



Comune di Civitavecchia
Città Metropolitana di Roma Capitale

**REPORT SUL CONTROLLO
DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
DEL COMUNE DI CIVITAVECCHIA
ANNO 2018**



Presentazione dei risultati

Sommario

Normativa di riferimento – Nozioni Introduttive	3
Metodo d’indagine	3
Il concetto della qualità nella Pubblica Amministrazione	4
Finalità – La customer satisfaction	5
Rendicontazione dei dati	5
Analisi delle risposte – Qualità esterna	7
Lettura dei questionari	10
Qualità esterna: analisi per Servizio/Ufficio	14
Andamento dei risultati nell’ultimo triennio	15

Normativa di riferimento – Nozioni introduttive

Ai sensi del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 dicembre 2012, n. 213, 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 e interni dell'ente.

Il Comune di Civitavecchia con deliberazione di Consiglio Comunale del 21/02/2013 n. 2, ha provveduto ad adottare il Regolamento del Sistema dei Controlli Interni, il quale all'art. 19 disciplina tale forma di controllo prevedendo:

1. Il controllo della qualità dei servizi erogati si occupa di quelli gestiti direttamente dall'ente e di quelli gestiti mediante organismi gestionali esterni. Esso utilizza metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.
2. Per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni possono essere utilizzate sia metodologie indirette, quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali quelle della somministrazione di questionari ai cittadini – utenti. In ogni caso, nell'ente occorre somministrare un questionario all'anno per ciascun settore.
3. L'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali che riguardano gli aspetti tangibili, l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di rassicurazione, l'empatia. Essa deve escludere ogni forma di personalizzazione e deve tenere conto dello svolgimento di attività in cui l'ente esercita poteri autoritativi, sanzionatori, autorizzativi e/o concessori.
4. Analoghe rilevazioni vanno effettuate, tramite questionario o forme similari, anche per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni.
5. Questa forma di controllo ha come Responsabile il Segretario Generale.
6. Dagli esiti del controllo sulla qualità dei servizi erogati si tiene conto nella valutazione della performance organizzativa.
7. Tale forma di controllo, ai sensi dell'art. 147, comma 3, del D.Lgs. n. 267/2000, è stata attivata a partire dal 2014.

Metodo d'indagine

Il controllo della qualità dei servizi erogati ha come Responsabile il Segretario Generale e con Determinazione Dirigenziale n. 2874 del 23/12/2014 si è proceduto ad avviarlo approvando una relazione esplicativa ed un semplice questionario da somministrare agli utenti che si recano presso gli uffici comunali; tale questionario, predisposto dall'Ufficio Controlli Interni, è stato inviato con nota prot. n. 44440 del 18/06/2015 a tutti i Dirigenti.

Il questionario prevede, oltre alla richiesta di alcuni dati anagrafici dell'utente, le motivazioni per cui ci si è rivolti al Comune, i giudizi inerenti l'ufficio ed il personale cui si è venuti a contatto, nonché eventuali osservazioni/suggerimenti/indicazioni da proporre all'ente per una maggiore efficienza ed efficacia nei rapporti con i cittadini.

Rispetto al 2017 c'è stata una minore sensibilizzazione degli utenti in merito alla compilazione dei questionari proposti ed al 01/02/2019 sono pervenuti all'Ufficio Controlli Interni n. 153 questionari compilati.

Consolidata l'attività inerente il controllo della qualità dei servizi esterni, nel 2016, come stabilito dall'art. 19 del Regolamento del Sistema dei Controlli Interni, l'Ufficio Controlli Interni ha predisposto il relativo questionario che con nota prot. 96113 del 22/11/2016 ha provveduto ad inviare ai Dirigenti al fine del recepimento di eventuali osservazioni/suggerimenti per il miglioramento di tale documento.

Non essendo pervenuta nessuna osservazione entro la data fissata nella nota sopra citata, in data 28/11/2016 con nota prot. n. 98188 si è provveduto ad avviare ufficialmente la rilevazione sul controllo della qualità dei servizi dell'ente inviando a tutti i Dirigenti il relativo questionario.

Il concetto della qualità nella Pubblica Amministrazione

Nella pubblica amministrazione si va sempre più diffondendo l'orientamento al cittadino in conseguenza dell'accrescersi della consapevolezza dell'importanza del suo giudizio per orientare le scelte dell'amministrazione e valutare la qualità dei servizi offerti.

La qualità viene intesa come:

- **qualità prevista:** il riferimento è il cliente/utente e l'obiettivo primario è individuare i suoi bisogni, gli elementi di valutazione e di giudizio sulla qualità del servizio.
- **qualità progettata:** il riferimento è l'amministrazione e l'obiettivo è individuare che cosa vuole dare al cittadino e come. In molti casi, gli standard definiti in questa fase vengono riportati nelle carte dei servizi e definiscono gli impegni che l'ente assume nei confronti dei cittadini.
- **qualità prestata:** il riferimento sono i processi. La finalità principale è quella di verificare che cosa l'amministrazione eroga realmente, in rapporto agli standard definiti.
- **qualità percepita:** il riferimento è il cittadino, le sue valutazioni ed il suo grado di soddisfazione.
- **qualità paragonata:** il riferimento sono le altre strutture che erogano gli stessi servizi, con l'obiettivo di verificare come e dove la qualità si differenzia.

La customer satisfaction esprime il livello di sovrapposizione tra qualità percepita e qualità prevista; gli eventuali scostamenti esprimono livelli di non qualità.

Le cause che possono incidere sulla soddisfazione finale del cittadino sono:

- scostamento tra i bisogni del cittadino ed il punto di vista del vertice dell'amministrazione: le amministrazioni assegnano ai bisogni degli utenti un ordine di priorità diverso rispetto a quello dato dagli stessi.
- scostamento tra attese del cittadino e gli standard di prestazione definiti.
- scostamento tra gli standard definiti e promessi e le prestazioni effettive espresse dai processi.
- scostamento tra le prestazioni effettive e la percezione del cittadino

La programmazione ed il controllo della qualità dei propri servizi può costituire uno strumento di gestione dell'organizzazione e delle persone incardinate nella stessa. In particolare viene ad incidere sulla cultura intesa come valori, credenze, atteggiamenti mentali, in quanto:

- orienta la cultura interna al servizio del cittadino,
- motiva le persone,

- favorisce il passaggio dalla logica delle funzioni a quella dei processi permettendo di:
 - fare in modo che i servizi diano sempre maggiore valore all'utente finale;
 - identificare eventuali fattori di "non qualità" del processo, sia dal punto di vista del cittadino che dell'amministrazione (sprechi);
 - mettere sotto controllo i processi con indicatori di misura;
 - snellire, semplificare e velocizzare
- favorisce l'arricchimento nelle mansioni alla base, in quanto la soddisfazione dei cittadini favorisce il trasferimento verso il personale di front-line di competenze, informazioni e responsabilità che rafforza la motivazione delle persone ed alimenta il loro processo di crescita.

Finalità' – La customer satisfaction

Uno dei parametri principali del sistema di programmazione e controllo della qualità dei servizi è la customer satisfaction.

La giustificazione e la necessità delle indagini di customer satisfaction nella p.a. è quella di ascoltare e comprendere i bisogni del cittadino – utente, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione. Il valore strategico si trova negli obiettivi che essa persegue: individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa amministrazione.

La realizzazione di un'indagine di customer satisfaction può essere finalizzata a:

1. definire e valutare l'efficacia delle politiche pubbliche;
2. progettare i sistemi di erogazione dei servizi.

Può diventare, nella logica della qualità, uno strumento rilevante nella scelta delle priorità e nella verifica dell'efficacia delle politiche in quanto:

- può rappresentare ed evidenziare i bisogni e le attese dei cittadini/impresе, definendoli come prestazione minima accettabile e prestazione ideale;
- può favorire la comprensione dei bisogni latenti;
- può aiutare a cogliere idee, spunti e suggerimenti;
- può facilitare il superamento dei vincoli interni;
- può supportare la verifica e la comprensione dell'efficacia delle politiche.

Rendicontazione dei dati

Una volta conclusa la fase di rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini utenti con i questionari di customer satisfaction, ed elaborati i dati raccolti si apre la fase di reporting.

Elaborati e visualizzati in grafici di facile lettura i dati vengono presentati e diffusi all'interno dell'amministrazione e all'esterno.

La diffusione dei risultati dell'indagine può avere effetti diversi:

- a) preparare il personale dei servizi ai correttivi che si intendono apportare al sistema di erogazione del servizio;
- b) rafforzare il coinvolgimento del personale stesso nel miglioramento;
- c) rafforza l'attenzione dell'amministrazione.

Il primo soggetto destinatario della ricerca di *customer satisfaction* è l'amministrazione che ha come obiettivo il miglioramento continuo del servizio. Sul fronte interno la presentazione dei

risultati deve presentarsi come una buona autodiagnosi organizzativa che si deve integrare nel piano strategico dell'organizzazione, perché parte dai risultati e va ad indagare le debolezze conducendo a un piano di miglioramento di rilevanza strategica.

Utile sarà evitare di cercare colpevoli per concentrare l'attenzione sulle criticità sulle quali intervenire e sui punti di forza da utilizzare per valorizzare l'Amministrazione.

La diffusione dei dati all'esterno potrà avvenire tramite comunicati stampa, tramite pubblicazione sul sito istituzionale o comunque in qualsiasi forma l'amministrazione riterrà opportuno.

Analisi delle risposte

Rispetto al 2017 c'è stata una netta diminuzione della sensibilizzazione degli utenti in merito alla compilazione dei questionari proposti ed al 01/02/2019 sono pervenuti all'Ufficio Controlli Interni n. 153 questionari compilati.

Dall'analisi dei dati ivi contenuti si evince la seguente situazione:

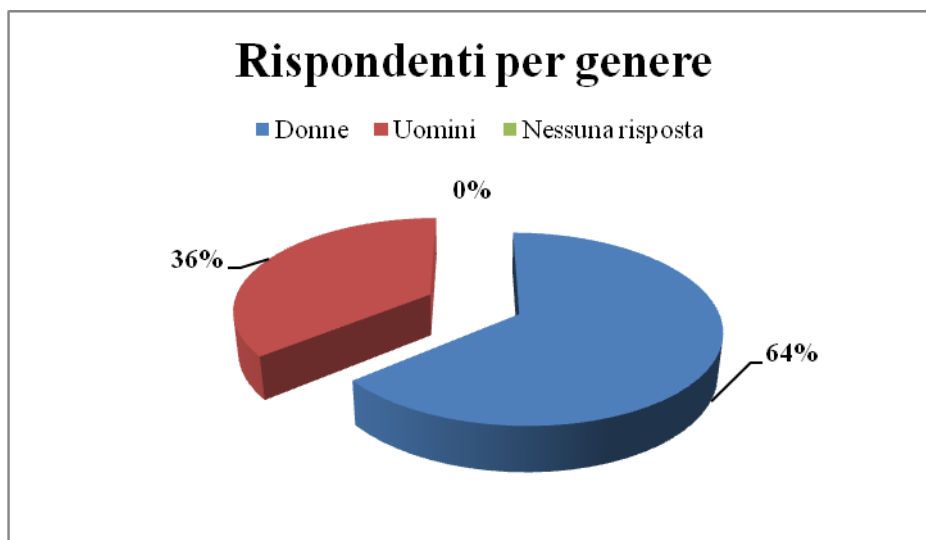
Ambito A – “Distribuzione delle risposte”

Come si può notare dal grafico sotto riportato il 76% dei questionari sono stati compilati completamente, mentre il restante 24% risulta essere stato consegnato in modo incompleto.



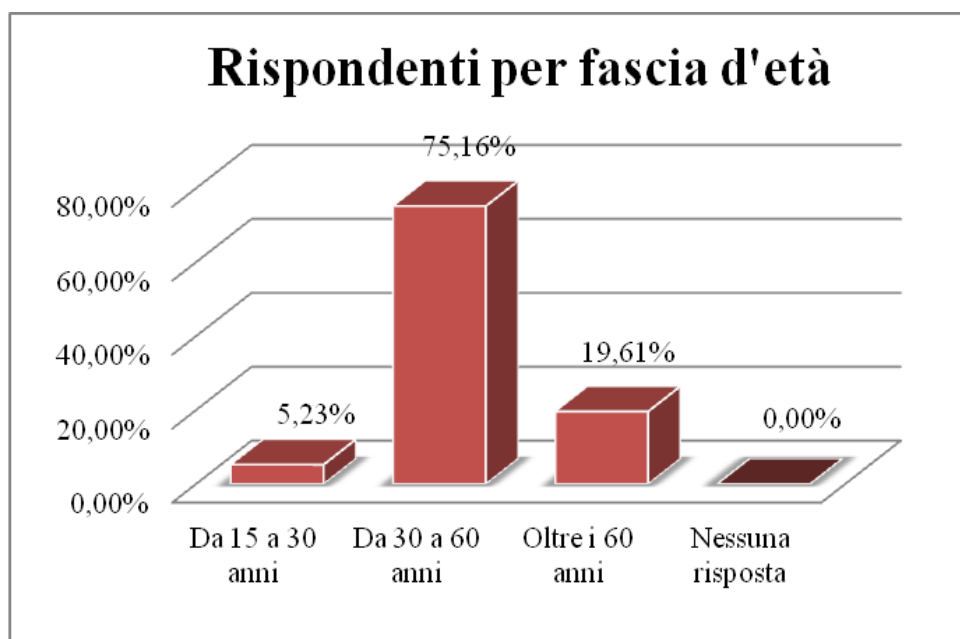
Ambito B – “Rispondenti per genere”

La maggior parte dell'utenza che ha provveduto alla compilazione dei questionari risulta appartenere al genere femminile.



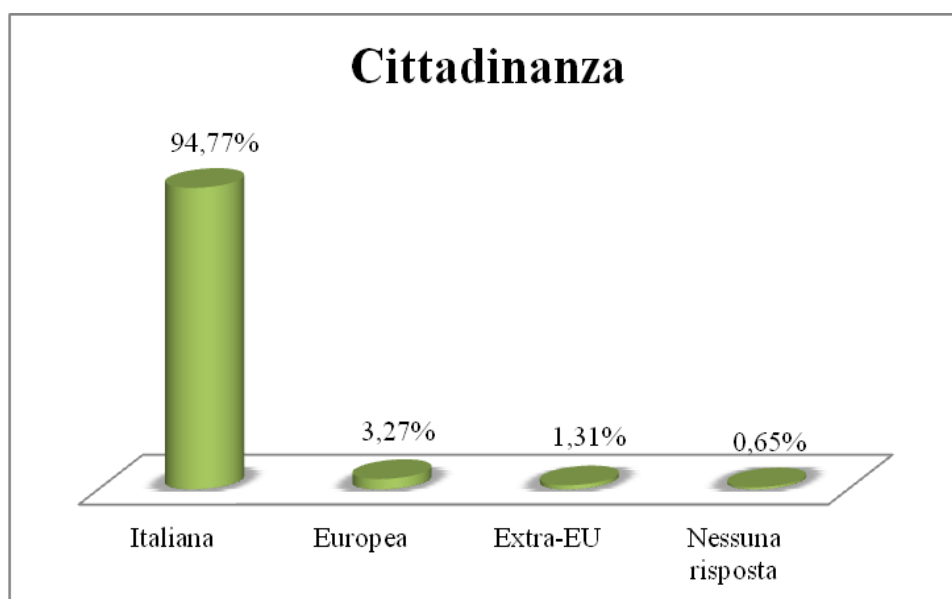
Ambito C – “Rispondenti per età”

Il maggior numero degli utenti che ha risposto al questionario presentato, appartiene alla fascia d'età compresa tra i 30 ed i 60 anni.



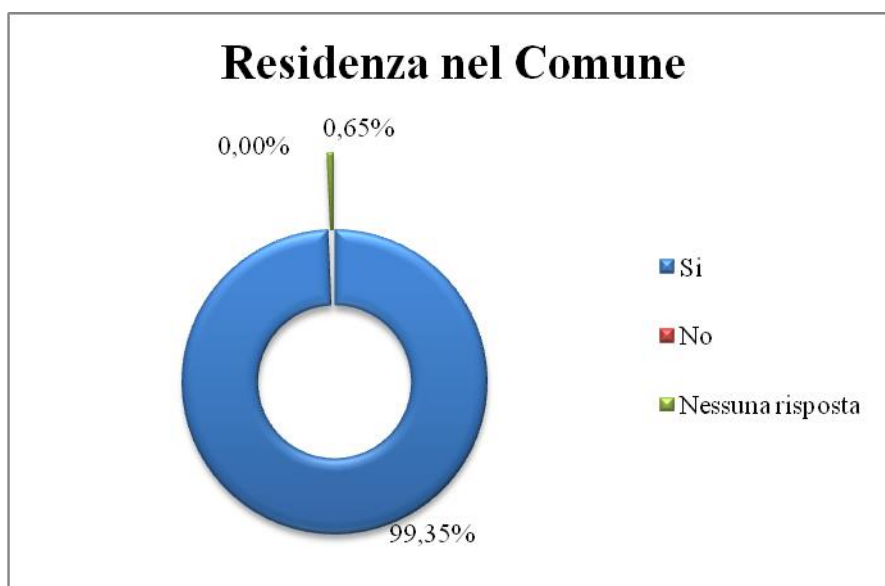
Ambito D – “Cittadinanza”

La quasi totalità degli utenti che hanno contribuito alla compilazione dei questionari risultano essere cittadini italiani.



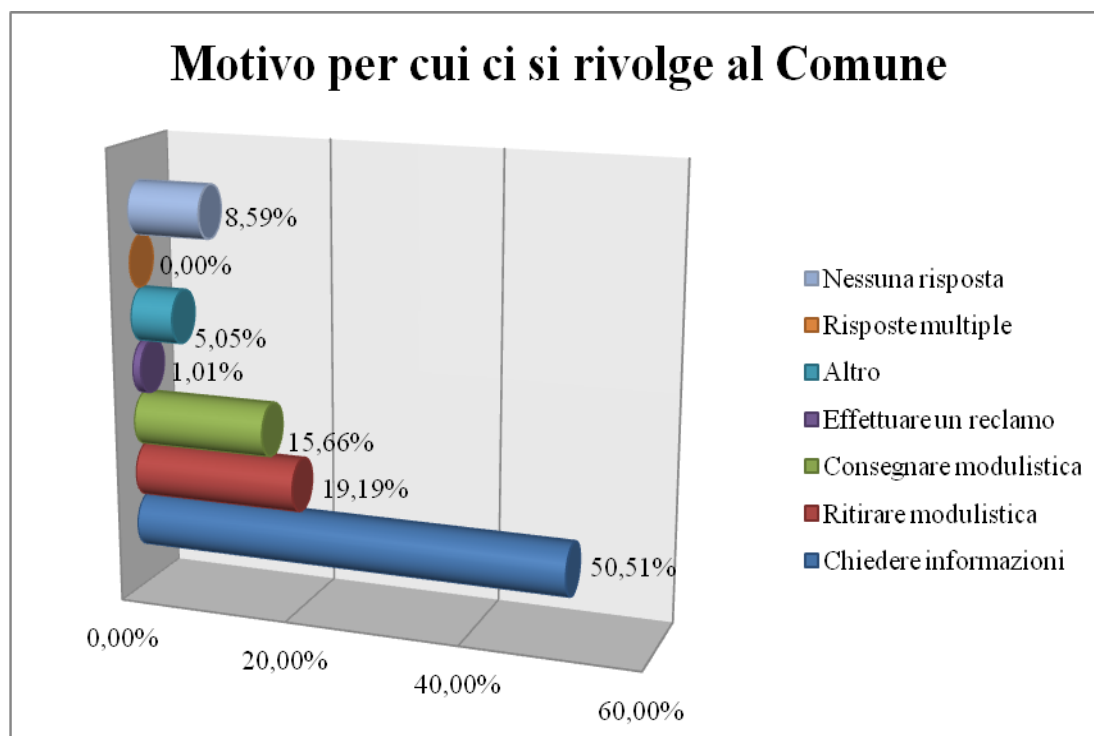
Ambito E – “Residenza nel Comune”

Anche per quanto riguarda la residenza, la quasi totalità degli utenti risulta essere residente nel Comune di Civitavecchia.



Ambito F – “Motivi per cui ci si rivolge al Comune”

Tra le motivazioni più ricorrenti che spingono il cittadino a rivolgersi all’ente si può notare la “Richiesta di informazioni”. Quasi lo stesso numero di utenti si è rivolto all’ente per “Ritirare/consegnare modulistica”, mentre la voce “Altro” comprende, invece, interessi tra i più disparati (consegna/richiesta documenti, aiuti economici, ecc...).

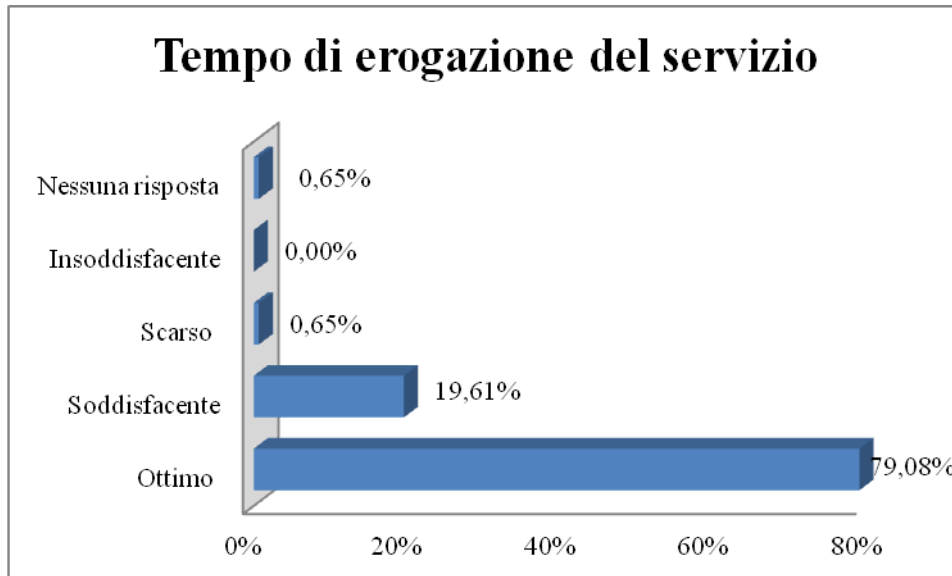


Letture dei questionari

Dopo aver analizzato le caratteristiche degli utenti che hanno compilato i questionari e le motivazioni che li hanno spinti ad avere contatti con il Comune, si rappresentano di seguito gli aspetti inerenti il servizio offerto dagli uffici comunali presso i quali i cittadini si sono recati per la soddisfazione delle loro richieste.

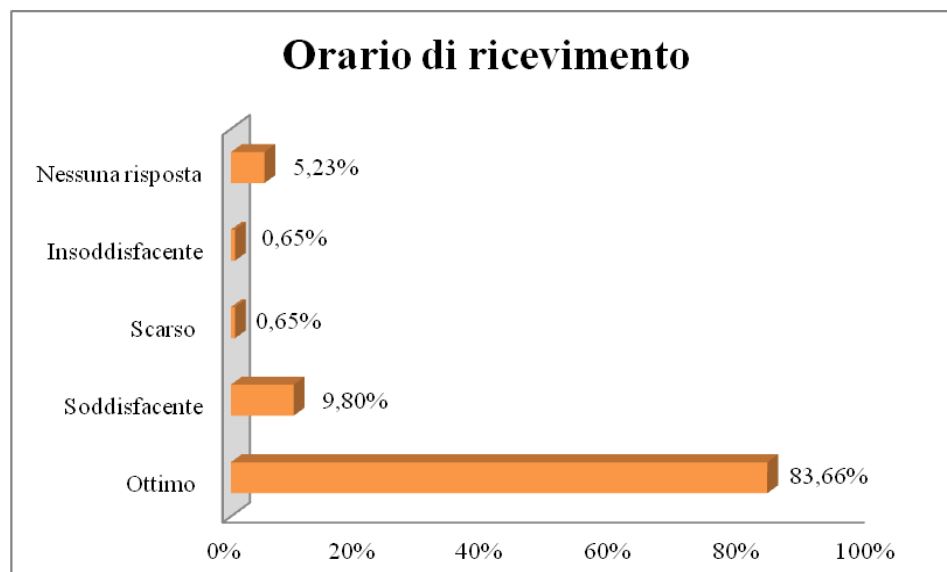
Ambito 1 – “Tempo di erogazione del servizio”

La situazione appare più che apprezzabile vista l’alta percentuale di giudizi positivi.



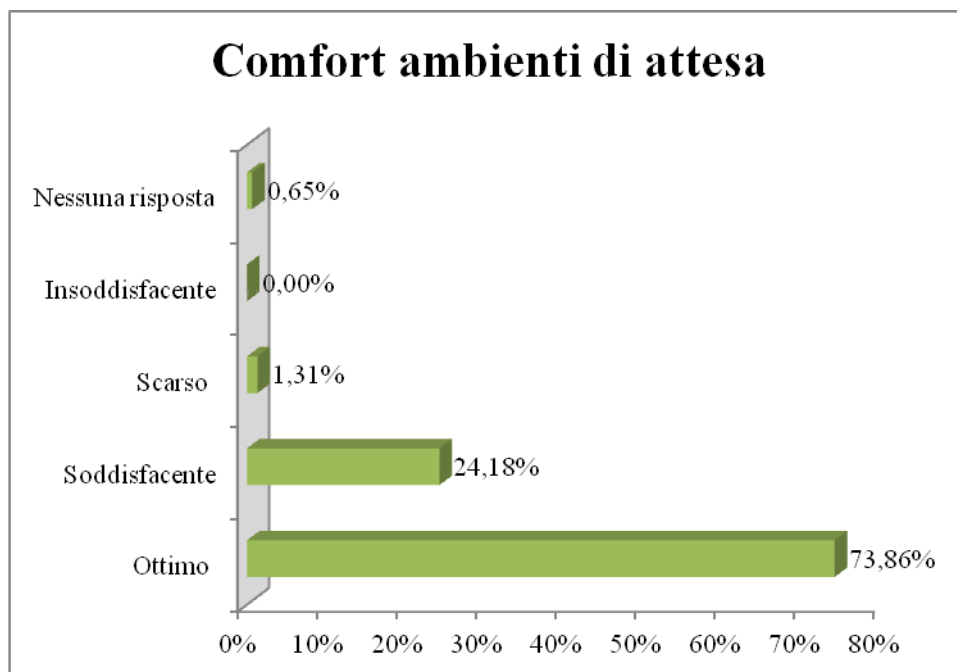
Ambito 2 – “Orario di ricevimento”

Anche in questo caso, l’orario di apertura degli uffici, risulta essere consono ed adeguato alle esigenze degli utenti.



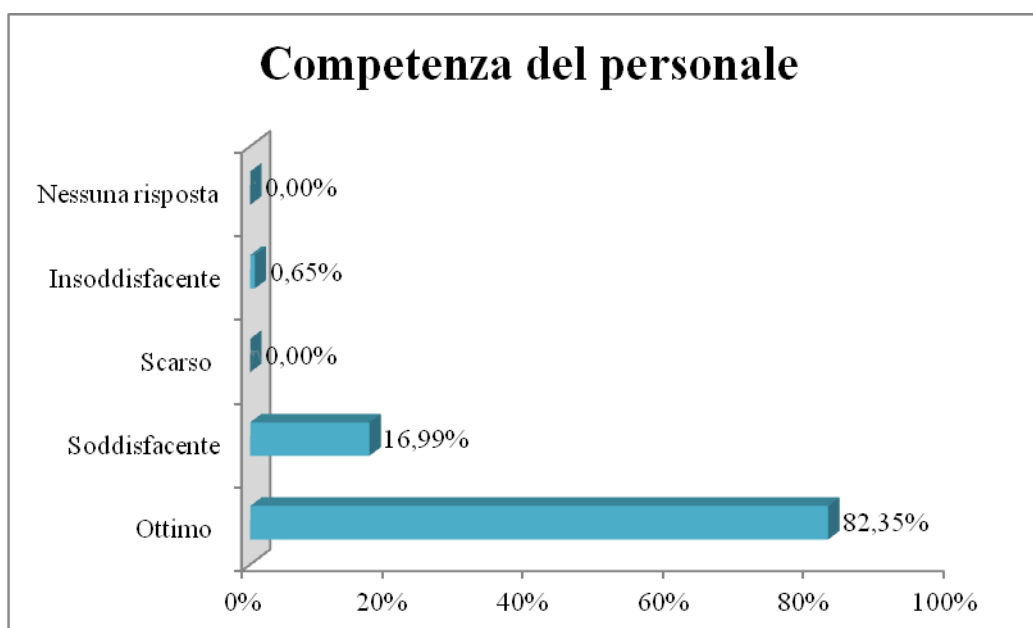
Ambito 3 – “Comfort ambienti di attesa”

La percentuale degli utenti che risultano essere soddisfatti dalla cura e dal comfort degli ambienti comunali in cui rimangono in attesa prima dell'evasione delle richieste presentate risulta essere soddisfacente.



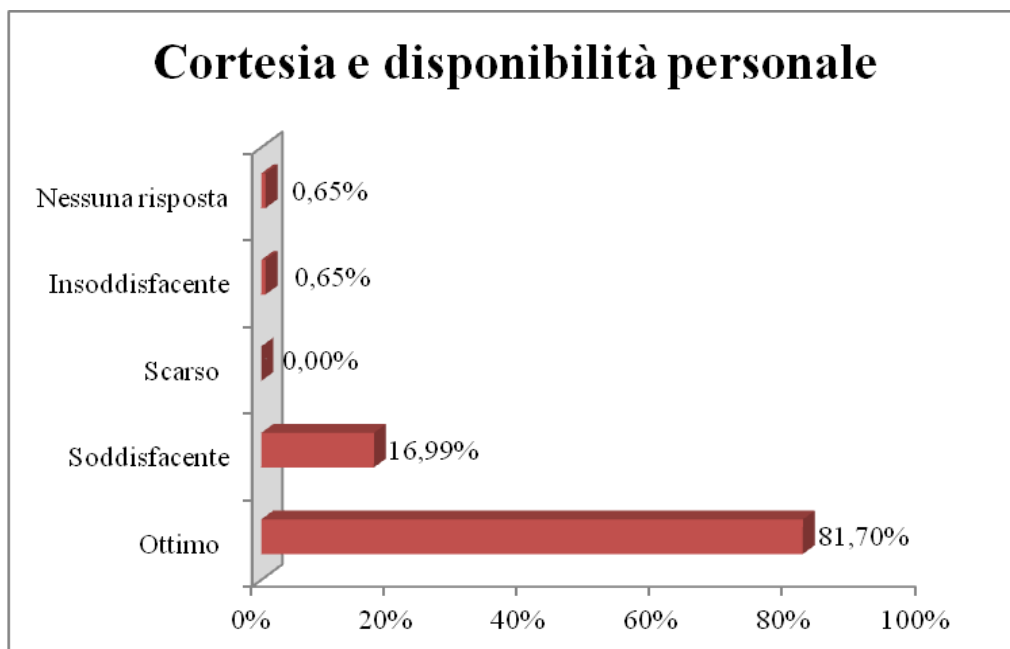
Ambito 4 – “Competenza del personale”

La maggior parte degli utenti ha rilevato un ottimo grado di competenza del personale operante nei vari uffici comunali con il quale ha avuto contatti per l'evasione delle proprie richieste.



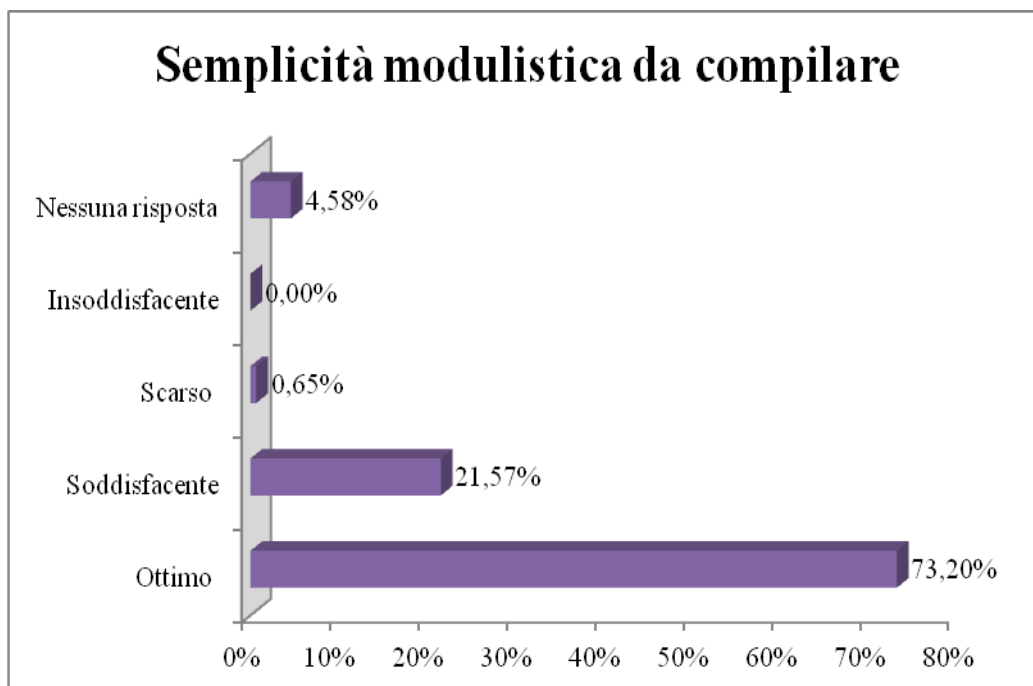
Ambito 4 – “Cortesia e disponibilità del personale”

La percentuale di soddisfazione degli utenti rimane invariata anche quando si tratta di cortesia e disponibilità del personale operante negli uffici comunali.



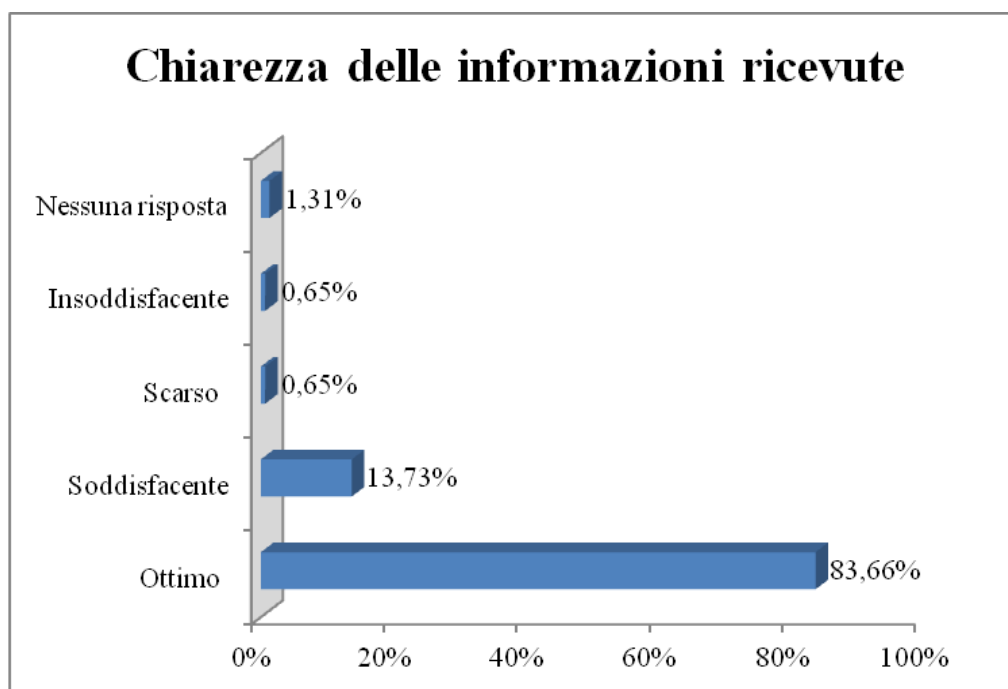
Ambito 5 – “Semplicità della modulistica da compilare”

Anche in questo ambito si registra un buon grado di soddisfazione generale degli utenti.



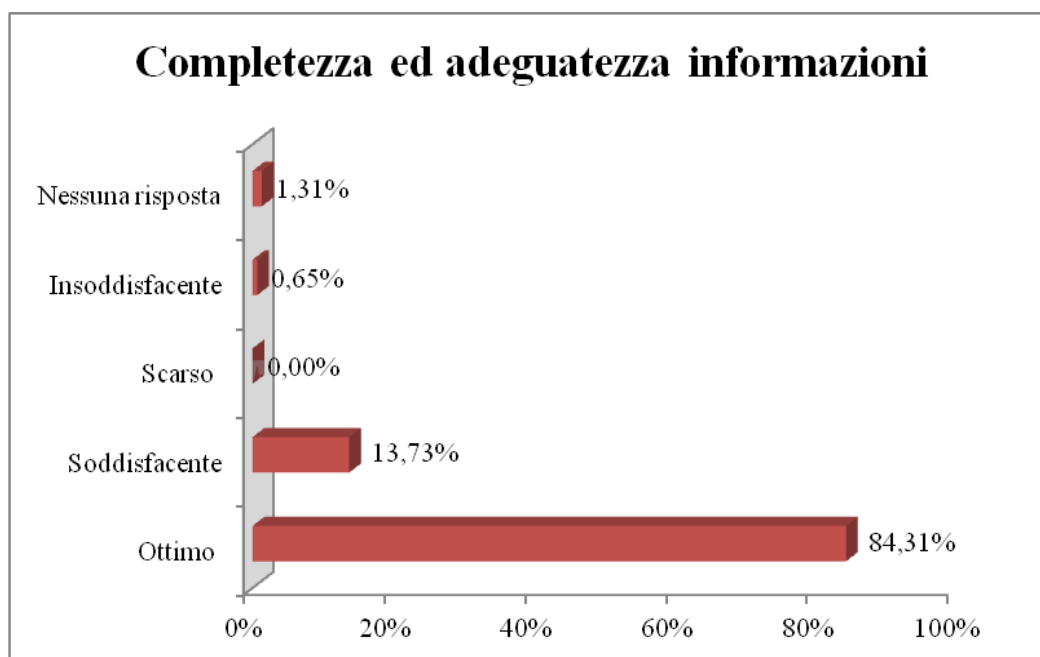
Ambito 6 – “Chiarezza delle informazioni ricevute”

Le risposte evidenziano un valore di soddisfazione medio molto positivo, sintomo di un buon livello di chiarezza fornito dai dipendenti dell'ente in merito alle richieste presentate dagli utenti.



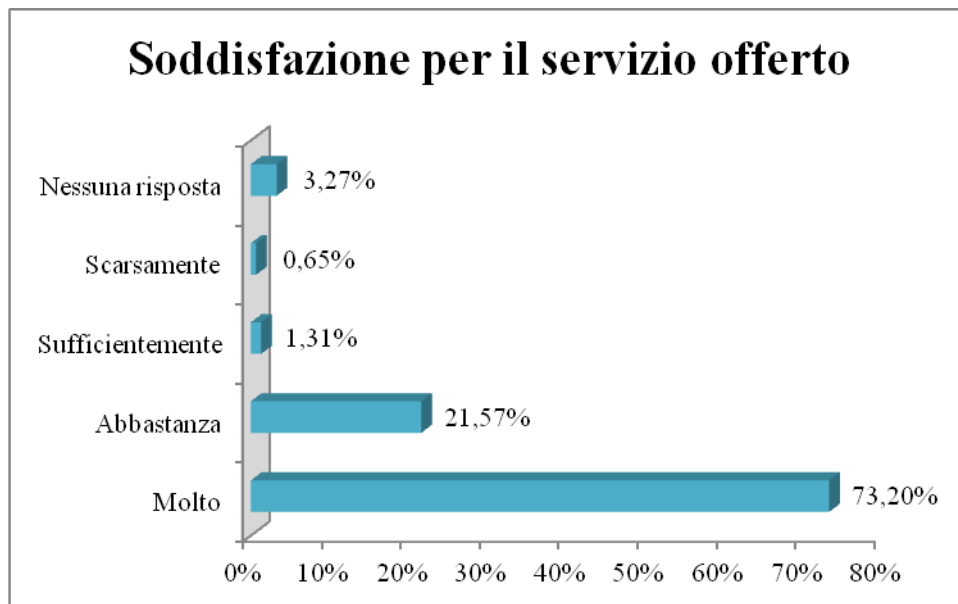
Ambito 7 – “Completezza ed adeguatezza delle informazioni”

Come gli ambiti precedenti, anche in questo caso il livello di soddisfazione degli utenti risulta essere mediamente molto positivo; pertanto le informazioni ricevute risultano essere pertinenti ed adeguate alle richieste presentate.



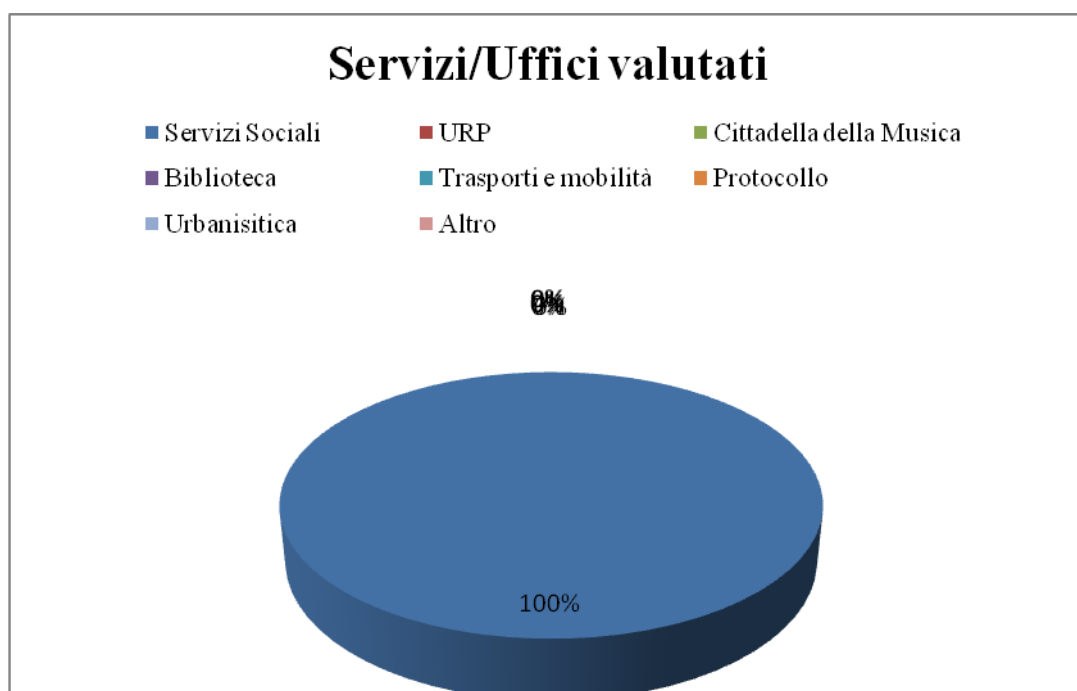
Ambito 8 – “Soddisfazione per il livello offerto”

Sulla stessa tendenza degli ambiti analizzati precedentemente anche per quel che riguarda la soddisfazione degli utenti in merito al servizio offerto dall’ente, il livello medio risulta essere molto positivo. Soltanto n. 5 utenti non hanno risposto a tale quesito.



Qualità esterna: Analisi per Servizio/Ufficio

La totalità dei questionari pervenuti riguarda l’Ufficio Servizi Sociali ed evidenzia un grado di soddisfazione dell’utenza particolarmente elevato; ciò denota l’ottimo servizio reso dal personale operante all’interno degli uffici in questione, per il quale gli utenti hanno espresso parere positivo soprattutto per la disponibilità e la cortesia.



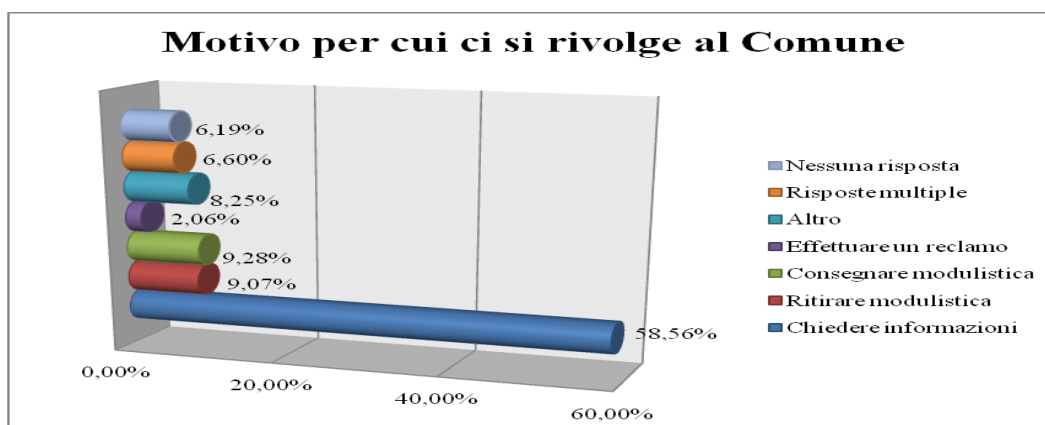
Andamento dei risultati nell'ultimo triennio.

Per avere un'idea più ampia sull'andamento della qualità espressa dagli uffici si è deciso di confrontare i risultati degli ultimi tre anni.

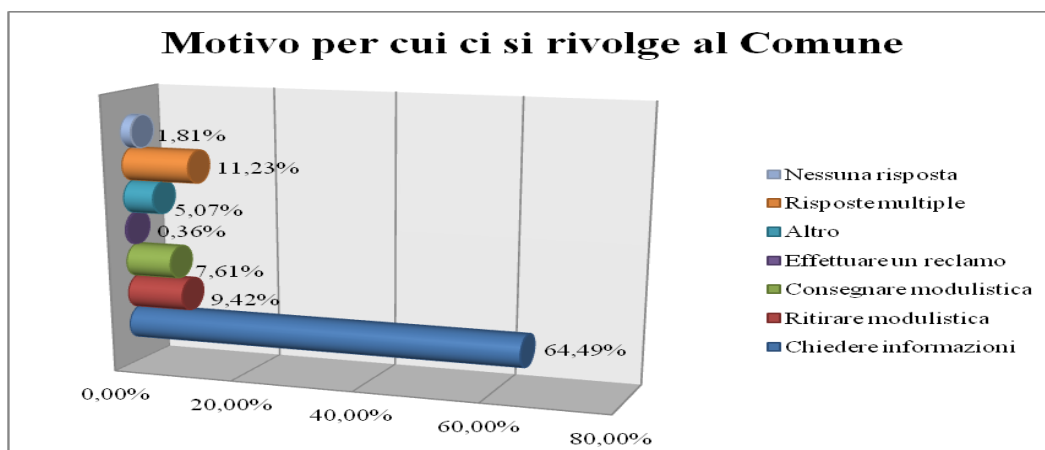
In particolare sono stati presi in esame le risposte date in merito a:

- motivo per cui ci si rivolge al Comune;
- tempo di erogazione del servizio;
- comfort ambienti di attesa;
- competenza del personale;
- semplicità modulistica da compilare;
- soddisfazione per il servizio offerto.

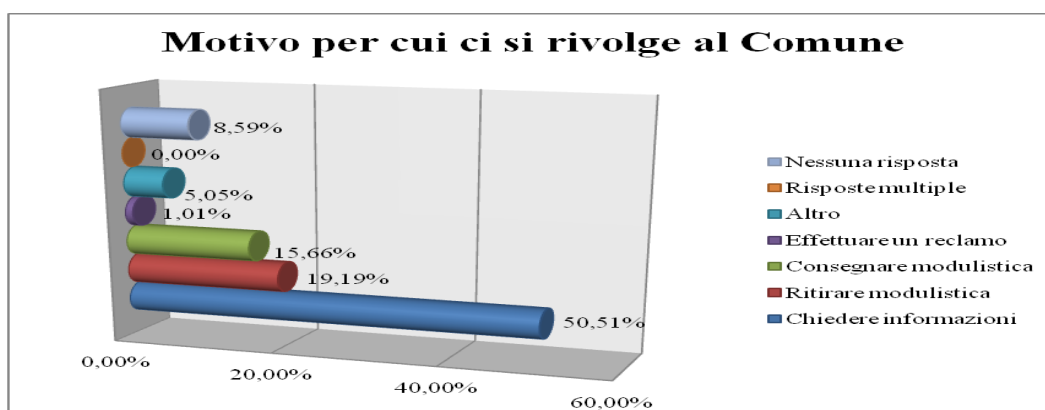
A. Motivo per cui ci si rivolge al Comune



2016



2017



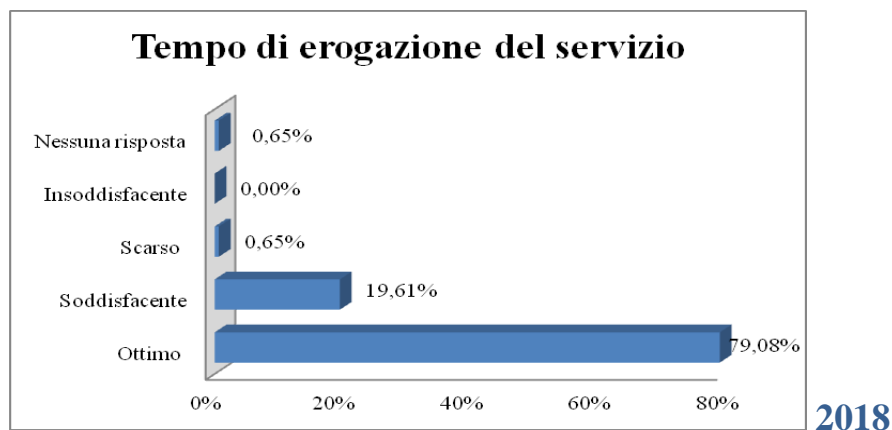
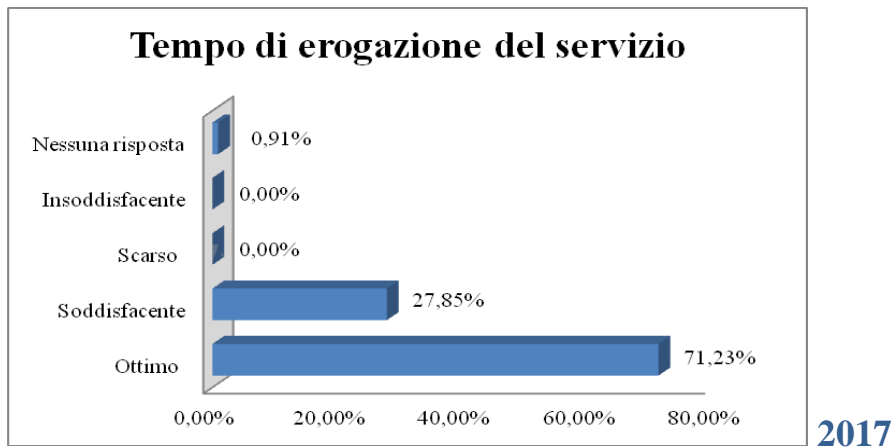
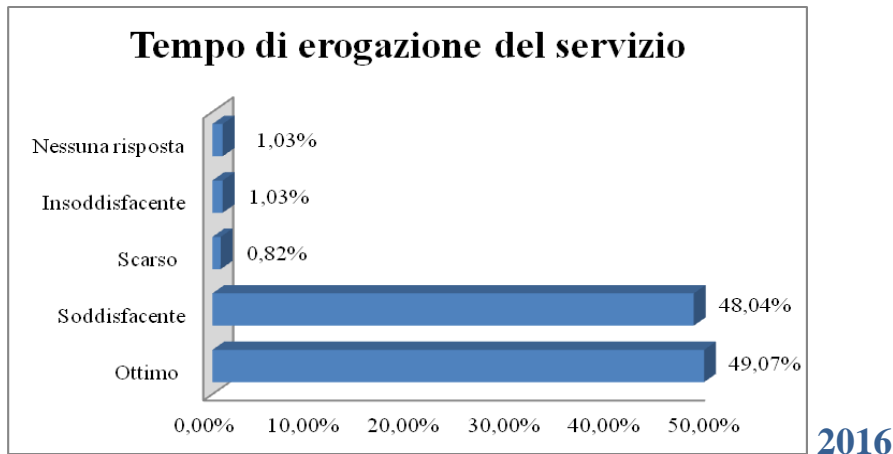
2018

Come si può notare dai grafici, negli ultimi due anni vi è stato un notevole cambiamento delle motivazioni che hanno spinto l'utenza a rivolgersi all'Ente.

La maggior parte dell'utenza (60% circa) nel 2016 e nel 2017 si è rivolta al Comune per chiedere informazioni a differenza del 2018 dove la percentuale degli utenti che si è recata nei vari uffici comunali per richiedere informazioni è scesa al 50%.

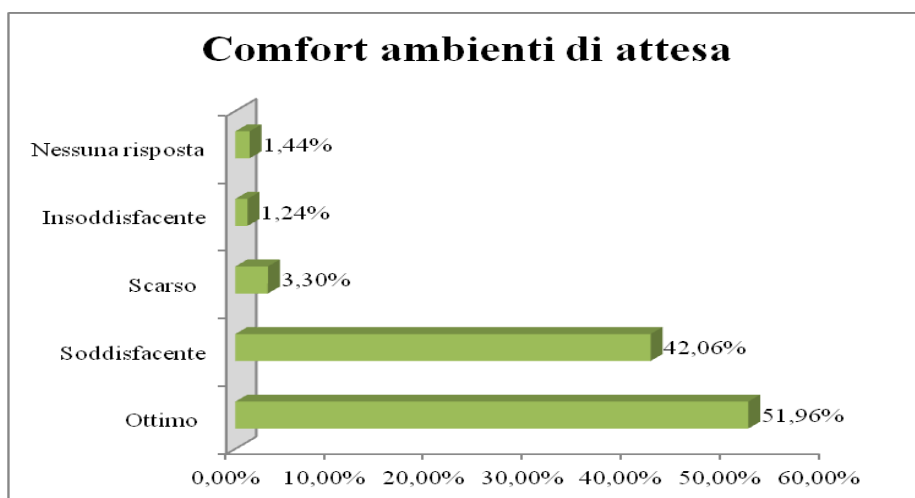
Durante questa annualità, a differenza di quelli precedenti, una buona percentuale di utenti si è rivolta all'Ente per ritirare la modulistica (19,19%).

B. Tempo di erogazione del servizio

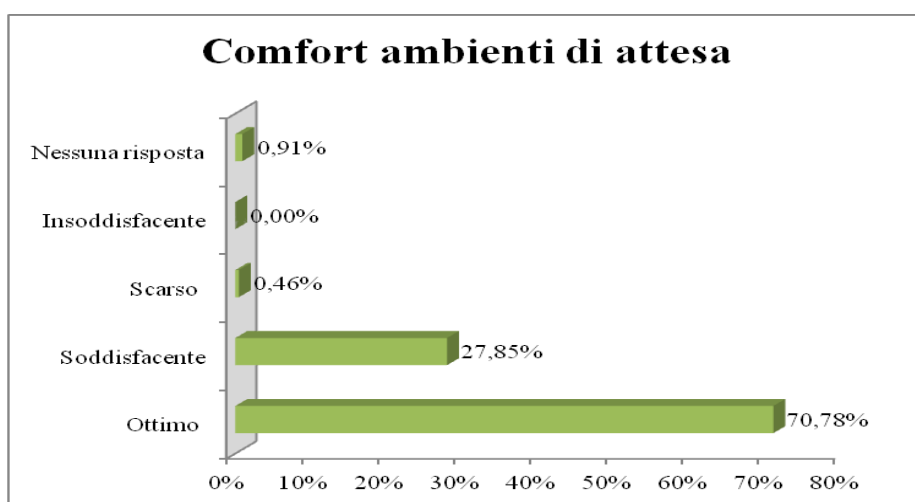


Entrando nel merito della tempistica di erogazione del servizio nell'ultimo triennio l'utenza ha rilevato un grado più che soddisfacente vista la quasi totalità di giudizi positivi.

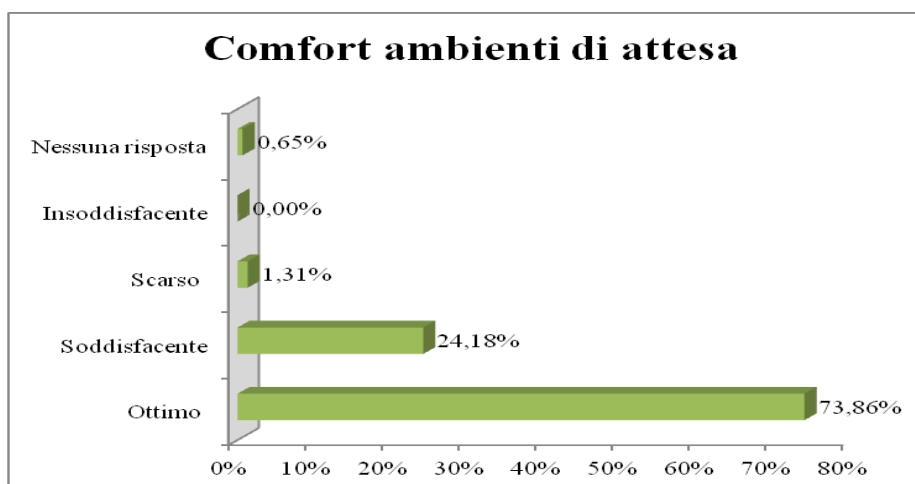
C. Comfort ambienti di attesa



2016



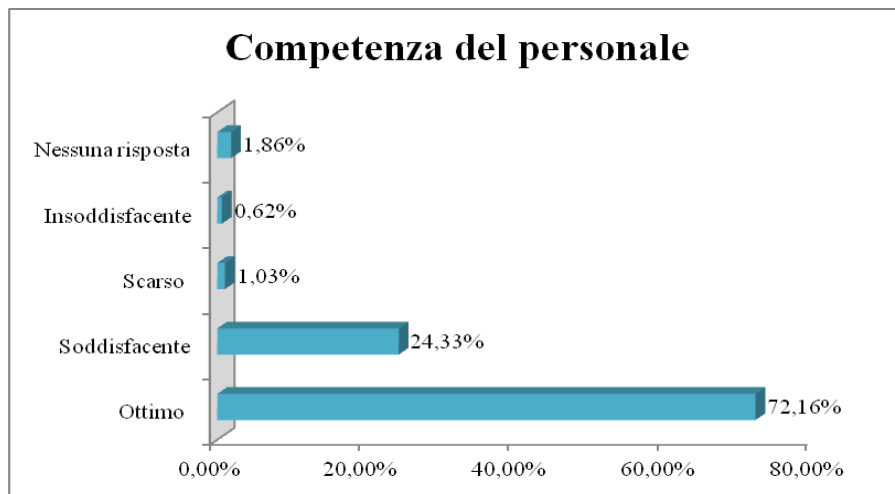
2017



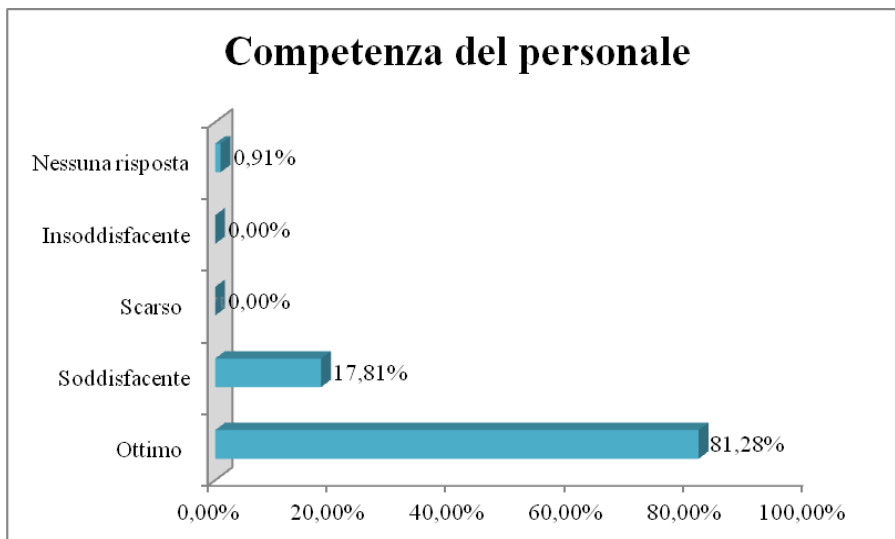
2018

La percezione di comfort degli ambienti di attesa è andata migliorando nel tempo vista la diminuzione delle valutazioni negative e di un giudizio più che apprezzabile degli utenti.

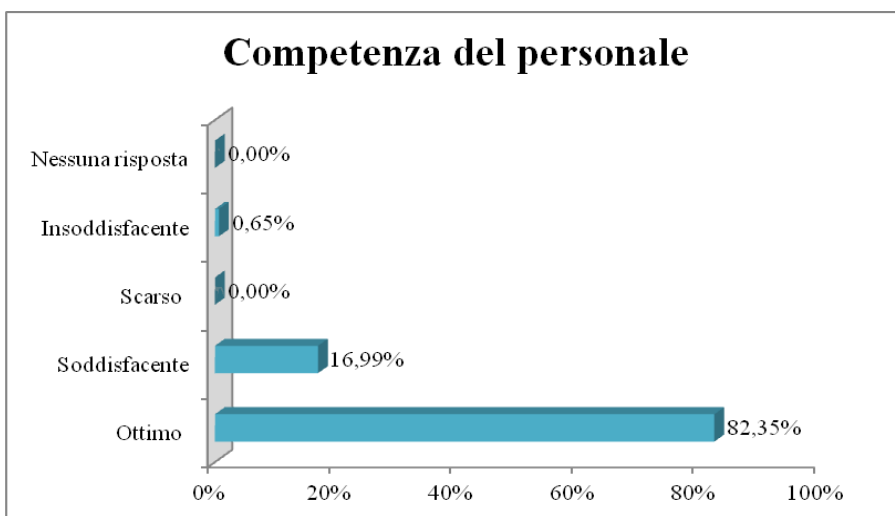
D. Competenza del personale



2016



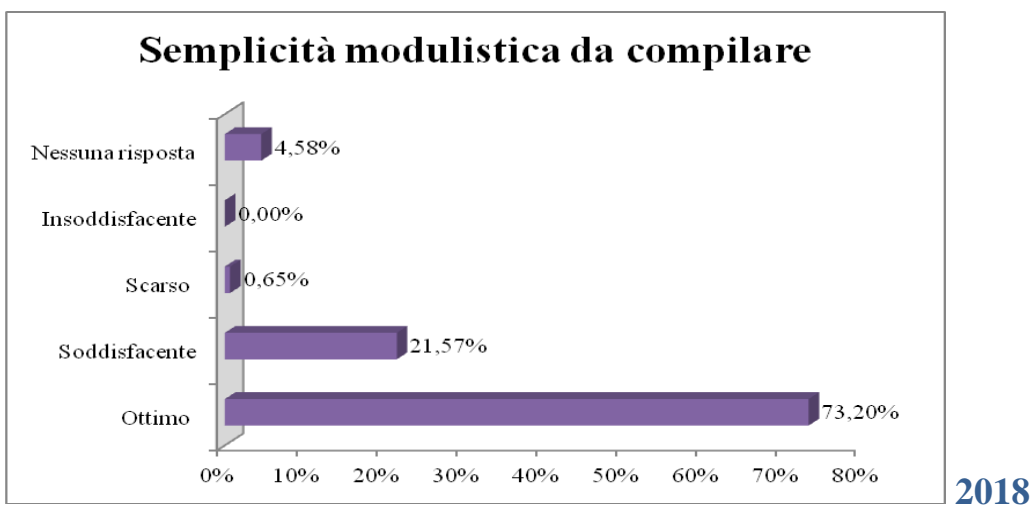
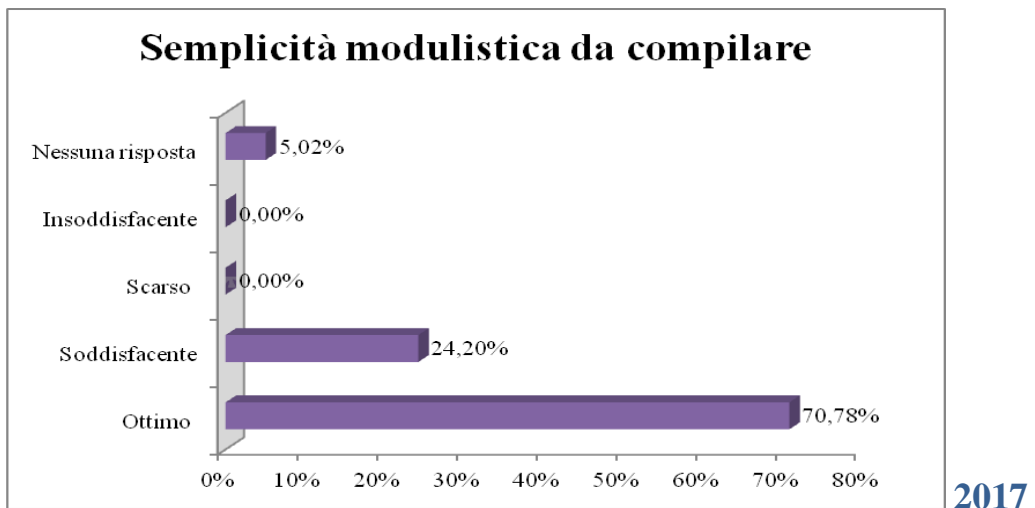
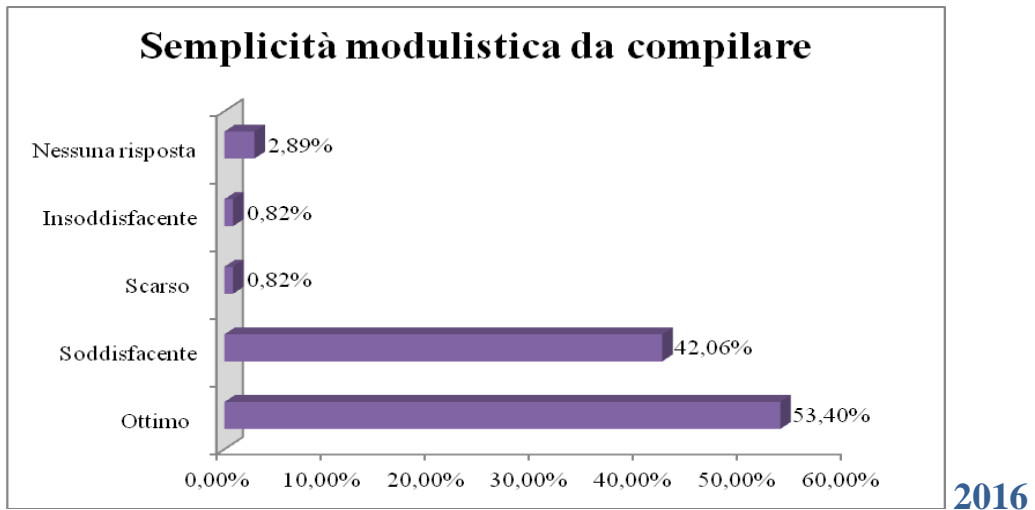
2017



2018

La maggior parte degli utenti ha rilevato in tutto il triennio un ottimo grado di competenza del personale operante all'interno degli uffici comunali con il quale ha avuto contatti per il soddisfacimento delle proprie richieste.

E. Semplicità modulistica da compilare



Anche in questo ambito è stato registrato costantemente un ottimo grado di soddisfazione dell'utenza.

F. Soddisfazione per il servizio offerto



In virtù dei giudizi positivi analizzati in precedenza la soddisfazione per il servizio offerto non poteva che riscontrare dall'utenza un giudizio generale più che positivo. Da notare come sia migliorata negli anni tale percezione vista la continua diminuzione dei pareri negativi che si è avuta negli anni arrivando alla quasi totale assenza degli stessi nel 2018.