



COMUNE DI TARANTO

# REPORT SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI II SEMESTRE 2021



## Indice

1. Introduzione .....	pag. 3
2. Controllo sulla qualità dei servizi erogati.....	pag. 3
3. Metodologia e strumenti del controllo della qualità.....	pag. 4
4. Il monitoraggio della qualità dei servizi.....	pag. 5
5. Analisi dei dati.....	pag. 5
6. Conclusione.....	pag. 14
Allegato: Questionario Customer Satisfaction .....	pag. 15



## 1. Introduzione

La PA ha avviato, da tempo, un generale processo di trasformazione e modernizzazione tecnologica con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di miglioramento delle performance organizzative.

Con il termine customer satisfaction si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto. Rilevare una customer satisfaction per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi.

Per una Pubblica Amministrazione la rilevazione della customer satisfaction risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifiche dei diversi target o gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti;
- promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle politiche pubbliche;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

## 2. Controllo sulla qualità dei servizi erogati

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati, sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni - sotto la Direzione ed il coordinamento di apposito Servizio comunale individuato nella macrostruttura funzionale o, in mancanza, dal Segretario generale - 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.



### 3. Metodologia e strumenti del controllo della qualità

La metodologia è diretta a verificare sia la qualità effettiva del servizio, misurabili attraverso gli indicatori di performance e relativi standard di qualità, e sia mediante la qualità percepita dall'utente.

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.

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:

- 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. Il Comune di Taranto con Delibera della Giunta Comunale n. 200/2021 del 28.05.2021 ha approvato la Carta dei Servizi, ad integrazione di quelle già in essere;
- Misure di prevenzione della corruzione adottate nel PTPC: 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. Gli obiettivi strategici ed operativi contenuti nel Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza prevedono l'attuazione degli adempimenti in materia di trasparenza.

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

- Indagini di customer satisfaction: consentono di verificare il livello di efficacia ed efficienza di un servizio percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance. Il Comune di Taranto con Delibera di Giunta Comunale n. 181/2021 del 14.05.2021 ha approvato lo schema di questionario di customer satisfaction da somministrare semestralmente tra gli utenti esterni per mezzo degli sportelli comunali aperti al pubblico o telematicamente tramite apposito link pubblicato sul sito dell'Ente.

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 richiedente.

#### 4. Il monitoraggio della qualità dei servizi

Il monitoraggio della qualità dei servizi avviene sotto la Direzione e il coordinamento di apposito Servizio Comunale, individuato nella macrostruttura funzionale, o, in mancanza, dal Segretario Generale.

Gli esiti del controllo della qualità dei servizi erogati sono definiti all'interno di appositi report semestrali che vengono trasmessi al Sindaco, al Segretario Generale, all'organo esecutivo, al NIV ed alle Direzioni competenti. Ai fini della trasparenza, gli stessi sono pubblicati sul sito web del Comune e di quest'ultima pubblicazione è dato avviso ai Consiglieri Comunali. Per il periodo considerato, il report sul controllo della qualità dei servizi erogati relativo al II semestre 2021 verrà trasmesso al Commissario Straordinario e Sub Commissari, al Segretario Generale e alle Direzioni competenti.

Il Nucleo Interno di Valutazione si avvale delle risultanze del controllo di qualità dei servizi erogati al fine della valutazione della performance organizzativa e individuale dei singoli settori e dei rispettivi servizi.

#### 5. Analisi dei dati

I dati elaborati fanno riferimento alle indagini sulla Qualità dei Servizi ottenuti per mezzo dei questionari messi a disposizione e compilati presso gli sportelli delle Direzioni competenti oppure telematicamente sul sito istituzione dell'Ente.

Si riportano di seguito, in forma grafica, le risultanze dei questionari di customer satisfaction compilati di competenza del II semestre 2021.



Una prima analisi non può che incentrarsi sui dati anagrafici relativi all'utenza, la *Fig. 1* restituisce una lettura chiara del campione intervistato; in essa è possibile verificare come la maggior parte degli utenti che hanno usufruito dei servizi offerti sia di genere maschile (66%).

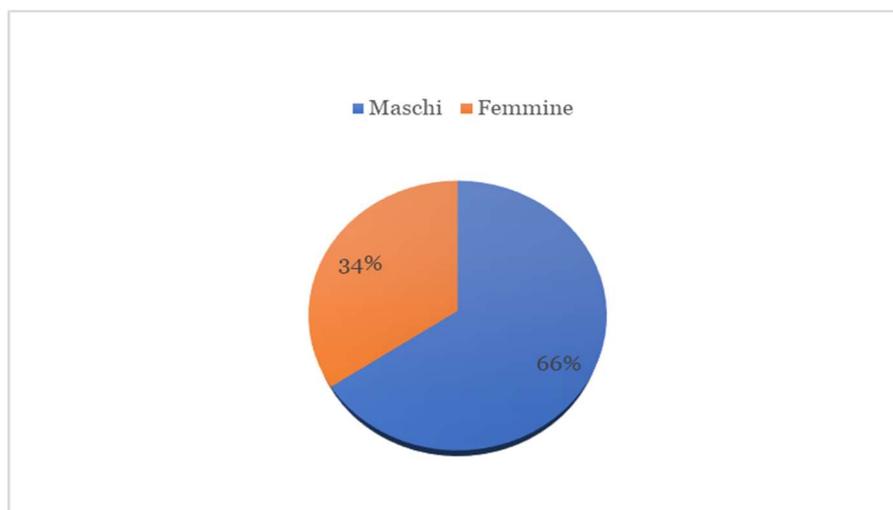


Fig. 1

Parimenti, se si analizzano i dati relativi all'età degli Utenti (*Fig. 2*) e al grado di istruzione (*Fig. 3*), risulta chiaro come il valore preponderante è attestato nelle fasce comprese tra 45-54 anni e i 35-44 anni; e che il titolo di studio maggiormente posseduto dagli utenti è quello relativo alla media superiore pari al 64%.

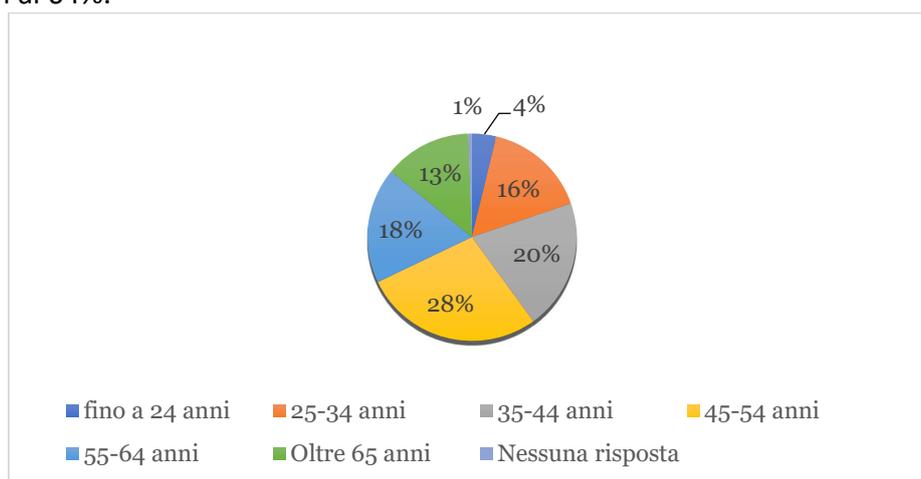


Fig. 2

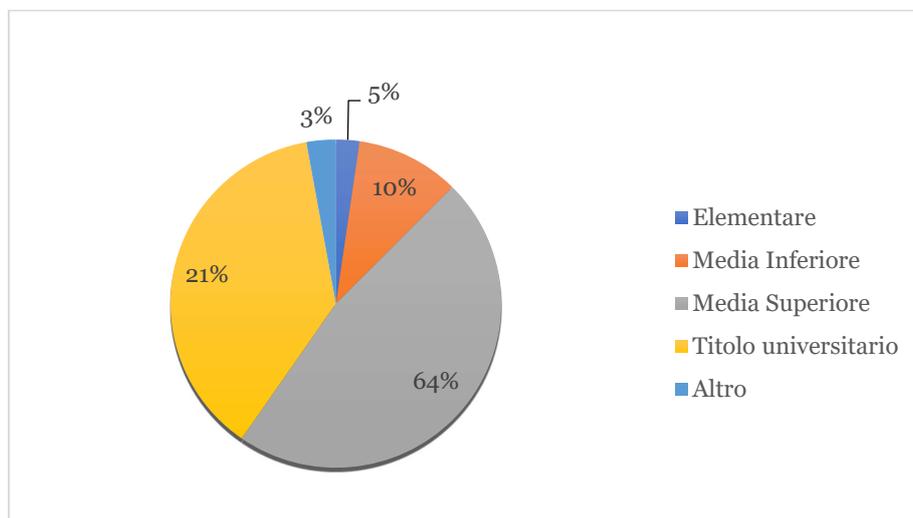


Fig. 3

Passando ad analizzare la tipologia dei servizi utilizzati e il motivo per il quale si è avuto accesso, è possibile notare in Fig. 4 e Fig. 5 che i principali servizi del Civico Ente utilizzati dall'utenza esterna sono il Servizio Urbanistico (215 p.ti), il Servizio Tributi (85 p.ti) e il Servizio Commercio, attività produttive, SUE e SUAP (67 p.ti); le motivazioni che hanno spinto gli utenti a rivolgersi agli sportelli del Comune sono legate ad una richiesta di informazioni (283 p.ti) e per la consegna di dichiarazioni ed istanze (148 p.ti).

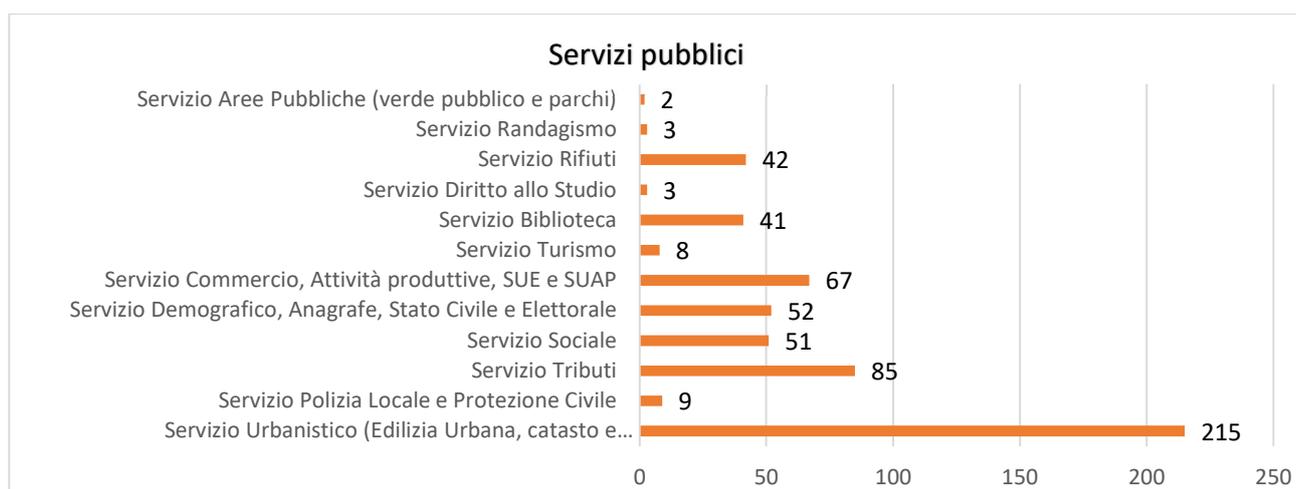


Fig. 4

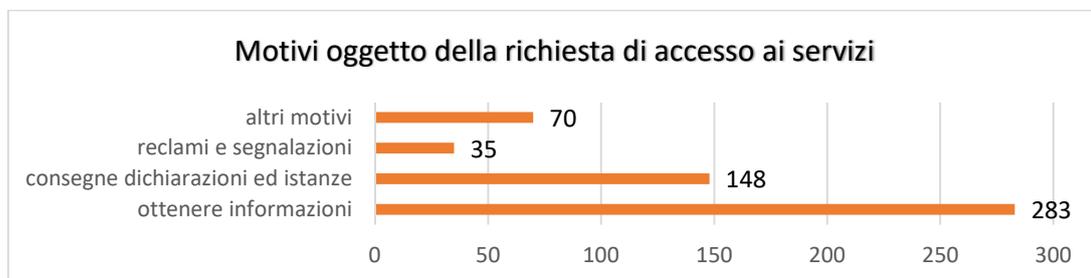


Fig. 5

Inoltre, dalla Fig. 6 e dalla Fig. 7 è possibile notare che gli utenti per richiedere informazioni e acquisire la documentazione/modulistica di cui necessitano preferiscono utilizzare il sito web istituzionale del Civico Ente.

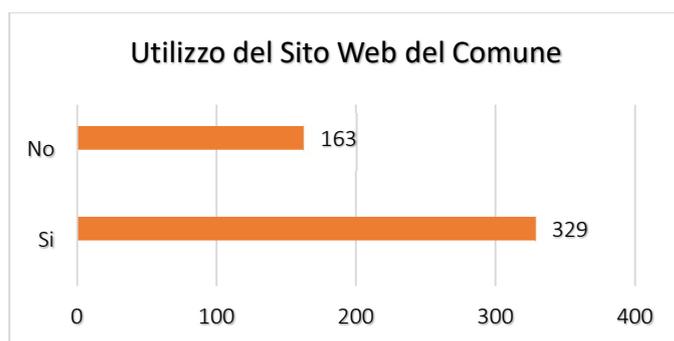


Fig. 6



Fig. 7



In riferimento alla *Fig. 8* e alla *Fig. 9* una parte predominante dell'utenza esterna beneficia dei servizi del Civico Ente in maniera occasionale, ossia per un massimo di n. 3 volte l'anno. Il Civico Ente fornisce supporto ai cittadini, oltre che attraverso gli Sportelli aperti al pubblico, anche attraverso ulteriori canali di comunicazione: telefono, fax, mail e altro. Il canale maggiormente utilizzato dagli utenti risulta essere quello telefonico e quello che prevede l'inoltro di richieste per mezzo mail.

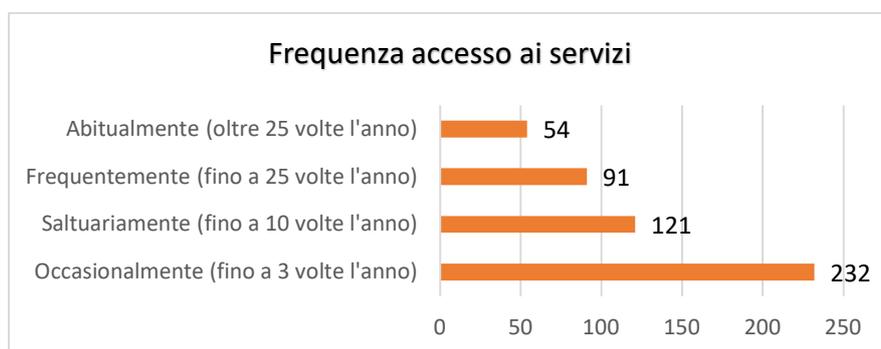


Fig. 8

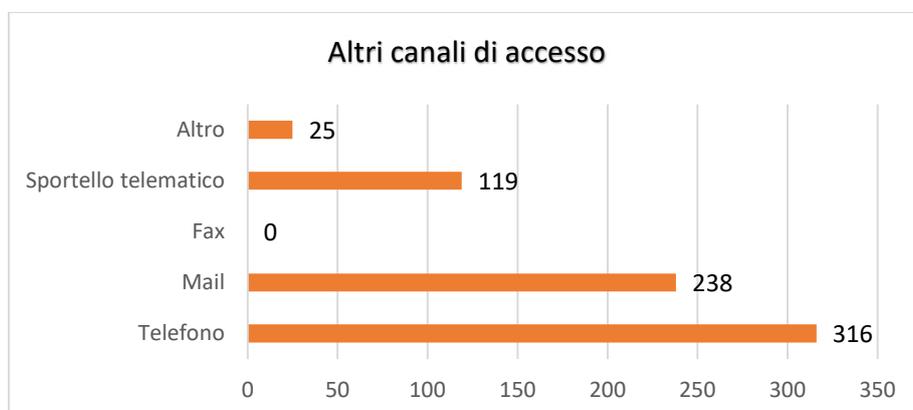


Fig. 9

In merito all'indagine sulla qualità dei servizi erogati, l'indagine effettuata tra gli utenti esterni determina il loro grado di soddisfazione in relazione alla capacità di risposta, all'ambiente e alle capacità relazionali/disponibilità.



Per quanto riguarda la capacità di risposta da parte del Civico Ente, come si evince dalla *Fig. 10*, il livello di soddisfazione tra l'utenza esterna è stato elevato, raggiungendo una valutazione mediamente positiva (livello "soddisfatto") su tutti gli aspetti sottoposti all'attenzione.

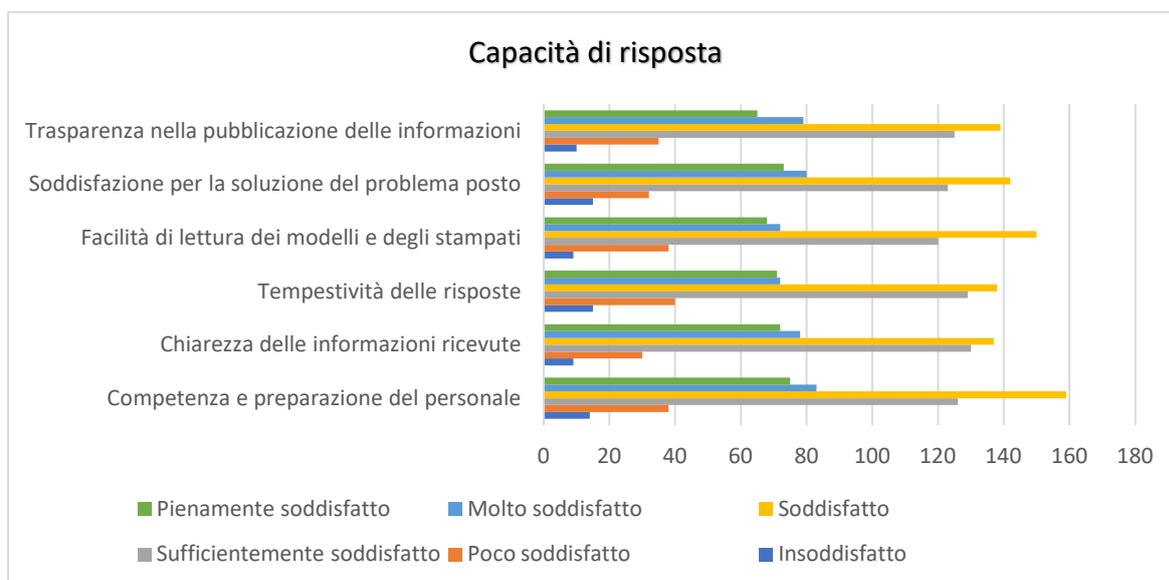


Fig. 10

Il livello di soddisfazione, invece, dell'ambiente in cui il Civico Ente eroga il servizio, come si evince dalla *Fig. 11*, ha raggiunto una valutazione soddisfacente per gli aspetti legati all'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico, alla facilità di accesso all'ufficio comunale e alla tutela della riservatezza e della privacy; e una valutazione sufficientemente soddisfatta per il tempo trascorso in sala d'attesa e la comodità della stessa.

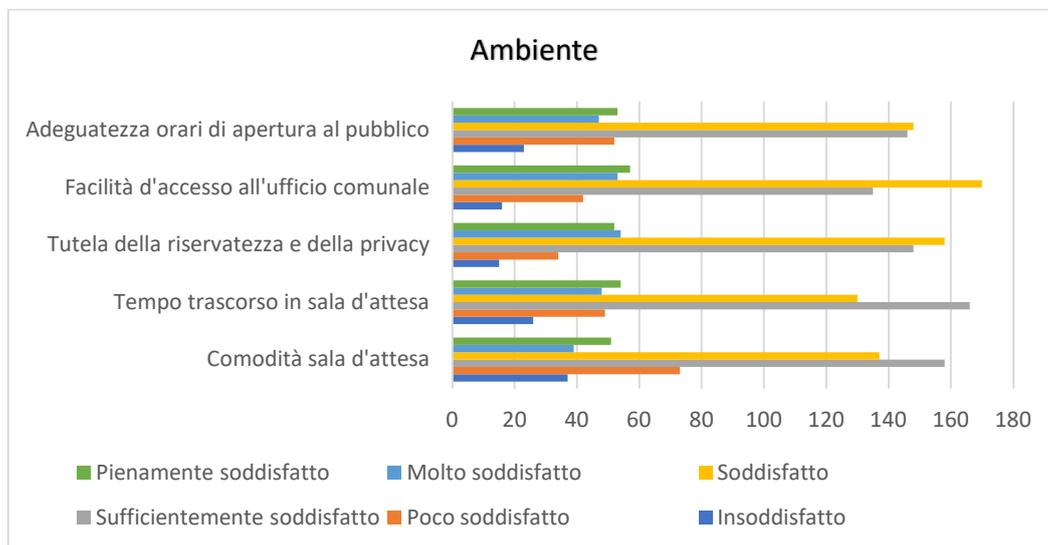


Fig. 11

In relazione, invece, alle capacità relazionali/disponibilità del Comune di Taranto, come si può notare dalla Fig. 12, il livello di soddisfazione degli aspetti sottoposti all'attenzione dell'utenza esterna ha raggiunto una valutazione mediamente positiva e soddisfacente.

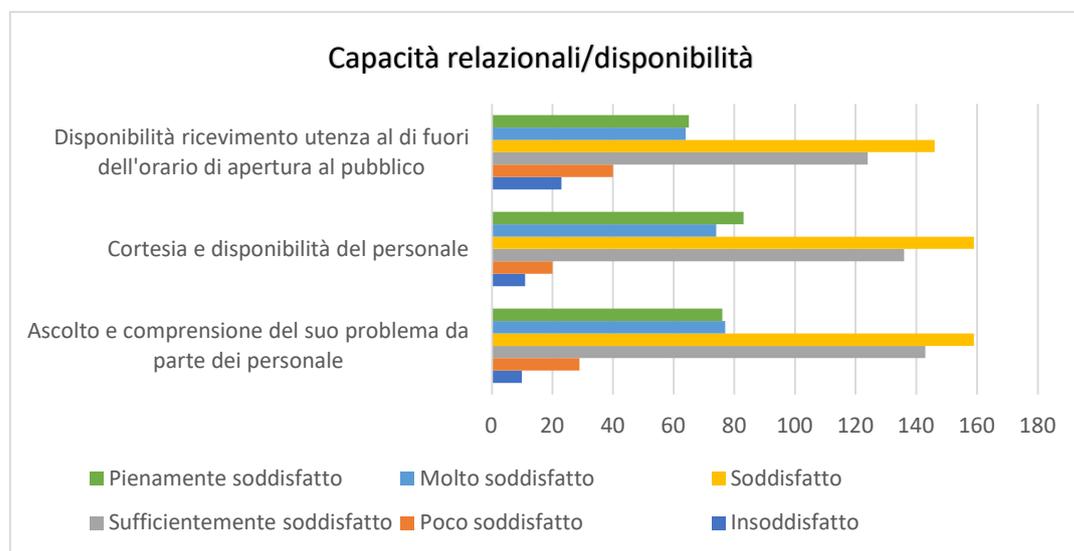


Fig. 12



Dall'esame degli aspetti sottoposti all'indagine di gradimento appare evidente che le azioni prioritarie sono da indirizzare agli aspetti ambientali che hanno raggiunto un livello di gradimento "sufficientemente soddisfatto" e, successivamente, intraprendere delle azioni volte al miglioramento della capacità di risposta e delle capacità relazionali/disponibilità.

Un ulteriore aspetto che il Civico Ente ha voluto sottoporre all'attenzione dei cittadini è quello legato ai servizi di randagismo, rifiuti e aree pubbliche (Fig. 13), che sulla base dei questionari somministrati, ha raggiunto un livello di gradimento sufficientemente soddisfatto per il randagismo, per la tempestività di risposta ai guasti, per l'illuminazione pubblica, per la sicurezza delle aree pubbliche, per l'integrità delle attrezzature ludiche, per la facilità di raggiungimento delle aree pubbliche e per la cura dei parchi e del verde pubblico. Ha, invece, raggiunto un livello di gradimento "poco soddisfatto" per l'aspetto legato alla pavimentazione stradale.

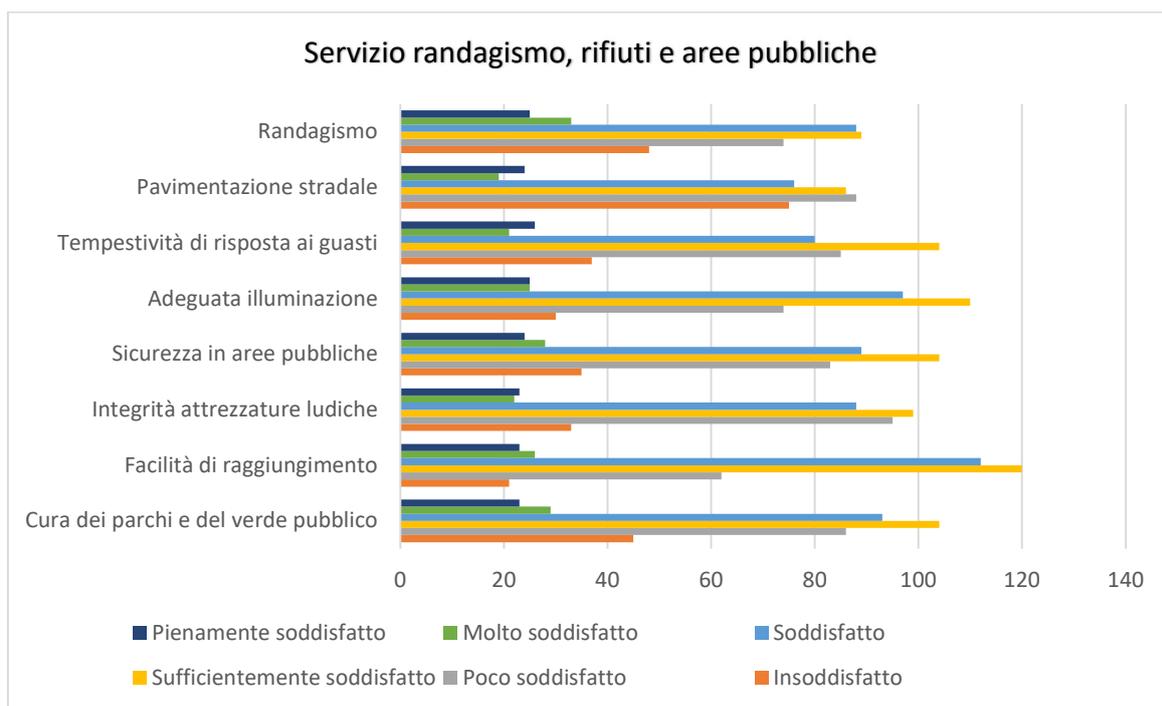


Fig. 13



A partire dal 2021 il Comune di Taranto, sulla base della Legge n. 150/2020 che disciplina la comunicazione istituzionale on-line, ha previsto sul proprio sito web istituzionale un'apposizione sezione dedicata ai Servizi on-line con l'obiettivo di gestire, sviluppare e migliorare le relazioni delle istituzioni con i loro cittadini. Gli utenti esterni, in merito all'utilizzo dei servizi on-line, ha espresso una valutazione positiva e soddisfacente, così come si evince dalla Fig. 14.

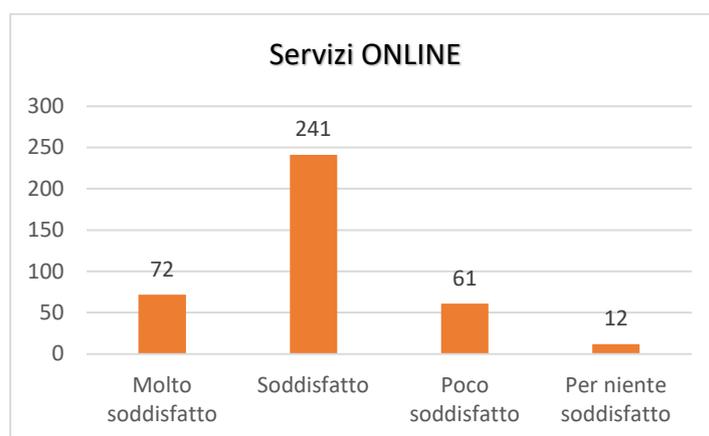


Fig. 14

Il giudizio complessivo finale (Fig.15) è mediamente soddisfacente sintomo che, sebbene ci siano margini di miglioramento, la soddisfazione generale dell'utenza si attesta su un livello pari al 66%, quale somma di giudizi positivi (soddisfatto e sufficientemente soddisfatto), a fronte di un 3% di giudizi negativi (insoddisfatto).



Fig. 15



## 6. Conclusioni

Le risultanze relative alla qualità dei servizi offerti restituiscono un quadro mediamente soddisfacente e positivo per l'amministrazione comunale di Taranto; la lettura offerta dai dati analizzati consente di evidenziare quelli che sono i punti di forza e gli aspetti da migliorare nell'erogazione dei servizi.

Nello specifico, tra le osservazioni che sono state avanzate da parte degli utenti per il miglioramento dei servizi si evidenziano gli aumenti degli orari di ricevimento al pubblico al fine di ridurre al minimo i tempi di attesa dei cittadini, ulteriore aspetto che è stato oggetto di osservazione da parte dell'utenza. (Fig.16)

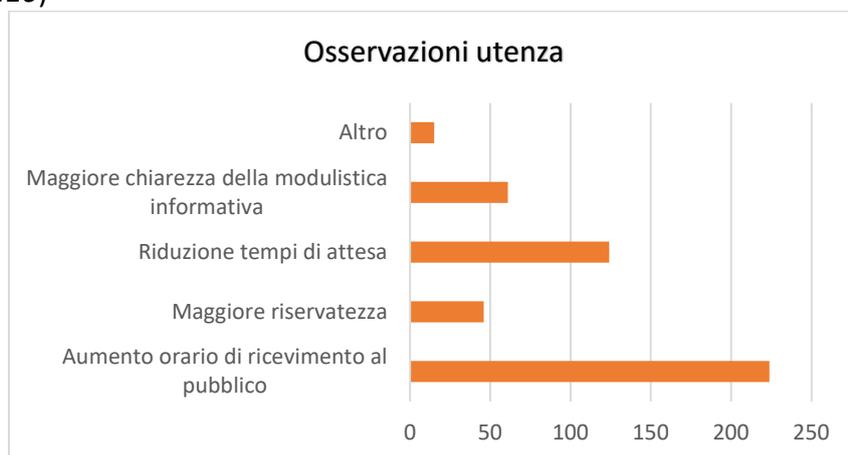


Fig. 16

Taranto, 14/03/2022



## Allegato: Questionario Customer Satisfaction



### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION COMUNE DI TARANTO

Gentile Signore/a,

La informiamo che il Comune di Taranto Le somministra questo questionario di gradimento, al solo scopo di effettuare elaborazioni statistiche per valutare la qualità dei servizi e/o delle prestazioni offerte. La compilazione del questionario è facoltativa. Il questionario è completamente anonimo e in forma anonima saranno altresì diffusi i risultati delle rilevazioni.

#### DATI DELL'INTERVISTATO

Sesso:  Maschio  Femmina

Età:

- Fino a 24 anni
- da 25 a 34 anni
- da 35 a 44 anni
- da 45 a 54 anni
- da 55 a 64 anni
- oltre 65 anni

Titolo di studio posseduto:

- Elementare
- Media Inferiore
- Media Superiore
- Titolo universitario
- Altro (Dottorato di Ricerca, Master)



**1) Per quale di questi SERVIZI intende compilare il questionario di customer satisfaction? (sono possibili più risposte)**

- Servizio Urbanistico (Edilizia Urbana, catasto e autorizzazioni paesaggistiche)
- Servizio Polizia Locale e Protezione Civile
- Servizio Tributi
- Servizio Sociale
- Servizio Demografico, Anagrafe, Stato Civile e Elettorale
- Servizio Commercio, Attività produttive, SUE e SUAP
- Servizio Turismo
- Servizio Biblioteca
- Servizio Diritto allo Studio
- Servizio Rifiuti
- Servizio Randagismo
- Servizio Aree Pubbliche (verde pubblico e parchi)

**2) Per quali motivi si è rivolto al SERVIZIO indicato? (sono possibili più risposte)**

- ottenere informazioni
- consegne dichiarazioni ed istanze
- reclami e segnalazioni
- altri

motivi

---

**3) Ha mai utilizzato il sito Internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti?**

- Si       No

Se **SI** per quale motivo (sono possibili più risposte):

- informazioni
- visione regolamenti comunali



- acquisizione documenti/modulistica
- Servizi Online
- altri

motivi

**3) Indicativamente, con quale frequenza annua, beneficia dei suddetti servizi?**

- Occasionalmente (fino a 3 volte l'anno)
- Saltuariamente (fino a 10 volte l'anno)
- Frequentemente (fino a 25 volte l'anno)
- Abitualmente (Oltre 25 volte l'anno)

**4) Oltre allo Sportello, utilizza altri canali? (risposta multipla)**

- Telefono
- Mail
- Fax
- Sportello telematico
- Altro

**5) Quando si è recato presso l'ufficio comunale interessato, qual è stato il grado di soddisfazione del trattamento ricevuto?**

CAPACITA' DI RISPOSTA						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Competenza e preparazione del personale						
Chiarezza delle informazioni ricevute						
Tempestività delle risposte						
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati						
Soddisfazione per la soluzione del problema posto						
Trasparenza nella pubblicazione delle informazioni						



AMBIENTE						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Comodità sala d'attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo trascorso in sala d'attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tutela della riservatezza e della privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità d'accesso all'ufficio comunale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adeguatezza orari di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAPACITA' RELAZIONALI/DISPONIBILITA'						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Ascolto e comprensione del suo problema da parte del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesìa e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Per il Servizio RANDAGISMO, RIFIUTI, AREE PUBBLICHE qual è il suo grado di soddisfazione?

	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Cura dei parchi e del verde pubblico						
Facilità di raggiungimento						
Integrità attrezzature ludiche						
Sicurezza in aree pubbliche						
Adeguate illuminazione						
Tempestività di risposta ai guasti						
Pavimentazione stradale						
Randagismo						

7) Se ha fatto accesso ai Servizi Online, ci indichi il suo parere in merito alla facilità



d'uso:

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco Soddisfatto
- Per niente Soddisfatto

### 8) Giudizio complessivo

					
Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 9) Eventuali osservazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio:

- aumento orario ricevimento al pubblico
- riduzione tempi di attesa informativa
- altro, specificare: \_\_\_\_\_
- maggiore riservatezza
- maggiore chiarezza della modulistica