazione:

1-Ufficio Anagrafe: 383

2-Ufficio Elettorale, Stato Civile, Cimiteri: 175

3-Ufficio Assistenza: 102

4-Ufficio Tributi: 54

5-Ufficio del Comandante PM: 51

6-Ufficio Economato e Servizi Scolastici: 42

7-Uffici amministrativi della P.M., dei Servizi di trasporto scolastico, artigianato, commercio ambulante, ecc.: 20

8-Ufficio della Responsabile dei Servizi Commercio, Assistenza, Tributi: 17

9-Ufficio Urbanistica ed Edilizia Privata: 14

10-Sportello Unico Attività Produttive: 13

11-Ufficio del Responsabile Servizi Edilizia e Urbanistica: 9

12-Ufficio RSU porta a porta, patrimonio, ambiente, ll.pp., territorio: 7

13-Ufficio Cultura, Manifestazioni, Sport, Agricoltura, ecc.: 5

13-Ufficio Personale: 5

14-Ufficio di segreteria, URP e Concessione Immobili, Protocollo: 3

14-Ufficio del Responsabile dei Servizi LL.PP., cimiteri, Territorio: 3

15-Ufficio del Responsabile Servizi Manifestazioni, Sport. Agricoltura, ecc.: 2

16-Ufficio del Segretario Comunale: 1

17-Ufficio della Responsabile dei Servizi Finanziari: 0

17-Ufficio della Responsabile del Servizio Economato, Scuole, ecc.: 3

17-Ufficio del Responsabile dei Servizi Ambiente, Patrimonio, LLPP.: 0

17-Ufficio Servizi Finanziari: 0

17-Ufficio Acquisti: 0

2. L'esito ha evidenziato la soddisfazione per ogni singolo ufficio.

3. Ha evidenziato l'insoddisfazione per ogni singolo ufficio.

4. Relativamente ad un campione di 909 utenti sulla popolazione complessivamente residente nel Comune al 1.1.2019 di 12.529 unità, ovvero relativamente al 7,25% della popolazione residente sono stati riscontrati:

-una valutazione di soddisfazione da parte di 887 utenti, relativamente ai servizi ad essi erogati dagli Uffici Comunali, pari al 97,58 per cento.

-una valutazione di insoddisfazione da parte di 22 utenti, relativamente ai servizi ad essi erogati dagli Uffici Comunali, pari al 2,42%- per cento. Di questi 22 utenti:

- 9 non hanno motivato il perché dell'insoddisfazione riscontrata.

- 3 esprimono insoddisfazione relativamente al servizio ottenuto

4 - segnalano situazioni presenti su luoghi pubblici

4 - richiedono un incremento dei servizi erogati

2 - entrano nel merito delle tariffe

1 - irricevibile

Borgo San Dalmazzo, 24.4.2019

f.to Maria Rita Lovera

f.to Piovano Lorenzo

f.to Piero Rossaro