



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

ALLEGATO ALLA
DELIBERAZIONE G.M.
N. 85 DEL 03.05.2017

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION LUGLIO – DICEMBRE 2016





COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction

Luglio - dicembre 2016

Preparato: Dott.ssa Donatella Branca	Verificato: Responsabile Dott.ssa Agnese Medeot	Approvato: D.G.M. n. del	Restituzione risultati: - Personale comunale - Nucleo di Valutazione - Sito istituzionale
---	---	-----------------------------	--



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

SOMMARIO

1. Scopo del documento	4
2. Modalità operative	4
3. Nota metodologica	5
3.1 – Il questionario	5
3.2 – Elaborazione delle giudizi	6
3.3 – Indice di Variabilità	6
3.4 – Indice di Correlazione	7
4. Analisi dei dati	8
5. Quadro Generale	8
6. Analisi dei Punti di Criticità	9
6.1 “Facilità di accesso ai locali”	9
6.2 “Adeguatezza dell’orario di sportello”	10
6.3 Disponibilità delle informazioni sul sito istituzionale” e “Semplicità di consultazione del sito”	10
7. Valutazioni medie registrate per tipologia di servizio erogato	12
8. Confronto I e terza rilevazione	13
9. Confronto seconda e terza rilevazione	14
10. Osservazioni/suggerimenti presenti sui questionari	16
10.1 - Per la Biblioteca	16
10.2 - Polizia Amministrativa	17
10.3 - Per l’Ufficio Tecnico	17
10.4 - Per la Polizia Municipale	17
11. Valutazione complessiva delle Attività del Comune di Loreto	17
12. Considerazioni finali	18
13. Condivisione	18



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

1. Scopo del documento

La presente relazione ha lo scopo di offrire un aggiornamento sulla percezione della qualità dei servizi offerti agli utenti del Comune di Loreto. I risultati relativi al periodo Luglio – Dicembre 2016, ove possibile, sono confrontati con la rilevazione precedente al fine di evidenziarne i miglioramenti ovvero le criticità, sia nuove che, eventualmente, quelle non superate.

L'attivazione di un canale di ascolto attivo, attuata con Atto del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Municipale N. 45 del 21.05.2015 risponde all'obiettivo strategico, perseguito dall'ente, del miglioramento continuo, del superamento dell'autoreferenzialità, dell'orientamento della cultura interna al servizio del cittadino, della motivazione delle persone e dell'arricchimento delle funzioni di base.

I cittadini fruitori dei servizi del Comune di Loreto compilando, in forma anonima, un questionario possono esprimere il loro grado di apprezzamento relativamente ai servizi erogati dal Comune.

Il contenuto delle schede è sostanzialmente orientato alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, rispetto all'accoglienza:

- logistica (decorosità dei locali e facilità di accesso, chiarezza della segnaletica);
- comportamentale (cortesia, disponibilità del personale);
- professionale (capacità di risolvere i problemi segnalati, rapidità nell'esecuzione di servizi, capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti, utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro, capacità di accogliere e gestire i reclami)

oltre ad altri elementi quali l'idoneità degli orari di apertura al pubblico degli uffici comunali e la completezza e semplicità di consultazione delle informazioni pubblicate sul sito istituzionale del Comune.

Dalle risultanze dell'indagine conseguono oltre agli elementi per la valutazione del personale anche utili suggerimenti per il miglioramento dei vari aspetti che delineano l'appropriatezza e il gradimento dei servizi.

2. Modalità operative

La rilevazione viene condotta con periodicità semestrale.

Il questionario viene somministrato all'utenza secondo due modalità:

- in forma cartacea presso gli sportelli comunali;
- in forma telematica sul sito istituzionale dell'ente nella sezione "CUSTOMER SATISFACTION" (con decorrenza giugno 2016).

Ogni responsabile di Settore è tenuto a:

1. riprodurre un numero adeguato di copie del questionario;
2. sottoporre il questionario all'utenza;
3. curare la raccolta dei questionari e la successiva consegna all'Ufficio Affari Generali ed Istituzionali al termine di ogni periodo di rilevazione.

Tenuto conto che il Comune di Loreto è logisticamente dislocato in più strutture ed al fine di adeguare la rilevazione della customer a tale situazione, sono stati predisposti più contenitori per la raccolta dei questionari che sono stati collocati presso:

- la biblioteca comunale;
- stabile di Piazza Garibaldi - Polizia Locale e Uffici Tecnici;
- stabile di Piazza Garibaldi – Servizi Sociali
- stabile di Piazza Garibaldi – Anagrafe
- sede Via Asdrubali – piano terra.



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Le diverse tipologie di servizi offerti ai cittadini individuate sono state considerate in coerenza con la seguente tassonomia:

- Protocollo
- Polizia Municipale
- Polizia Amministrativa
- Ufficio Tecnico
- Lavori Pubblici
- Biblioteca
- Urbanistica
- Ufficio Tributi
- Anagrafe
- Servizi Sociali
- Servizi Finanziari

Nel questionario, inoltre, è stata prevista la possibilità di esprimere una valutazione su servizi non espressamente individuati.

3. Nota metodologica

3.1 – Il questionario

Per l'indagine in questione, è stata utilizzata una versione del questionario di customer unificata composta da 15 domande (relative alla struttura - accessibilità ai locali, chiarezza della segnaletica, decorosità dei locali – alle caratteristiche della fruizione – cortesia del personale, rapidità, ecc, ed all'utilizzo del sito web). Il questionario contiene l'indicazione iniziale sul servizio utilizzato ed una domanda finale sulla valutazione complessiva.

Gli elementi di valutazione inseriti nel questionario sono i seguenti:

1. Facilità di Accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc...)
2. Chiarezza della segnaletica interna
3. Decorosità dei locali (pulizia, ordine, ecc.)
4. Adeguatezza orario di sportello
5. Tempo di attesa allo sportello
6. Rapidità nell'esecuzione dei servizi
7. Accuratezza e corretta esecuzione del servizio
8. Cortesia del Personale
9. Disponibilità alla comprensione ed alla ricerca di una soluzione ai problemi
10. Capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti
11. Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile
12. Capacità accogliere e gestire i reclami
13. Disponibilità delle informazioni sul sito internet del Comune di Loreto (www.comune.loreto.an.it)
14. Semplicità di consultazione del sito Internet del Comune di Loreto
15. Come valuta complessivamente il servizio



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

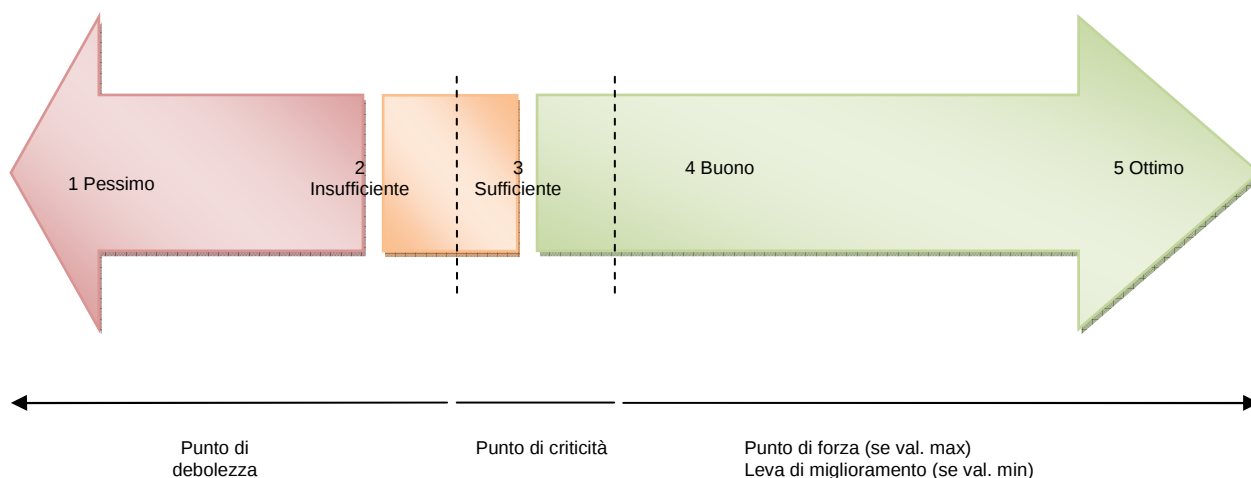
3.2 – Elaborazione delle giudizi

Il punteggio va da 1 (pessimo) a 5 (ottimo). Per ogni domanda è stata calcolata la media dei giudizi, tradotti in valori numerici.

- 1) L'indicatore che ha ottenuto il **valore medio massimo (superiore a 4)** (complessivamente o per Attività) viene considerato **PUNTO DI FORZA** e rappresenta l'elemento su cui bisogna puntare.
- 2) L'indicatore che ha ottenuto il **valore medio superiore a 3,5 e fino a 4** viene considerato **LEVA PER IL MIGLIORAMENTO**.
La **Leva di miglioramento** rappresenta quel fattore già contraddistinto da un giudizio positivo ma che presenta un margine di manovra per un ulteriore miglioramento.
- 3) L'indicatore che ha ottenuto il **valore medio compreso tra 2,5 e 3,5 incluso l'estremo destro** (complessivamente o per Attività) viene considerato **PUNTO DI CRITICITA'**.

La **'criticità'** in un fenomeno fisico o chimico rappresenta la condizione per cui la variazione anche minima di un parametro determina un effetto di grande entità, ecco perché il **Punto di criticità** rappresenta un fattore da gestire con celerità prima che la situazione degeneri verso il giudizio negativo.

- 4) Il **punto di debolezza** rappresenta una situazione negativa cui porre rimedio con la massima celerità. L'indicatore in questo caso ha ottenuto un **valore medio inferiore a 2,5**.



3.3 – Indice di Variabilità

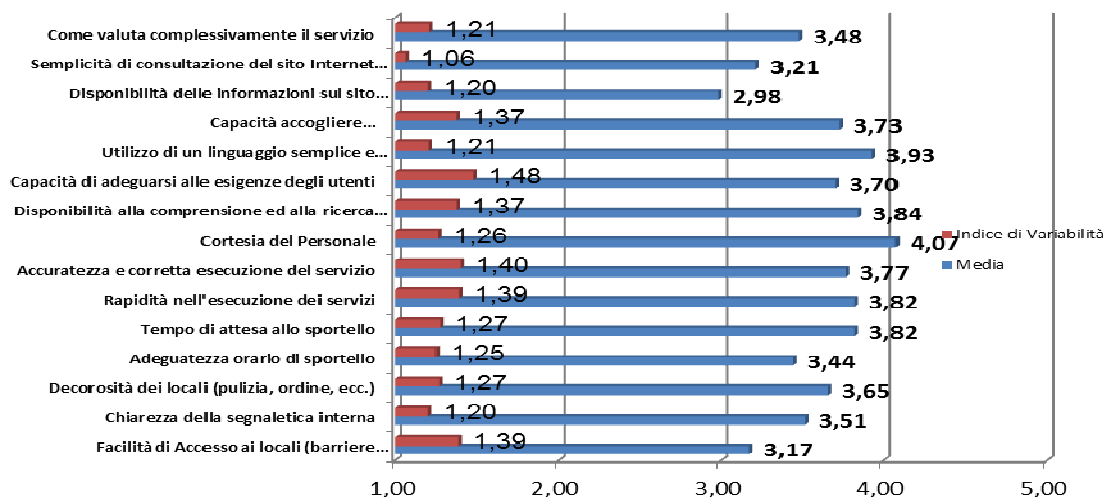
E' stata calcolata la **varianza** al fine di **valutare l'omogeneità o meno dei giudizi espressi dagli utenti**: un **valore prossimo allo 0** è **indice di omogeneità nelle valutazioni**, mentre **valori più elevati indicano disomogeneità di giudizi**.



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

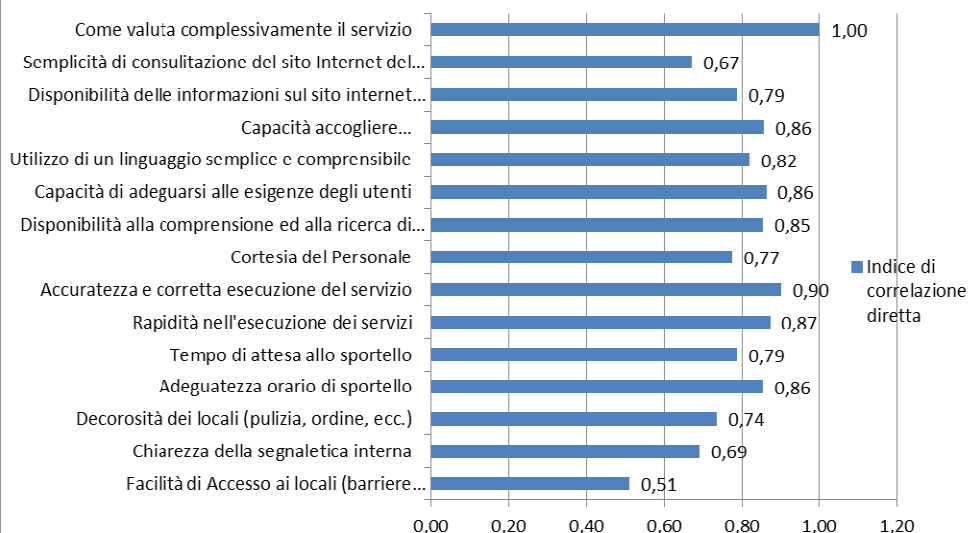
Indice di Variabilità



3.4 – Indice di Correlazione

Il giudizio complessivo sull'intera Attività è stato utilizzato per correlare il giudizio di ogni dimensione analizzata con quella della soddisfazione complessiva e, quindi, per valutare l'importanza e il contributo dei singoli elementi della qualità nel raggiungere il livello di soddisfazione complessivo dell'utente. Il valore di tale indice varia in un intervallo da -1 ad 1: valori prossimi a -1 indicano andamenti contrari, correlazione inversa, dei fenomeni in esame (all'aumento di uno, diminuisce l'altro), valori prossimi allo 0 indicano indipendenza dei fenomeni (non esiste correlazione), mentre valori prossimi ad 1 indicano correlazione diretta tra i fenomeni (al variare dell'uno, varia nella stessa direzione l'altro).

Indice di correlazione diretta





COMUNE DI LORETO

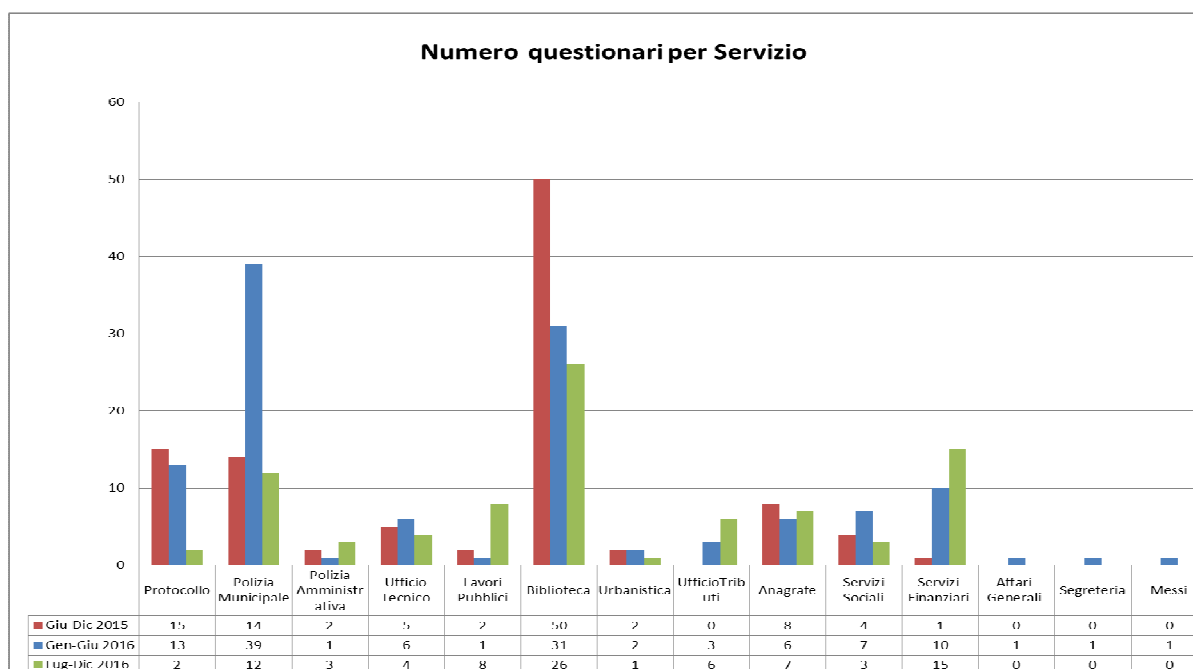
Provincia di Ancona

L'indice di correlazione tra i singoli aspetti dell'indagine ed il giudizio complessivo sull'Attività erogata evidenzia valutazioni alquanto disomogenee e varia tra 0,51 (Facilità di accesso ai locali) a 0,90 (Accuratezza e corretta esecuzione del servizio).

4. Analisi dei dati

Nel corso del secondo semestre dell'anno 2016, i questionari raccolti sono stati 90 di cui n. 3 non rilevabili.

Di seguito, il grafico riportante il numero di questionari raccolti nelle tre rilevazioni di Customer Satisfaction finora realizzate con riferimento ai servizi interessati:



Dal grafico è possibile rilevare che solo i Servizi finanziari, i Tributi ed i lavori pubblici hanno registrato un lieve aumento dei questionari raccolti.

Si evidenzia, comunque, che il numero di questionari raccolti è ancora esiguo e che tale criticità inevitabilmente compromette la significatività dell'indagine.

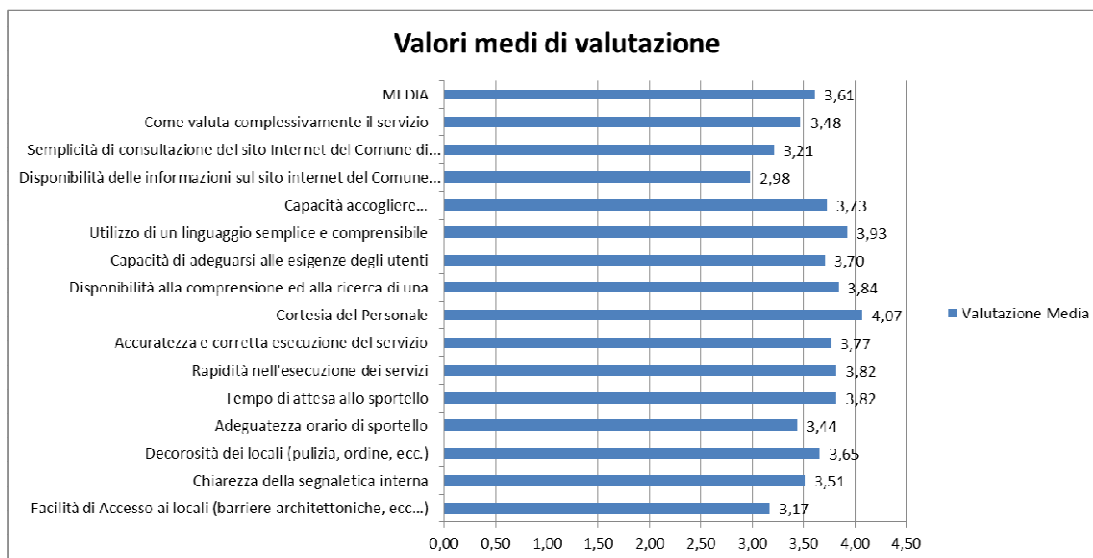
5. Quadro Generale

La rilevazione lug-dic 2016 ha evidenziato ***giudizi relativamente positivi***, mediamente concentrati tra sufficiente (3) e buono (4) con una valutazione media pari a 3,61 in aumento rispetto alla precedente rilevazione che aveva registrato una media pari a 3,27 e sostanzialmente in linea con la prima rilevazione che aveva registrato un valore pari a 3,62.



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona



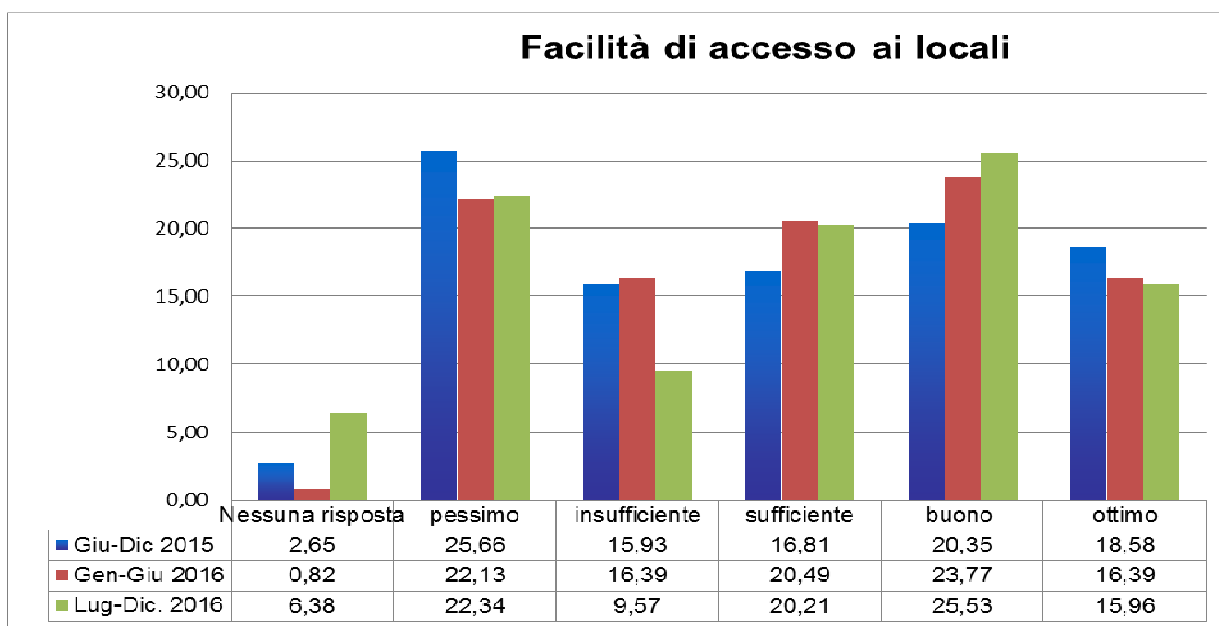
Attraverso il grafico è possibile rilevare, nella rilevazione Lug-Dic. 2016:

- **N. 1 Punto di Forza** (valore medio superiore a 4): "Cortesía del personale".
- **N. 9 Leve di Miglioramento** (valore medio superiore a 3,5 e fino a 4).
- **N. 4 Punti di Criticità** (valore medio compreso tra 2,5 e 3,5): "Facilità di accesso ai locali", "Adeguatezza dell'orario di sportello", "Disponibilità delle informazioni sul sito istituzionale" e "Semplicità di consultazione del sito".
- **Nessun punto di debolezza** (valore inferiore a 2,5).

Si passa ad analizzare nel dettaglio i n. 4 punti di criticità rilevati:

6. Analisi dei Punti di Criticità

6.1 "Facilità di accesso ai locali"





COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

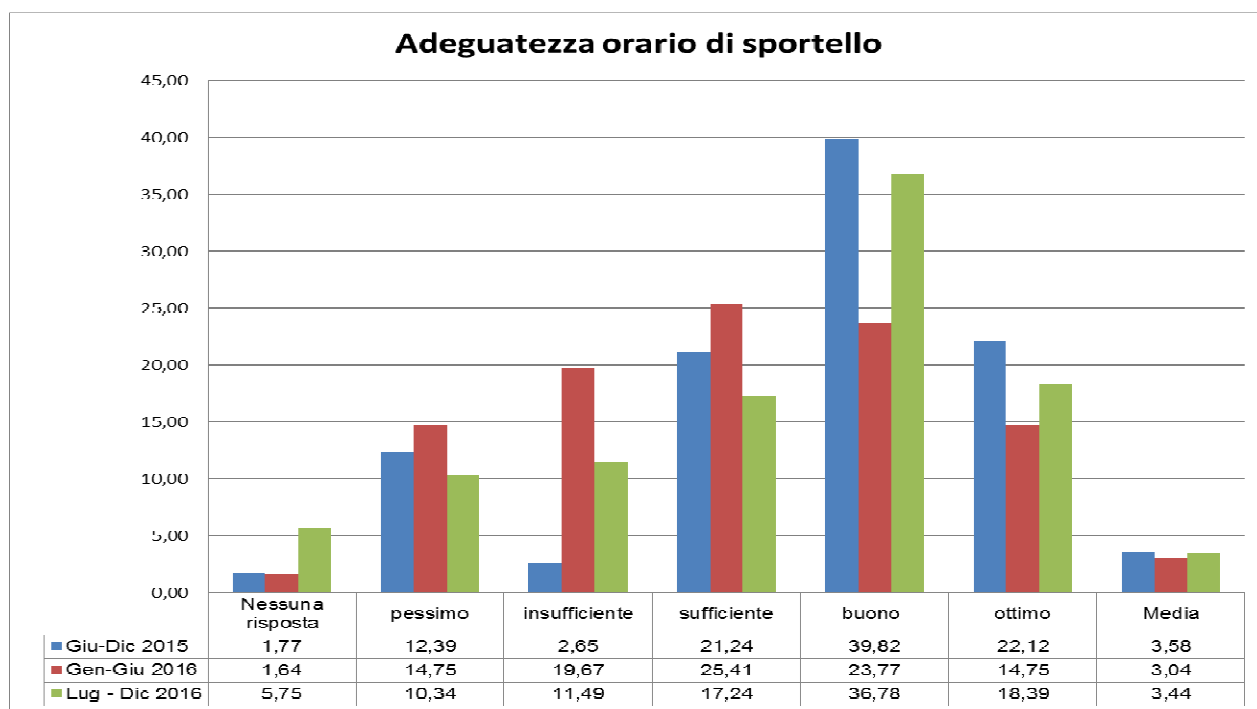
Tale elemento benché inserito tra le criticità rilevate avendo registrato un valore medio inferiore a 3,5 evidenzia un trend positivo nel corso delle tre indagini passando dal 2,90 della I rilevazione al 2,96 della seconda al 3,17 della terza indagine.

Probabilmente gli interventi di miglioramento realizzati in seguito alla prima rilevazione sono stati riscontrati positivamente dall'utenza.

Si evidenzia che la criticità è stata rilevata prevalentemente ed in modo particolare per i locali adibiti a biblioteca comunale.

Le osservazioni degli utenti infatti registrate nelle tre rilevazioni sono concordanti nel lamentare l'inadeguatezza dei locali per gli usi ai quali sono adibiti per evidenti problematiche ambientali e di sicurezza.

6.2 "Adeguatezza dell'orario di sportello"



L'Ente ha proceduto ad un adeguamento degli orari di sportello degli uffici comunali con decorrenza 1° gennaio 2016 (Deliberazione G.M. n. 103 del 20.11.2015) e successivamente con Deliberazione n. 54 del 16.03.2017.

Dai dati rilevati è evidente che la variazione degli orari di apertura degli uffici al pubblico nel corso del I semestre 2016 ha fatto registrare un valore medio inferiore rispetto al secondo semestre 2015.

Tale variazione si ritiene possa essere ascrivibile ad una naturale fase di adattamento dell'utenza al cambiamento e ciò anche in virtù del successivo aumento dell'indice di gradimento nel corso del II semestre 2016.

6.3 "Disponibilità delle informazioni sul sito istituzionale" e "Semplicità di consultazione del sito"

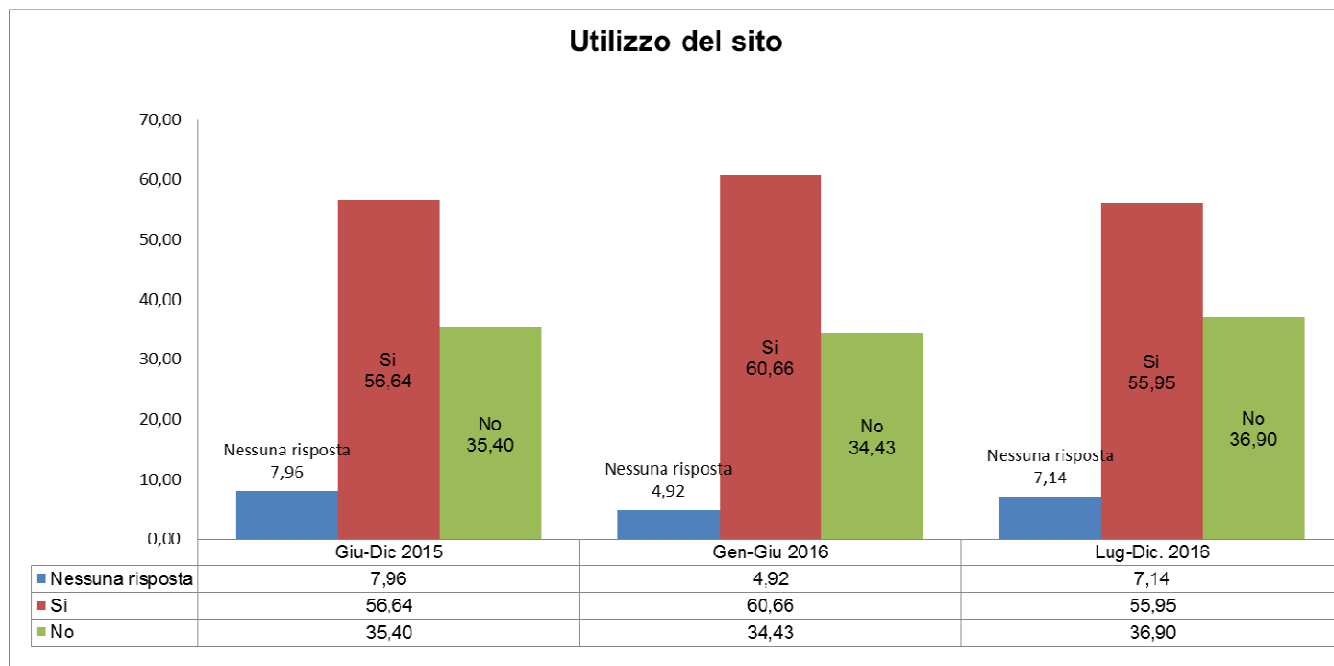
La percentuale degli intervistati che dichiara di utilizzare il sito internet del Comune di Loreto rappresenta un valore positivo se asetticamente considerato.



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Nell'analizzare i dati raccolti nell'ambito delle tre indagini di Customer e dettagliatamente riportati nei grafici sotto indicati, si evidenzia la necessità di curare maggiormente l'aggiornamento dei dati pubblicati sul sito istituzionale sensibilizzando a tal fine i Responsabili di Settore, o loro delegati, ciascuno per la parte di propria competenza.



Nel corso degli anni, i siti Web delle Pubbliche Amministrazioni hanno acquisito una sempre maggiore importanza, diventando, di fatto, il principale front office di ogni Ente, e lo stesso legislatore si è occupato più volte di definire caratteristiche e contenuti dei Website pubblici.

La realizzazione di un sito Web pubblico deve quindi rispondere a precisi requisiti, individuati normativamente, che hanno lo scopo di assicurare che la pubblicazione da parte dell'Amministrazione di informazioni e documenti, nonché l'offerta di servizi on line, garantisca la certezza istituzionale e l'attualità delle relative informazioni.

Nel caso dell'ente pubblico la comunicazione non è volta solamente a promuovere la propria immagine, come per qualsiasi altra impresa a carattere privato, ma principalmente ad informare i cittadini, secondo precisi obblighi di legge.

Negli ultimi anni però, all'interno della pubblica amministrazione si è presa coscienza della necessità di migliorare la propria comunicazione, secondo linee strategiche da determinare.

Per realizzare ciò c'è bisogno di un nuovo e vigoroso impegno basato, oltre che su scelte strategiche, anche su investimenti mirati.

Bisogna tener conto del fatto che nella pubblica amministrazione, ogni atto compiuto è relativo a un servizio rivolto alla cittadinanza, cui occorre rispondere. Dall'emanazione di una norma o di un regolamento, all'annuncio di un evento o di un provvedimento, all'invio di informazioni ai cittadini, fino alla pubblicazione dei risultati di indagini o di ricerche scientifiche, gli enti pubblici forniscono un servizio alla cittadinanza, rispondendo a precisi compiti istituzionali.

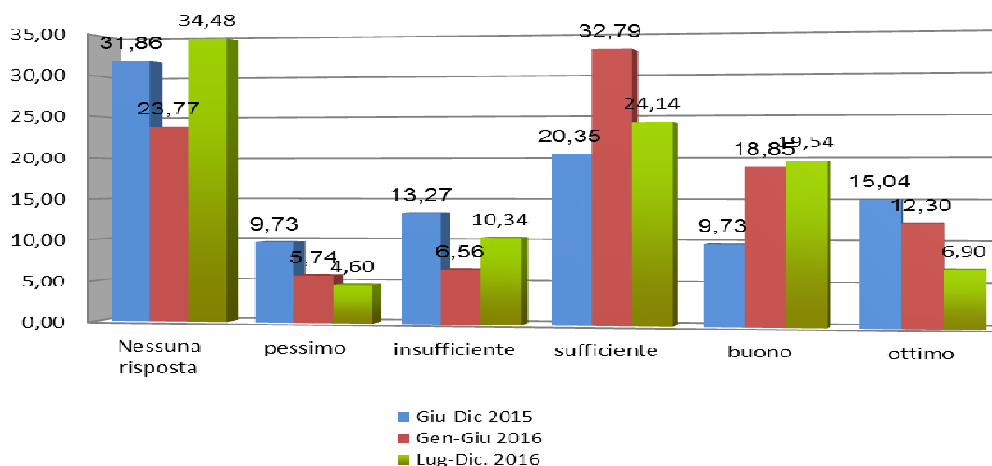
Va tenuta in considerazione poi la diversificazione all'interno dell'utenza- cittadinanza, per diversi fattori, come le classi di età, il ceto sociale, la professione, il grado di studio e livello culturale, che hanno una propria influenza sulle direzioni da dare alle proprie strategie comunicative.



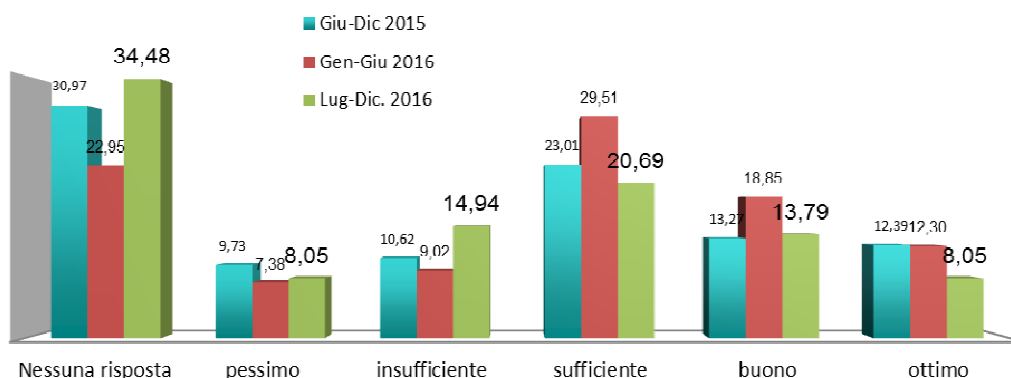
COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Semplicità di consultazione sito

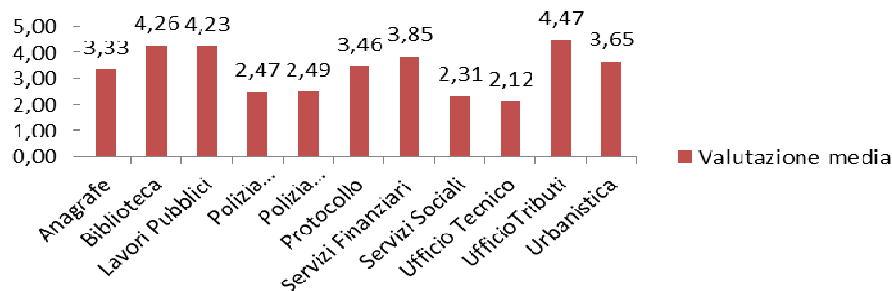


Disponibilità delle informazioni sul internet



7. Valutazioni medie registrate per tipologia di servizio erogato

Valutazione media per servizio erogato





COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

8. Confronto I e terza rilevazione

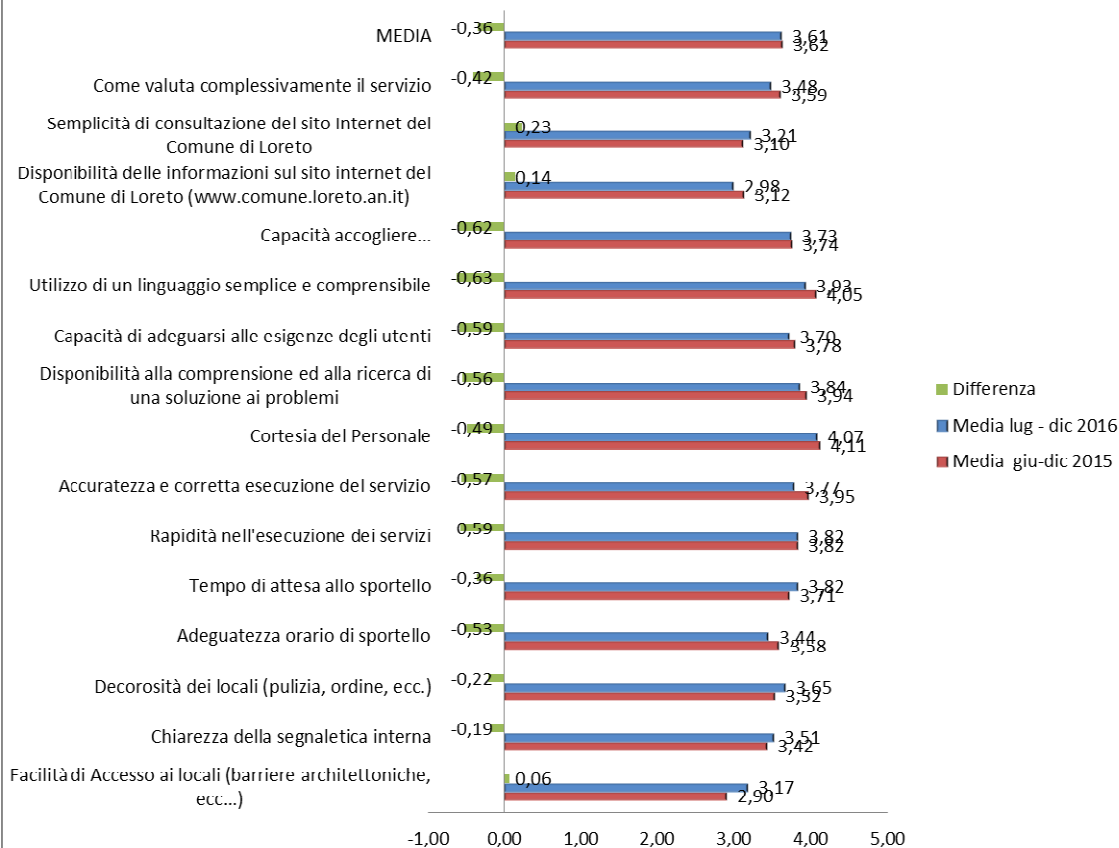
Elementi di Valutazione	Media giu - dic 2015	Media lug - dic 2016	Differenza
Facilità di Accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc...)	2,90	3,17	0,27
Chiarezza della segnaletica interna	3,42	3,51	0,09
Decorosità dei locali (pulizia, ordine, ecc.)	3,52	3,65	0,14
Adeguatezza orario di sportello	3,58	3,44	-0,14
Tempo di attesa allo sportello	3,71	3,82	0,11
Rapidità nell'esecuzione dei servizi	3,82	3,82	0,00
Accuratezza e corretta esecuzione del servizio	3,95	3,77	-0,19
Cortesia del Personale	4,11	4,07	-0,04
Disponibilità alla comprensione ed alla ricerca di una soluzione ai problemi	3,94	3,84	-0,09
Capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti	3,78	3,70	-0,08
Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile	4,05	3,93	-0,13
Capacità accogliere...	3,74	3,73	-0,01
Disponibilità delle informazioni sul sito internet del Comune di Loreto (www.comune.loreto.an.it)	3,12	2,98	-0,13
Semplicità di consultazione del sito Internet del Comune di Loreto	3,10	3,21	0,11
Come valuta complessivamente il servizio	3,59	3,48	-0,12
MEDIA	3,62	3,61	-0,01



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Confronto Valutazioni medie I e III rilevazione



9. Confronto seconda e terza rilevazione

Elementi di Valutazione	Media gen-giu 2016	Media lug-dic 2016	Differenza
Facilità di Accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc...)	2,96	3,17	0,21
Chiarezza della segnaletica interna	3,23	3,51	0,28
Decorosità dei locali (pulizia, ordine, ecc.)	3,30	3,65	0,35
Adeguatezza orario di sportello	3,04	3,44	0,40
Tempo di attesa allo sportello	3,35	3,82	0,47
Rapidità nell'esecuzione dei servizi	3,23	3,82	0,59
Accuratezza e corretta esecuzione del servizio	3,39	3,77	0,38
Cortesía del Personal	3,62	4,07	0,45
Disponibilità alla comprensione ed alla ricerca di una soluzione ai	3,38	3,84	0,47

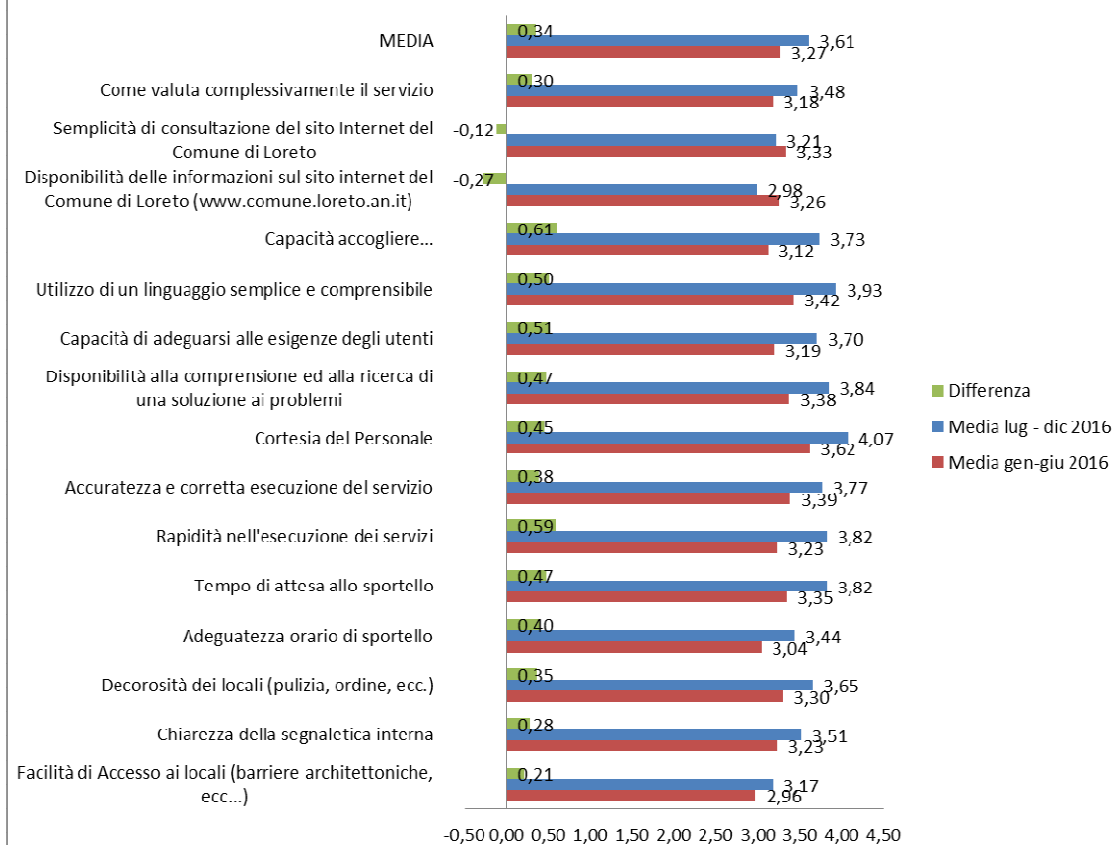


COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

problemi			
Capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti	3,19	3,70	0,51
Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile	3,42	3,93	0,50
Capacità accogliere...	3,12	3,73	0,61
Disponibilità delle informazioni sul sito internet del Comune di Loreto (www.comune.loreto.an.it)	3,26	2,98	-0,27
Semplicità di consultazione del sito Internet del Comune di Loreto	3,33	3,21	-0,12
Come valuta complessivamente il servizio	3,18	3,48	0,30
MEDIA	3,27	3,61	0,34

Confronto Valutazioni medie II e III rilevazione



Dal confronto dei risultati registrati nell'ambito delle tre indagini di customer appare immediatamente evidente che:

- ✓ gli elementi di criticità costanti sono quelli legati al sito istituzionale dell'ente ovvero al suo contenuto di informazioni ed alla facilità di consultazione;
- ✓



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

- ✓ uno scostamento positivo delle valutazioni acquisite nella terza rilevazione rispetto sia alla prima che alla seconda indagine.

10. Osservazioni/suggerimenti presenti sui questionari

Sul questionario è stato riservato uno spazio a risposte aperte inerenti osservazioni e suggerimenti. Relativamente alla rilevazione lug-dic. 2016 i più significativi sono i seguenti:

10.1 - Per la Biblioteca

- ✓ Forte odore di muffa nel locale. Questa cosa è dannosa per la salute
- ✓ Secondo me alla biblioteca comunale di Loreto serve una verniciatura poi altri computer disponibili ad esempio altri due. Mettere le etichette negli scaffali per sapere quali libri si prendono e di cosa parlano. Dovrebbe essere più profumata a causa odore di muffa per umidità.
- ✓ Nei locali della biblioteca l'aria è irrespirabile dopo pochi minuti di permanenza nel locale della narrativa bambini, nonostante la finestra aperta, ho cominciato ad avvertire mal di testa (Ho 52 anni figuriamoci i bambini). Ritengo questi locali assolutamente inadatti per accogliere una biblioteca, personalmente quando entro non vedo l'ora di uscire per la sensazione di oppressione che mi suscitano gli ambienti. Ottimo invece il servizio fornito dal bibliotecario (competente, appassionato e gentile).
- ✓ Il locale odora fortemente di muffa. Pericolo per la salute.
- ✓ Urge pensilina all'entrata della biblioteca
- ✓ Sarebbe cosa gradita un maggior numero di pubblicazioni in lingua inglese e spagnola. Questo per facilitare lo studio delle stesse. Gradito deumidificatore più funzionante: l'umidità si sta mangiando i muri. Sarebbe opportuno creare un gruppo di discussione nel web, google o yahoo, suddiviso in compartimenti tematici (letteratura, lingue, libri bambini, narrativa, ecc...) per permettere ai vari utenti di rimanere sempre connessi e discutere sui vari temi proposti, sfruttare nel servizio bibliotecario il gemellaggio con il Comune di Nazareth e gli altri comuni gemellati con Loreto. Questo per creare un prestito più allargato in modo che da lì possano nascere altre iniziative utili con il servizio.
- ✓ Corrimano interno assente. Umidità eccessiva. Accessibilità critica. Letture animate per bambini assenti. Wifi non sempre buona e rispondente alle esigenze, postazioni insufficienti (internet e multimediali).
- ✓ Aspettiamo ancora agibilità servizi igienici, aspettiamo pensilina esterna e aspettiamo corrimano, aspettiamo ancora che i climatizzatori funzionino adeguatamente. Aspettiamo nuove iniziative per bimbi/ragazzi (laboratori e letture). Apprezziamo la bacheca che è stata affissa prima di natale.
- ✓ Pulizia e ordine dei locali ottimi ma aria irrespirabile, muffa nei locali, sede inadeguata.
- ✓ C'è tanta umidità e poca aria condizionata. Ci sono solo alcuni generi di libri e film. E' difficile arrivare in biblioteca soprattutto per gli anziani e per chi ha scarsa mobilità.
- ✓ Mancanza vergognosa di piante e manutenzione di esse
- ✓ Eccessiva umidità inopportuna per i libri. Mancanza di pensilina all'esterno. Scale senza corrimano bambini. Riscaldamento inadeguato e insufficiente. Sede più consona.
- ✓ Problema parcheggi esterni. Odore di muffa all'interno
- ✓ Locali non idonei per il tipo di servizio: umidità e odore di muffa che ne segue. Temperatura interna non idonea per le persone che ne usufruiscono per parecchio tempo (studenti-anziani) grande professionalità del sig. Alessandro che la gestisce con passione e disponibilità.
- ✓ La collocazione della biblioteca non è buona si percepisce troppa umidità nei locali, sarebbe positivo un ampliamento delle proposte e dell'orario di apertura della biblioteca magari fino al dopocena. I libri e i DVD non sono tanti e spesso no ci sono le uscite più recenti. I libri che si prelevano denunciano, quasi tutti, tracce di umidità, alcun anche in misura rilevante.
- ✓ Ottimo servizio.
- ✓ Accesso per i disabili non adeguato. Nella biblioteca dovrebbe esserci più silenzio.



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

- ✓ L'accesso per i disabili è insufficiente in quanto il portone esterno è bloccato con una sbarra in ferro che può essere sbloccata solo dall'interno ed il percorso successivo è lungo. Molti libri hanno tracce di umidità, indice di umidità nei locali.
- ✓ Quando si entra nella biblioteca si sente uno sgradevole odore di muffa. C'è umidità. I libri con il tempo saranno rovinati. A mio parere non è un locale adatto, è poco accessibile e l'ascensore non tutti lo possono prendere perché ci sono persone che soffrono di claustrofobia o di altri problemi. In più molte persone che secondo me vengono a prendere i libri in prestito per lo più sono anziani per cui c'è bisogno di più accessibilità e con più luce quella del sole quando c'è.
- ✓ Soffrendo di allergia e reumatismi non sopporto l'odore di muffa e non posso facilmente accedere al locale.

10.2 - Polizia Amministrativa

- ✓ Il presente questionario è stato compilato in relazione al pessimo servizio offerto dal portale telematico per l'invio delle istanze SUAP che è possibile superare solo grazie alla disponibilità degli operatori (sig.ra Pierpaoli). Il portale è di difficile comprensione e scarsissima facilità di interfaccia e di utilizzo soprattutto nella gestione dei singoli passaggi nei quali bisogna scaricare un modulo, poi al passaggio successivo ricaricarlo ma non in firma digitale che va apposta solo sul rapporto finale.

10.3 - Per l'Ufficio Tecnico

- ✓ Indicare in modo chiaro numeri di telefono e orari in cui è possibile rivolgersi al personale presente nei vari settori. Indicare i nomi dei componenti i vari settori al fine di instaurare un dialogo costruttivo.
- ✓ E' necessario che il personale del comune sia più preparato ed efficiente nello svolgere qualsiasi tipo di lavoro.
- ✓ Ampliamento orario al pubblico, con tutti quegli ingegneri part time il servizio dovrebbe essere più efficiente e l'apertura almeno 4 ore su 6 tutti i giorni.

10.4 - Per la Polizia Municipale

- ✓ Mettete una fotocopiatrice per fare due fotocopie.
- ✓ Trovo il sistema di pagamento dei parcheggi di Loreto una follia
- ✓ Più presenza dei vigili per accoglienza turisti e cittadini in genere nei punti strategici soprattutto a porta romana. Non fate solo multe.
- ✓ Rispondete ad e-mail e segnalazioni.

11. Valutazione complessiva delle Attività del Comune di Loreto

La valutazione complessiva dei servizi erogati dal Comune di Loreto (**media di 3,61**) è relativamente positiva, registra un trend positivo rispetto alla precedente rilevazione rientrando tra le leve di miglioramento.

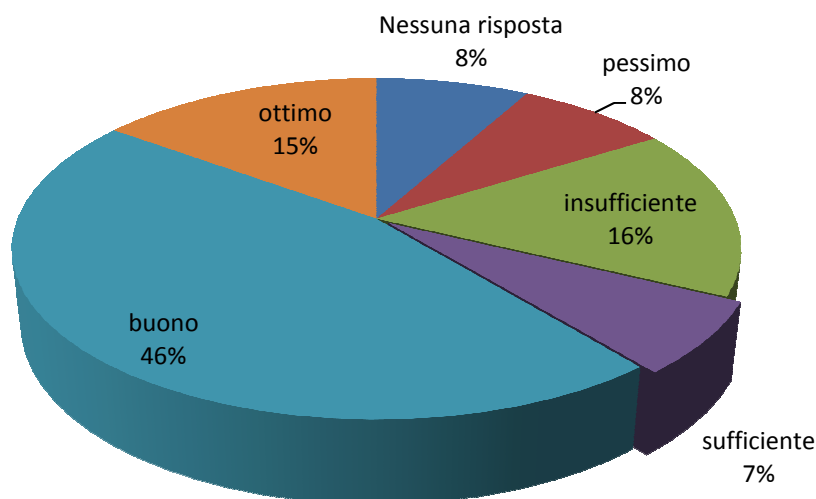
Tuttavia, si evidenzia che il numero esiguo di questionari raccolti da parte della maggior parte dei Servizi rende poco significativo il dato relativo alla valutazione complessiva dell'Ente.



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Valutazione complessiva dei servizi offerti dal Comune di Loreto



12. Considerazioni finali

Già il D.Lgs. 150/2009 prevedeva che la valutazione della qualità dei servizi da parte dei cittadini fosse parte integrante del ciclo delle performance.

La Customer Satisfaction riveste quindi un ruolo di centralità nei processi di miglioramento delle performance dell'organizzazione e della qualità dei servizi.

La riforma del Pubblico impiego attualmente in fase di definizione punta alla soddisfazione dei cittadini come elemento di valutazione dei risultati delle pubbliche amministrazioni introducendo un nuovo articolo al D.Lgs. n. 150/2009 specificatamente dedicato alla partecipazione diretta dei cittadini al processo di valutazione della performance.

Per la prima volta si riconosce ai cittadini un ruolo attivo nella valutazione della performance organizzativa, attraverso sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti circa la qualità dei servizi resi dalla Pubblica Amministrazione e nella misurazione della performance individuale dei dirigenti/Responsabili.

In tale prospettiva diviene sempre più importante incentivare la raccolta di questionari e sensibilizzare i responsabili di settore nonché tutto il personale comunale alla somministrazione dei questionari agli utenti.

13. Condivisione

I contenuti di questa relazione saranno condivisi con tutto il personale e poiché rappresentano importanti elementi sia per il processo di miglioramento continuo che per la definizione delle strategie future, saranno oggetto di presentazione al Consiglio comunale per ogni eventuale suggerimento.