



Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE

Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

Risultati della somministrazione del questionario per la misurazione della qualità attesa e percepita condotta per l'anno 2018 per i Servizi

Provveditorato ed Economato
Archivio e Protocollo
Protezione Civile
Pubblica Istruzione
Tributi



Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE

Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

Indice

Premessa

Capitolo 1 Introduzione

Capitolo 2 Popolazione, campione , servizi forniti e questionario somministrato

Capitolo 3 I questionari raccolti

Capitolo 4 Risultati dell'indagine

Capitolo 5 I suggerimenti forniti dai cittadini per il miglioramento del servizio



Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE

Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

Premessa

La valutazione del grado di soddisfazione dei “clienti” rappresenta sempre più un importante aspetto nella gestione di qualsiasi organizzazione, ed ancora di più per organizzazioni che vivono quotidianamente di rapporti con i propri clienti.

Questo aspetto diviene sempre più importante anche per un Ente pubblico che si trova a dover misurare la propria utilità in termini di capacità di fare fronte alle esigenze espresse ed inesprese del proprio territorio di riferimento e di quanti impiegano i servizi offerti.

Si tratta di un imperativo sempre più urgente e pressante in considerazione delle difficoltà che sta attraversando il nostro sistema economico e del ruolo di volano del suo sviluppo che il sistema pubblico è chiamato a svolgere, permettendo quindi di recuperare il gap che, su questo versante, caratterizza il nostro Paese rispetto alla media dei Paesi Europei.

Verso il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema pubblico si è del resto mossa gran parte della legislazione degli ultimi anni: basta pensare alla riforma “Brunetta” ed alla normativa di settore successivamente emanata da organi specifici (si pensi alla Delibera n° 88/2010 della Commissione per la Valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche denominata “Linee guida per la definizione degli standard di qualità” e la Delibera n° 89/2010 dal titolo “Indirizzi – sottoposti a consultazione – in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di valutazione e misurazione delle performance” o al disegno di legge recante delega al Governo per il miglioramento della Pubblica Amministrazione del nuovo Ministro Buongiorno), orientate non solo verso un progressivo snellimento, in un'ottica di ridefinizione dei propri processi operativi e decisionali, delle procedure interne ma anche verso un sempre maggiore risparmio dei costi “inutili” e non generativi di valore aggiunto e di accrescimento della soddisfazione e delle esigenze, misurate su aspetti tipicamente qualitativi, del Cittadino e degli utenti in generale, siano essi soggetti pubblici o privati, singoli od imprese.

Nell'intento di migliorare la propria efficacia ed efficienza la Provincia di Terni sta procedendo con fatica al riavvicinamento ad un sistema che permetta di controllare qualità dei processi e qualità percepita, dove si collocano anche l'adozione di strumenti di customer satisfaction.

La necessità di migliorare i rapporti con il proprio territorio da tempo sta spingendo la Provincia di Terni, in attuazione della legge sulla riforma dell'Ente, verso forme di collaborazione con i Comuni e Enti interessati ai relativi processi.

Questa collaborazione ha comportato, nell'ambito dell'indagine di customer satisfaction 2018, la misurazione delle attività riferite ai Tributi, alla Protezione Civile, alla Pubblica Istruzione oltre alla misurazione dei servizi interni Provveditorato ed Economato e Archivio e Protocollo.



Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

1. Introduzione

Questa relazione descrive gli esiti della somministrazione dei questionari di misurazione del grado di soddisfazione dei dipendenti per quanto riguarda le attività riferite a:

Tributi;
Protezione Civile;
Pubblica istruzione;
Provveditorato ed Economato;
Archivio e Protocollo.

Complessivamente la somministrazione si è protratta per circa 30 giorni, comportando l'invio a 160 dipendenti, 22 Amministrazioni Comunali, gli Istituti Scolastici della Provincia e n. 102 relativi ai soggetti interessati ai Tributi Provinciali. Sono stati somministrati 2 diversi tipi di questionari ciascuno dei quali contenente una o più domande relative alle principali "dimensioni della qualità" dei servizi offerti.

I dati raccolti dalla somministrazione sono stati quindi analizzati e descritti in questa relazione, nella quale vengono fornite informazioni ed analisi relativamente ai seguenti aspetti:

- ✓ Contenuto e modalità di somministrazione dei questionari utilizzati;
- ✓ Dati più significativi della somministrazione;
- ✓ Analisi condotta sulla qualità percepita e su quella attesa degli utenti e relativa rappresentazione grafica;
- ✓ Analisi del grado di soddisfazione complessivamente espresso dalla popolazione intercettata;
- ✓ Analisi dei suggerimenti formulati nei questionari;

2. Popolazione, campione, servizi forniti e questionario somministrato

a) Per poter valutare la qualità percepita e quella attesa da chi utilizza i servizi interni è stato necessario determinare la "grandezza" (in termini numerici) dei fruitori degli stessi servizi.

Per calcolare il **numero dei fruitori dei servizi** si è proceduto in questo modo:

1. sono stati individuati nella sede centrale (di seguito denominati "servizi interni") due servizi a rotazione rispetto alla selezione effettuata sul complesso dei servizi interni;
2. per ogni servizio offerto è stato calcolato il grado di soddisfazione avendo a riferimento un preciso arco temporale (anno 2018)

E' stata quindi determinata la popolazione complessiva di riferimento pari a 160 unità

In questa ottica nel questionario da somministrare per i servizi interni sono state individuate 6 diverse aree (o **dimensioni della qualità**):

- 1) Qualità del servizio
- 2) Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto
- 3) Capacità di orientamento dell'utente
- 4) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito
- 5) Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio
- 6) Qual'è il suo giudizio complessivo sul Servizio in questione lo ritiene soddisfacente?

Attraverso il seguente schema



Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE

Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

1) Qualità del servizio

- a) Ritieni che i mezzi utilizzati nell'ambito del servizio siano all'avanguardia?
- b) Ritieni soddisfacente la gestione complessiva delle criticità?

2) Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto

- a) Ritieni soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le vengono fornite?
- b) Ritieni soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?
- c) Ritieni che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenze professionali?

3) Capacità di orientamento dell'utente

- a) E' soddisfatto della capacità del personale addetto di aiutare/orientare l'utente nella soluzione dei problema?

4) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito

- a) Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari di espletamento dello stesso?
- b) Ritieni soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe riscontro o soluzioni alle Sue istanze e richieste?
- c) Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, ecc.
- d) Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?

5) Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio

- a) Ritieni soddisfacente l'adeguatezza degli ambienti e la facilità di accesso alla struttura?
- b) Ritieni soddisfacente la collocazione degli uffici e la loro identificabilità (ubicazione cartelli ecc.)?



Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

6) Qual'è il suo giudizio complessivo sul Servizio in questione lo ritiene soddisfacente?

Commenti

Per poter valutare la qualità percepita e quella attesa di chi utilizza i servizi di Tributi, Protezione Civile, Pubblica Istruzione, sono stati individuati 22 Amministrazioni Comunali, gli Istituti Scolastici della Provincia e n. 102 relativi ai soggetti interessati ai Tributi Provinciali.

per questi servizi sono state individuate 5 diverse aree (o **dimensioni della qualità**) come sotto riportato, con il seguente schema:

	QUALITA' DEL SERVIZIO FRUITO					IMPORTANZA				
	Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so / Non risponde	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per nulla importante	Non so / Non risponde
<u>5) DOMANDE CHE RIGUARDANO LA CAPACITÀ DI ASSISTERE L'INTERLOCUTORE:</u>										
Quanto ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del Servizio?										
Quanto ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del Servizio?										
Quanto si sente sicuro che la sua richiesta sia stata recepita?										
E' soddisfatto dell'accessibilità al Servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?										
Quanto ritiene soddisfacente la nostra capacità di valutare le urgenze?										
Quanto ritiene soddisfacente il rispetto degli impegni assunti da parte della C.U.C SERVIZI nei Suoi confronti (es.: <i>verifico e Vi richiamo, ecc.</i>)?										



Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE

Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

<u>6) ASPETTI LEGATI ALLA AFFIDABILITÀ, COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO</u>	Molto soddisfac	Abbastanza	Poco soddisfac	Per nulla soddisfac	Non so / non	Molto important	Abbastanza	Poco important	Per nulla important	Non so / non																		
competenza e preparazione del personale																												
chiarezza e completezza delle informazioni fornite																												
disponibilità a dare informazioni telefoniche o mail																												
capacità di offrire una consulenza personalizzata																												
Quanto si ritiene soddisfatto dei tempi di adempimento delle procedure?																												
<u>7) Passiamo ora ad alcuni suggerimenti sulla gestione del SERVIZIO:</u>																												
Quali ambiti suggerirebbe per il miglioramento organizzativo del Servizio?																												
-Potenziamento del personale dedicato alle procedure (1)																												
-Formazione del personale comunale per predisposizione di atti di gara e/o propedeutici (2)																												
-Altro: (precisare l'ambito di miglioramento) (3)																												
<u>8) Qual è il Suo giudizio complessivo sul . SERVIZIO..... della Provincia di Terni?:</u>																												
Giudizio Complessivo																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>9) Nel caso lo svolgimento della Sua professione La porti a contatto con Uffici equivalenti in altri Enti, come valuta i servizi forniti dal SERVIZIO nel confronto con le altre realtà da Lei conosciute?</th> <th>Estremamente migliore</th> <th>Migliore</th> <th>Più o meno uguale</th> <th>Peggioro</th> <th>Abbastanza soddisfacente</th> <th>Poco soddisfacente</th> <th>Per nulla soddisfacente</th> <th>Non so / Non risponde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Confronto con altri Servizi equivalenti</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>											9) Nel caso lo svolgimento della Sua professione La porti a contatto con Uffici equivalenti in altri Enti, come valuta i servizi forniti dal SERVIZIO nel confronto con le altre realtà da Lei conosciute?	Estremamente migliore	Migliore	Più o meno uguale	Peggioro	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so / Non risponde	Confronto con altri Servizi equivalenti								
9) Nel caso lo svolgimento della Sua professione La porti a contatto con Uffici equivalenti in altri Enti, come valuta i servizi forniti dal SERVIZIO nel confronto con le altre realtà da Lei conosciute?	Estremamente migliore	Migliore	Più o meno uguale	Peggioro	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so / Non risponde																				
Confronto con altri Servizi equivalenti																												

Come si può notare il questionario contiene due gruppi di domande ciascun gruppo distinto nelle aree sopra esaminate.

Per ogni elemento che rientra in una dimensione della qualità sono state previsti due ordini di domande

- Uno secondo la qualità del servizio fruito;
- Uno espresso in termini di importanza;

Il primo indica il grado di soddisfazione rispetto alle proprie aspettative attribuito allo specifico elemento analizzato (dimensione della qualità) dall'Utente;

Il secondo indica invece il grado di importanza che l'Utente dà, rispetto ad un determinato elemento e rappresenta quindi il suo grado di misurazione nei confronti dello stesso elemento.

La somministrazione dei questionari è stata effettuata con le medesime modalità in modo da contenere al massimo le possibili differenze tra i soggetti a cui il questionario è stato somministrato, garantendo così l'integrità e la correttezza dei dati raccolti.

3. I questionari raccolti

Complessivamente, nel periodo 13 Marzo- 15 Aprile 2018 sono stati distribuiti 160 questionari, per i servizi interni e 168 questionari per gli esterni, in riferimento alle attività espletate nell'anno 2018. In rapporto invece ai questionari effettivamente compilati e raccolti sono stati rilevati i seguenti dati:

Personale interno distribuiti 160 restituiti 26 per una % di risposta del 13,80.



Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE

Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

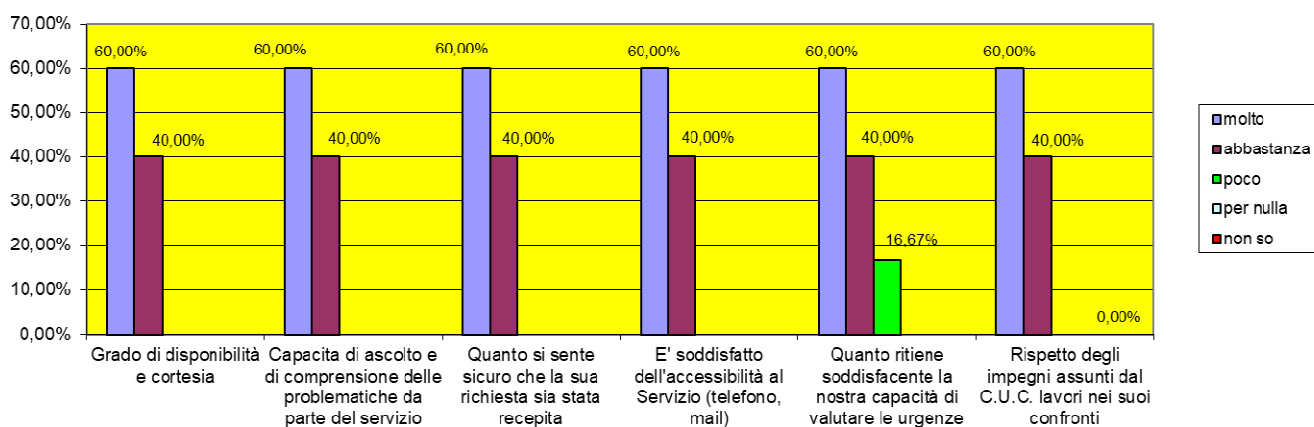
Per gli altri 3 servizi a fronte di 168 questionari distribuiti, sono stati raccolti n. 5 per la Protezione Civile, n. 9 per la pubblica Istruzione e 4 per i tributi per una % totale di risposta dello 10,70%.

4. Risultati dell'Indagine

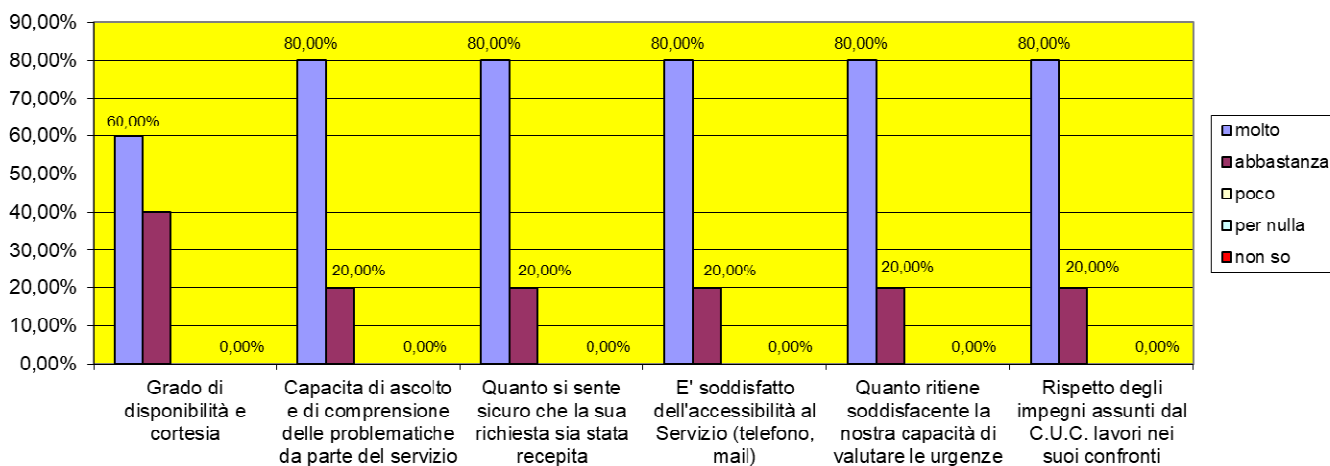
I risultati raggiunti dalla raccolta dei questionari somministrati sia con riferimento alla qualità attesa (espressa in termini di importanza) ed alla qualità percepita (espressa in termini di qualità del servizio?) vengono illustrati con i grafici sotto riportati.

PROTEZIONE CIVILE

Capacità di assistere l'interlocutore qualità del servizio grafico 1



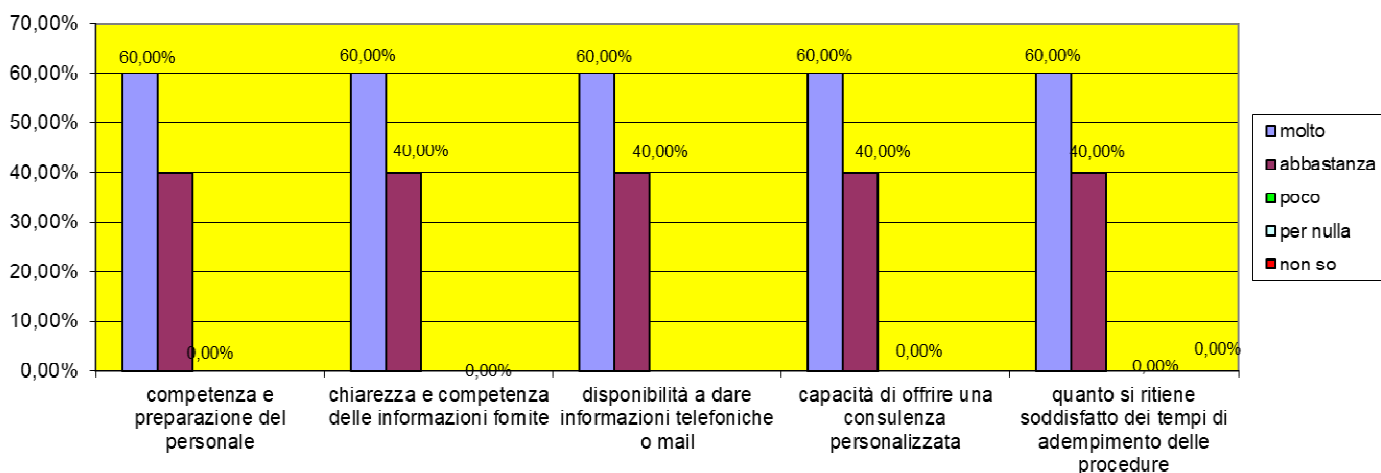
Capacità di assistere l'interlocutore del servizio importanza grafico 2



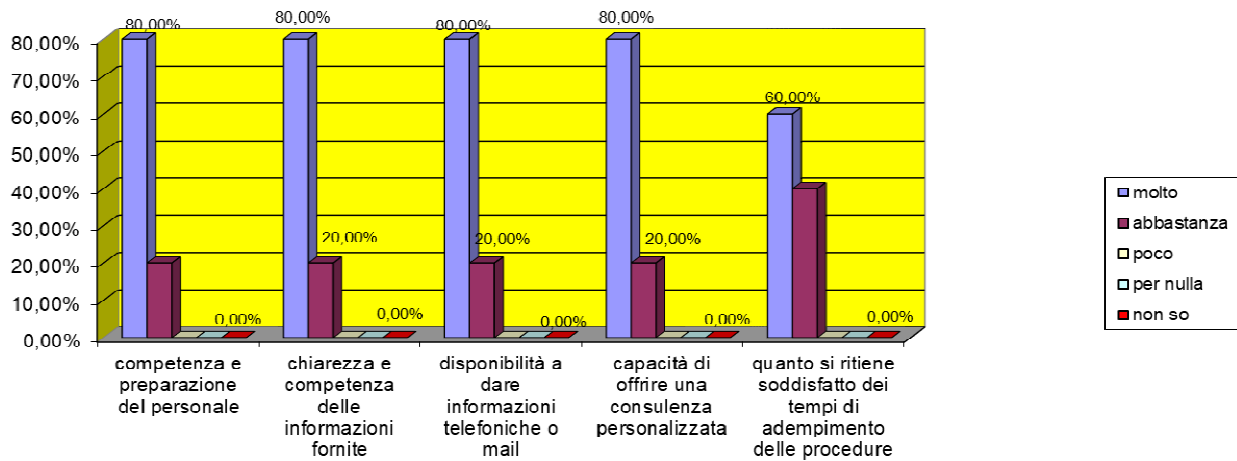


Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

**Aspetti legati all'affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto -
Qualità del servizio grafico 3**



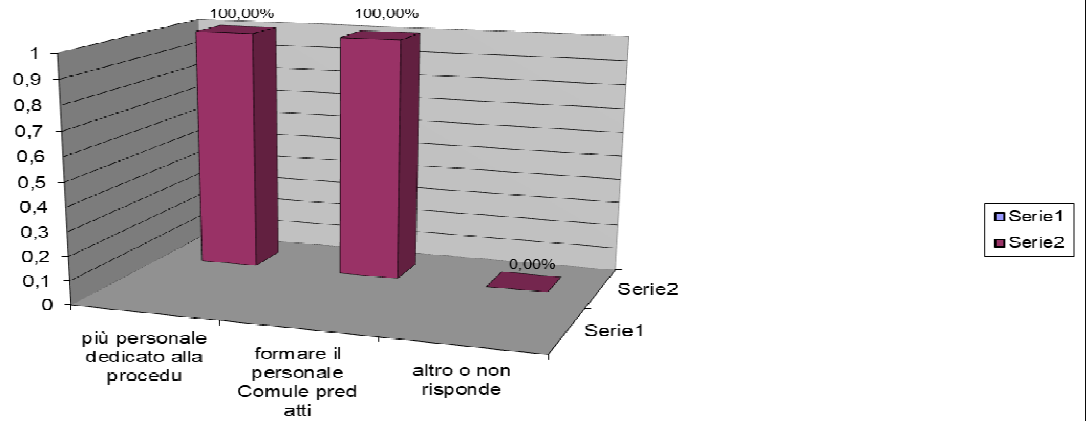
**Aspetti legati all'affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto
importanza grafico 4**



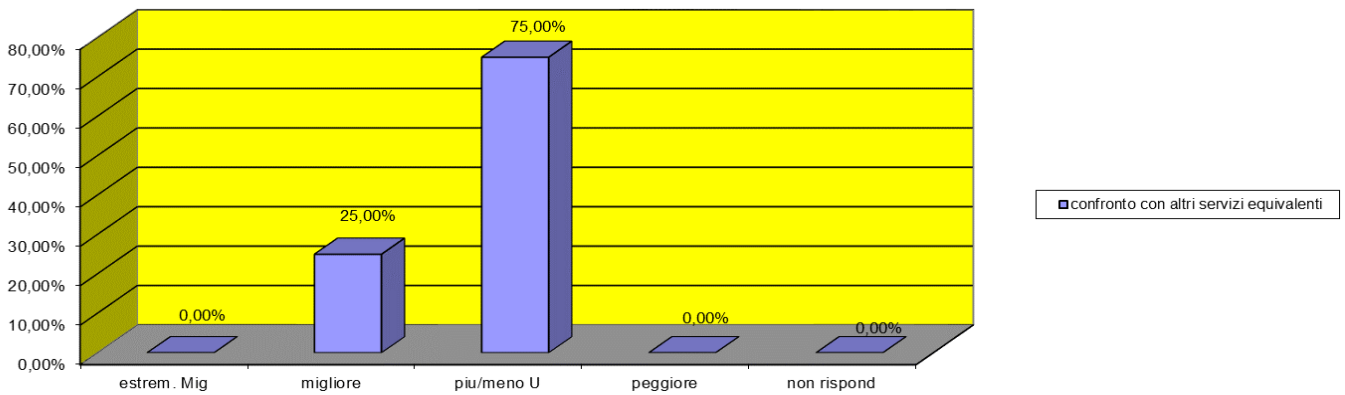


Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

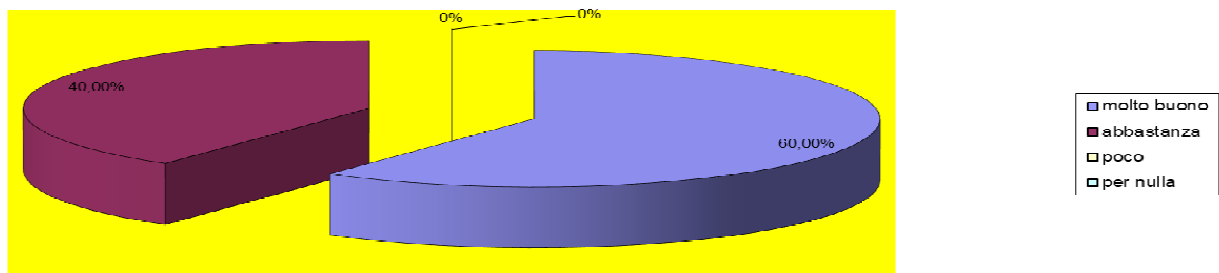
Miglioramento organizzativo del servizio grafico 5



confronto con altri servizi equivalenti grafico 6



Giudizio complessivo sul Servizio di Protezione Civile della Provincia di Terni grafico 7





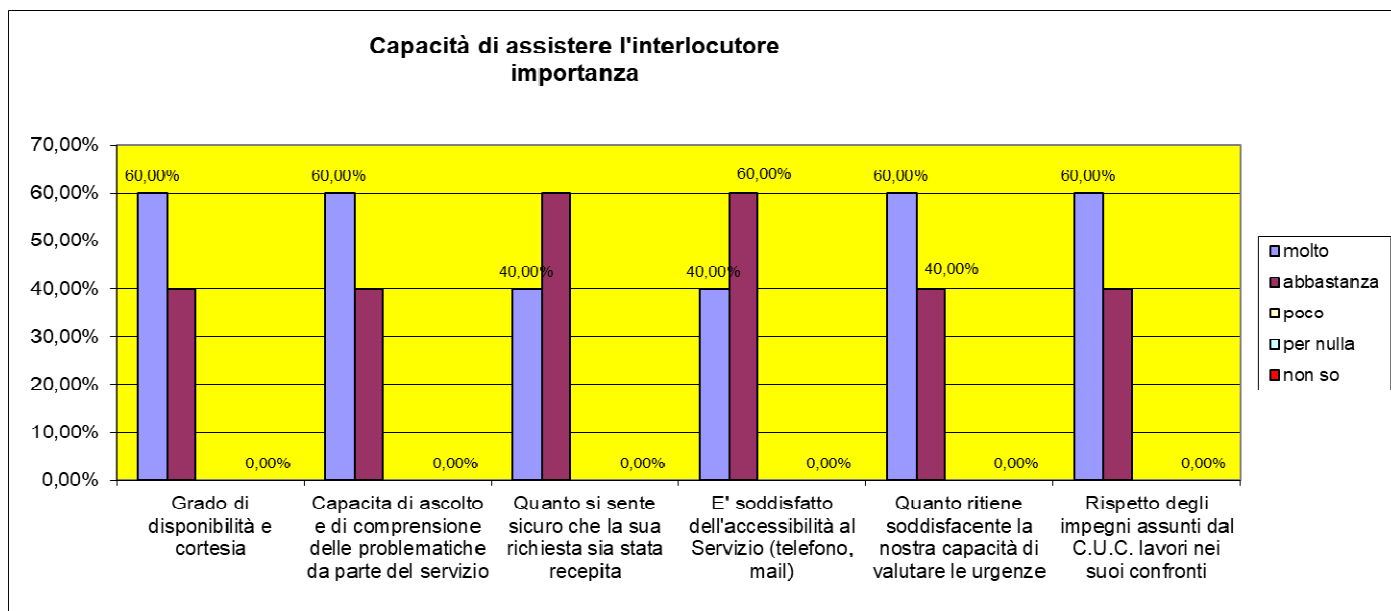
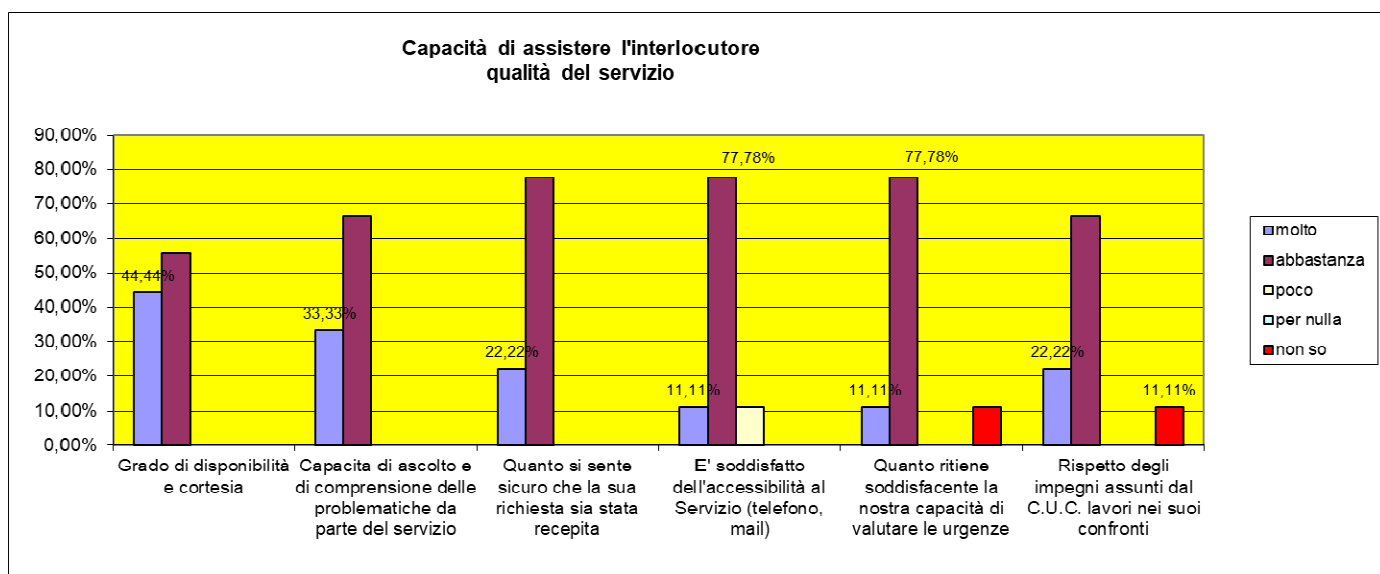
Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE

Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

Conclusioni

Rispetto a quanto emerso dalla valutazione del Servizio di protezione Civile, analizzando il grafico 7, il giudizio complessivo è ampiamente positivo 60% molto buono, 40% abbastanza buono. Nello specifico grafico 6 il confronto con altri servizi simili, o assimilabili si osserva che il giudizio si caratterizza per una % alta /5% su più o meno uguale arrivando ad un 25%, per quanto riguarda la valutazione di migliore. D'altro canto non arrivano suggerimenti o richieste particolari, mentre è molto elevata la richiesta di dedicare più personale e formarlo nello specifico. Tutte e due si attestano al 100% come si evince dal grafico 5 che certifica l'ottimo livello raggiunto con poco personale dedicato. Negli altri grafici 1,2,3,4, poco abbiamo da commentare in quanto le percentuali parlano da sole e sono nella maggior parte tutte positive.

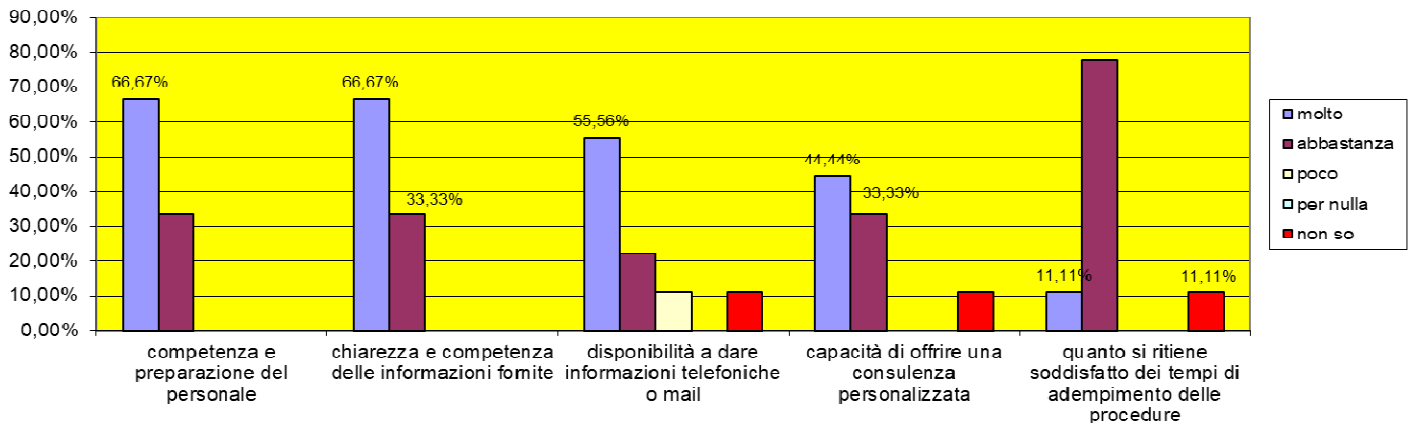
PUBBLICA ISTRUZIONE



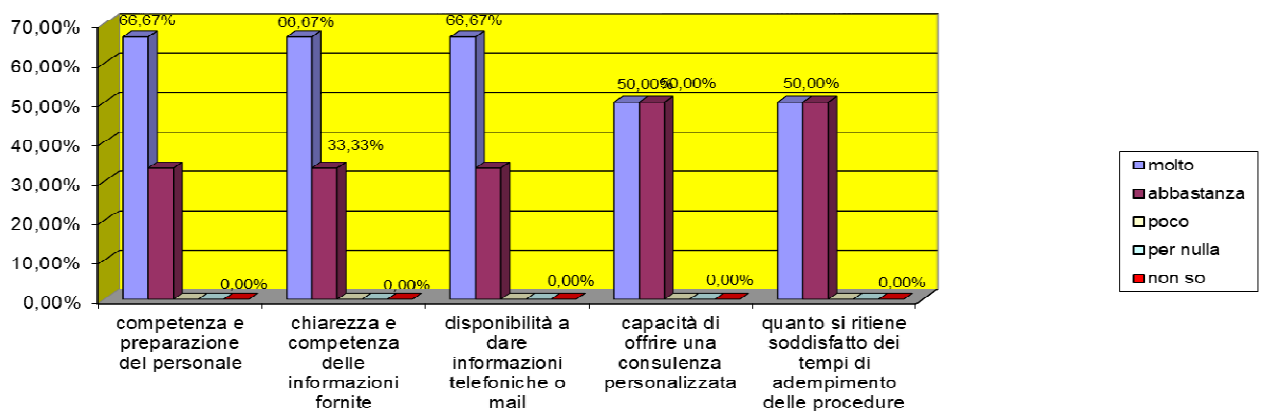


Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

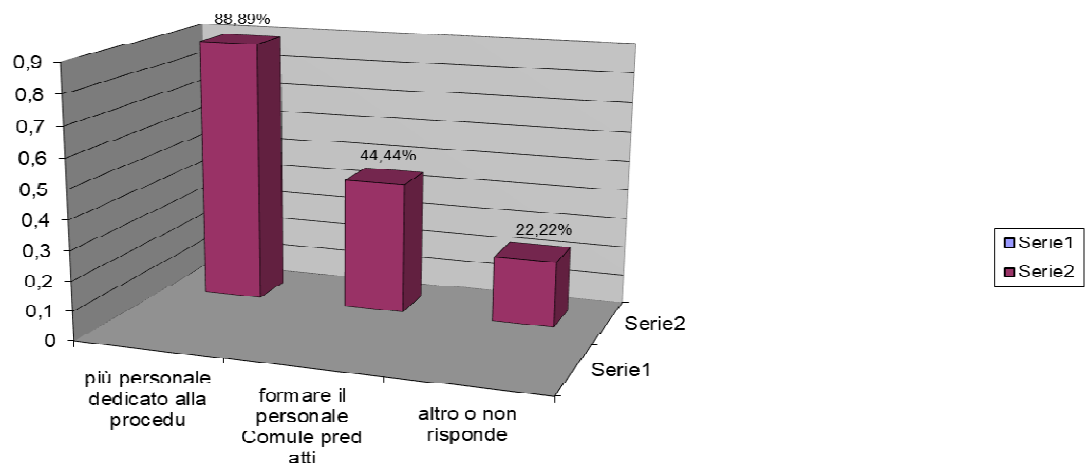
Aspetti legati all'affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto - Qualità del servizio



Aspetti legati all'affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto importanza

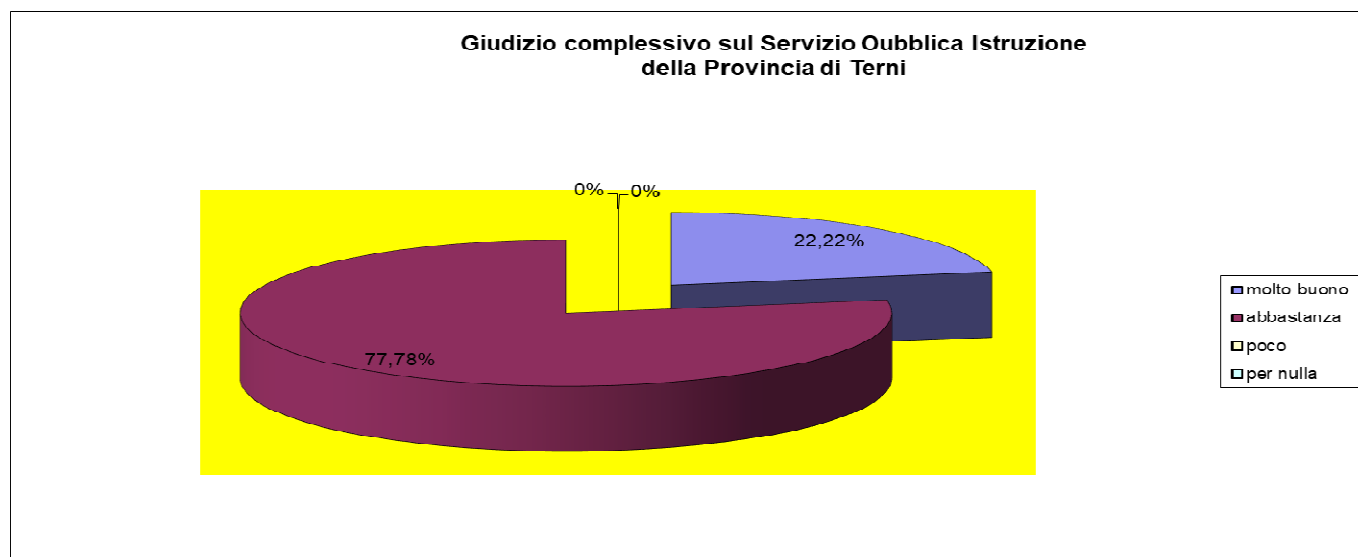
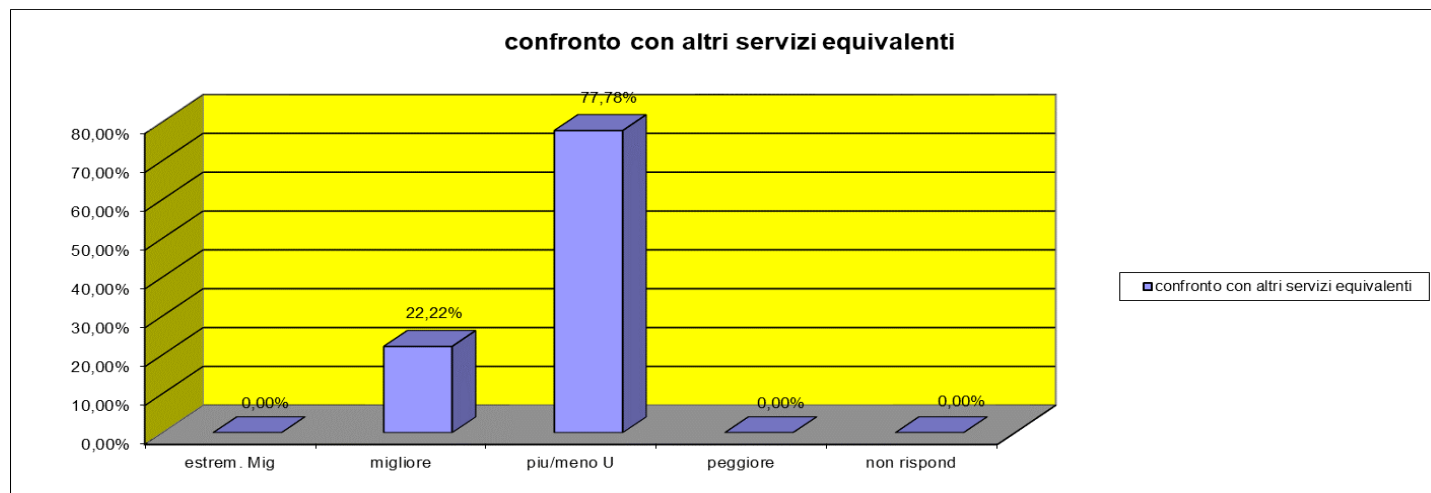


Miglioramento organizzativo del Servizio





Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità



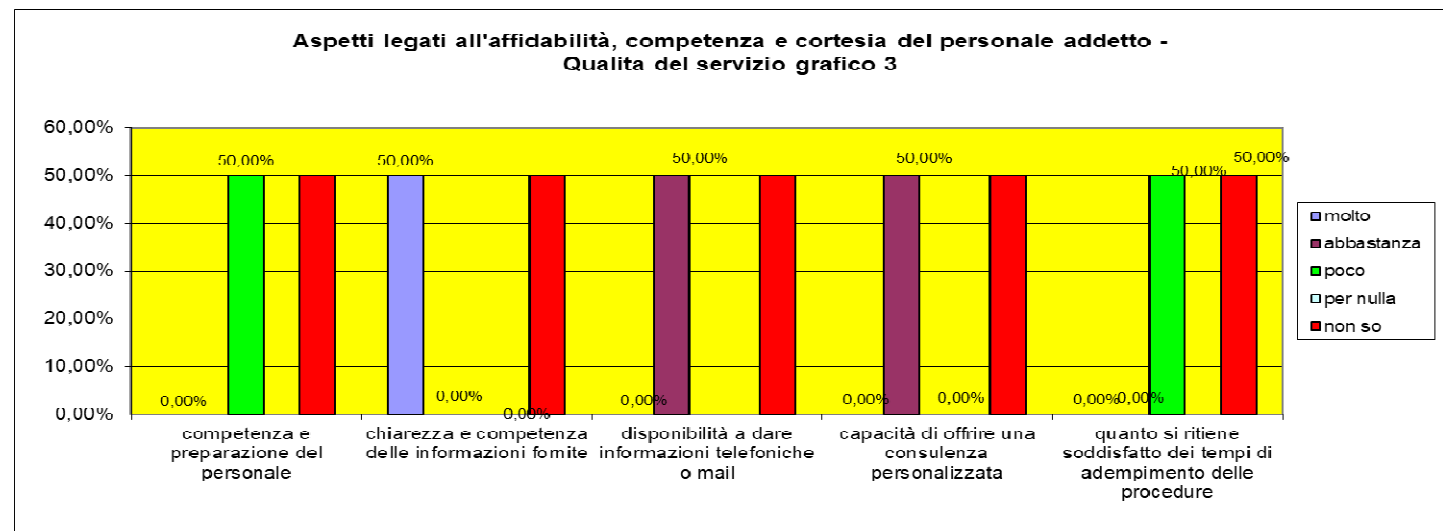
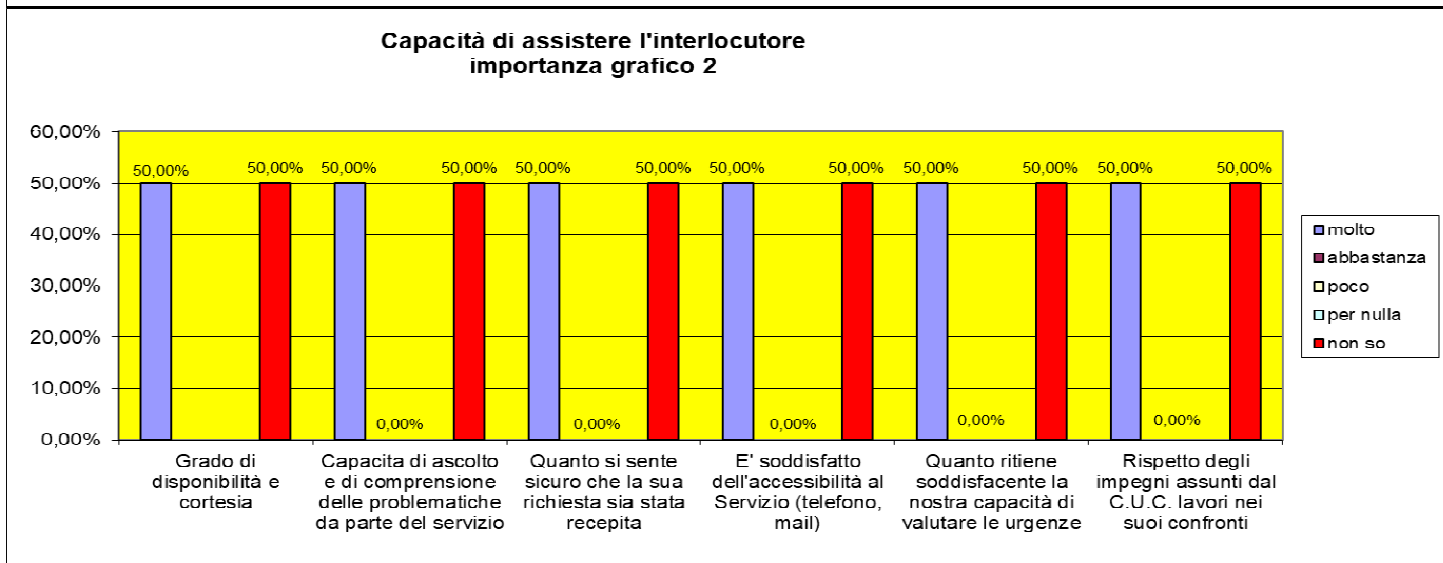
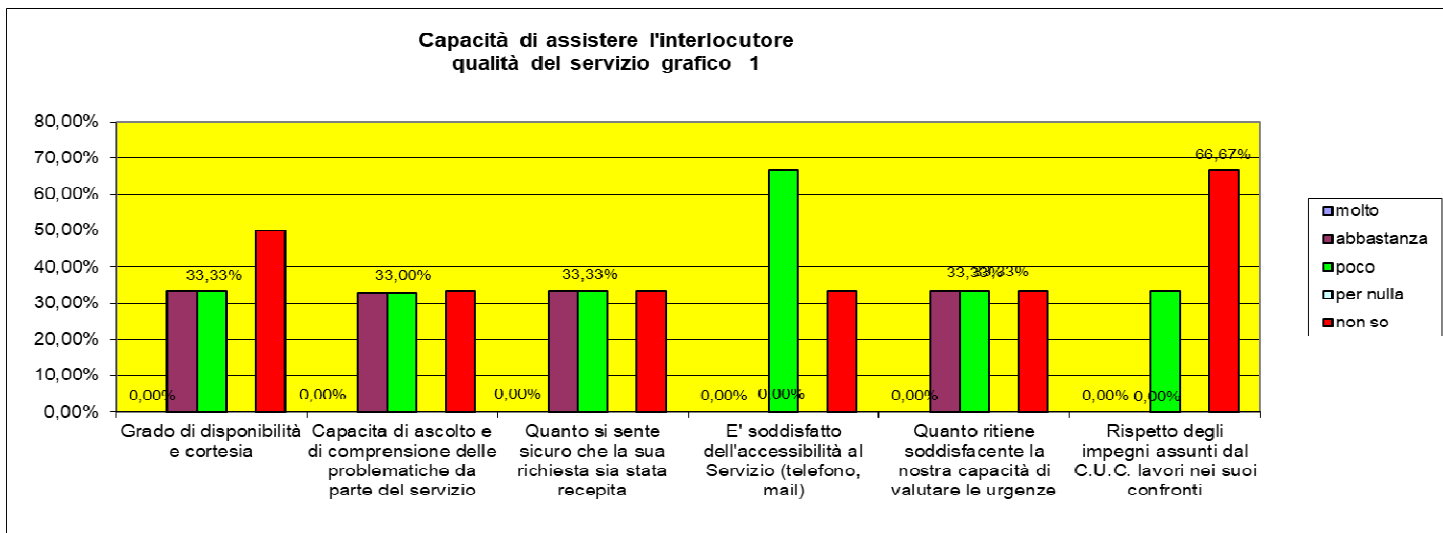
Conclusioni

Considerando che questo servizio come si può verificare dal piano delle attribuzioni ha la competenza sulla rete scolastica e dell'offerta formativa provinciale delle scuole di ogni ordine e grado, rispetto a quanto emerso dalla indagine, si evince che analizzando il grafico 7, possiamo affermare che il giudizio complessivo è positivo, attestandosi al 22,22% per quanto riguarda molto buono e 77,78% per quanto riguarda abbastanza buono. Nello specifico il grafico 6 confronto con altri servizi simili presenta una percentuale del 77,78% per quanto riguarda più o meno uguale ad altri servizi simili e al 22,22% per la risposta "migliore" a conferma della situazione dei servizi della Provincia dopo la riforma Del Rio, il grafico n. 5 presenta una richiesta di aumentare le persone dedicate al 88,89% più formazione al 44,44%. Per i risultati raggiunti negli altri grafici 1,2,3,4, rispetto alla qualità percepita e attesa possiamo affermare un sostanziale giudizio positivo come potete controllare dalle tabelle.



Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

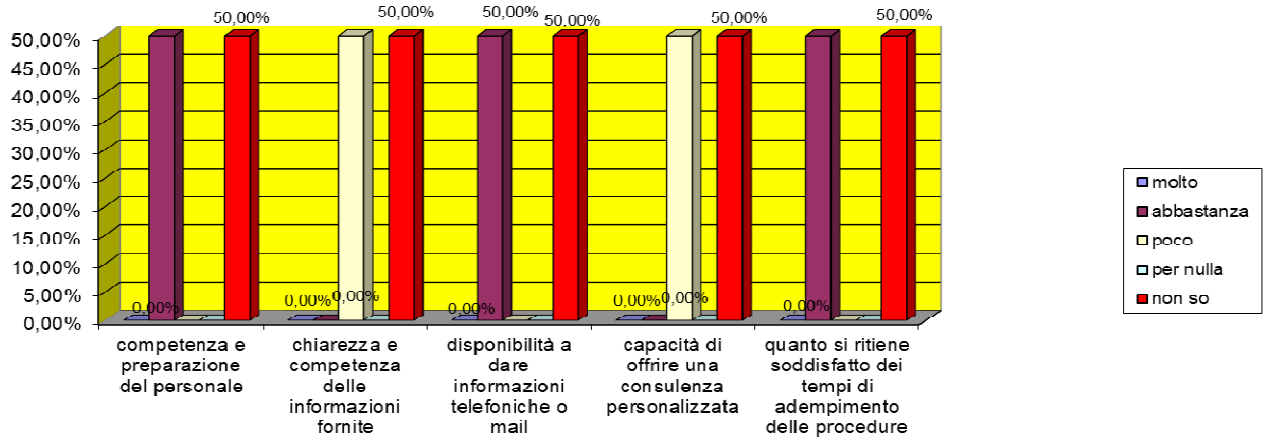
TRIBUTI



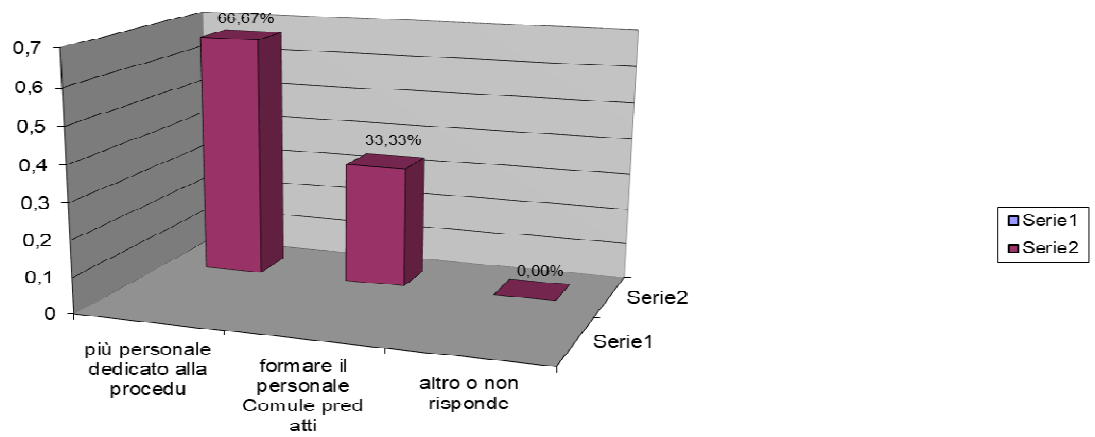


Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

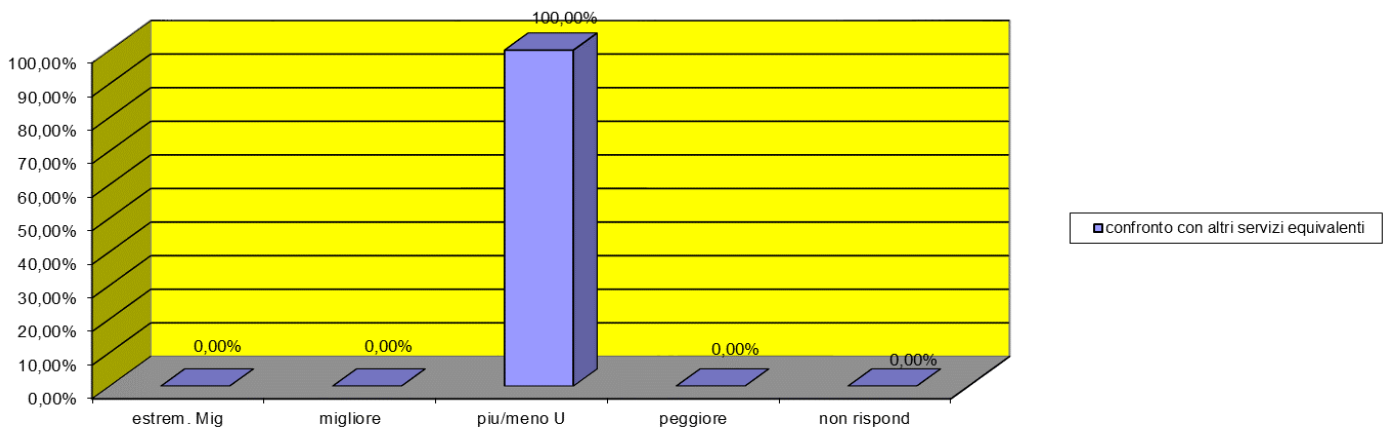
Aspetti legati all'affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto
importanza grafico 4



Miglioramento organizzativo del servizio grafico 5



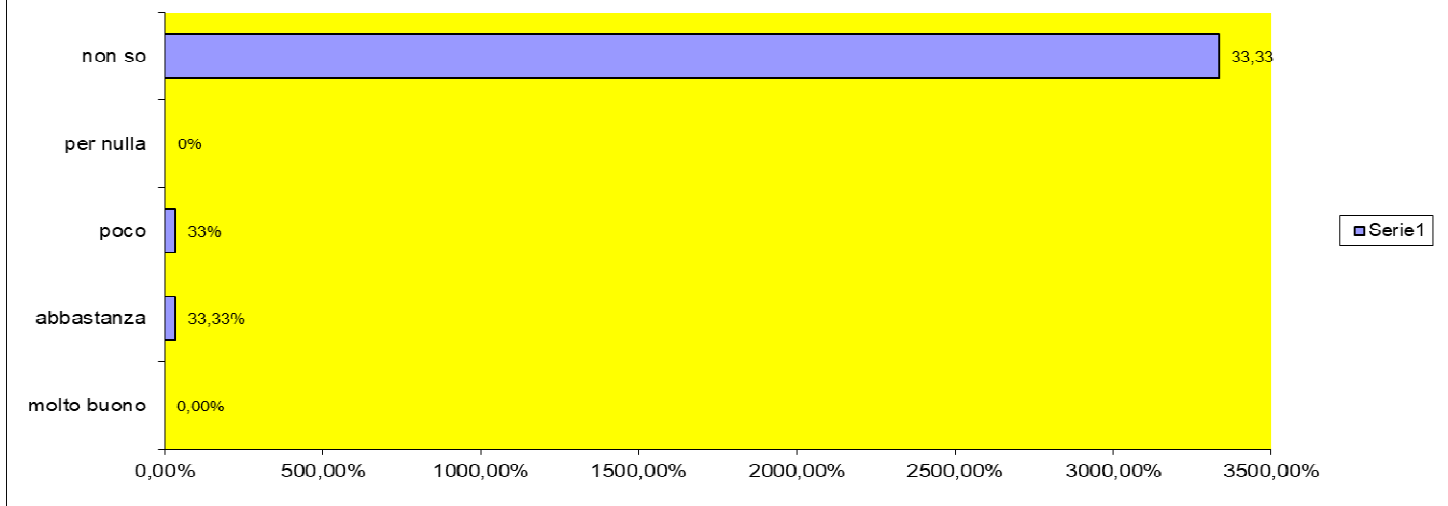
confronto con altri servizi equivalenti grafico 6





Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

Giudizio complessivo sul Servizio Tributi della Provincia di Terni grafico 7



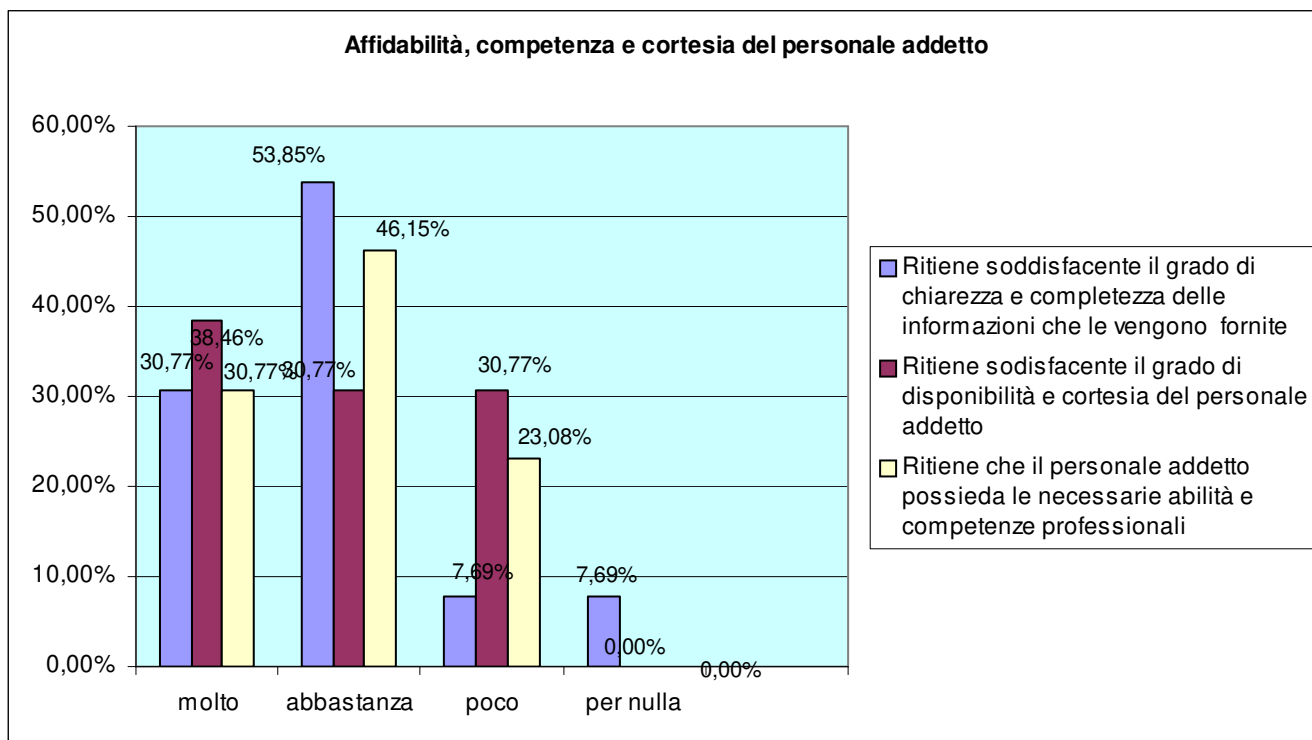
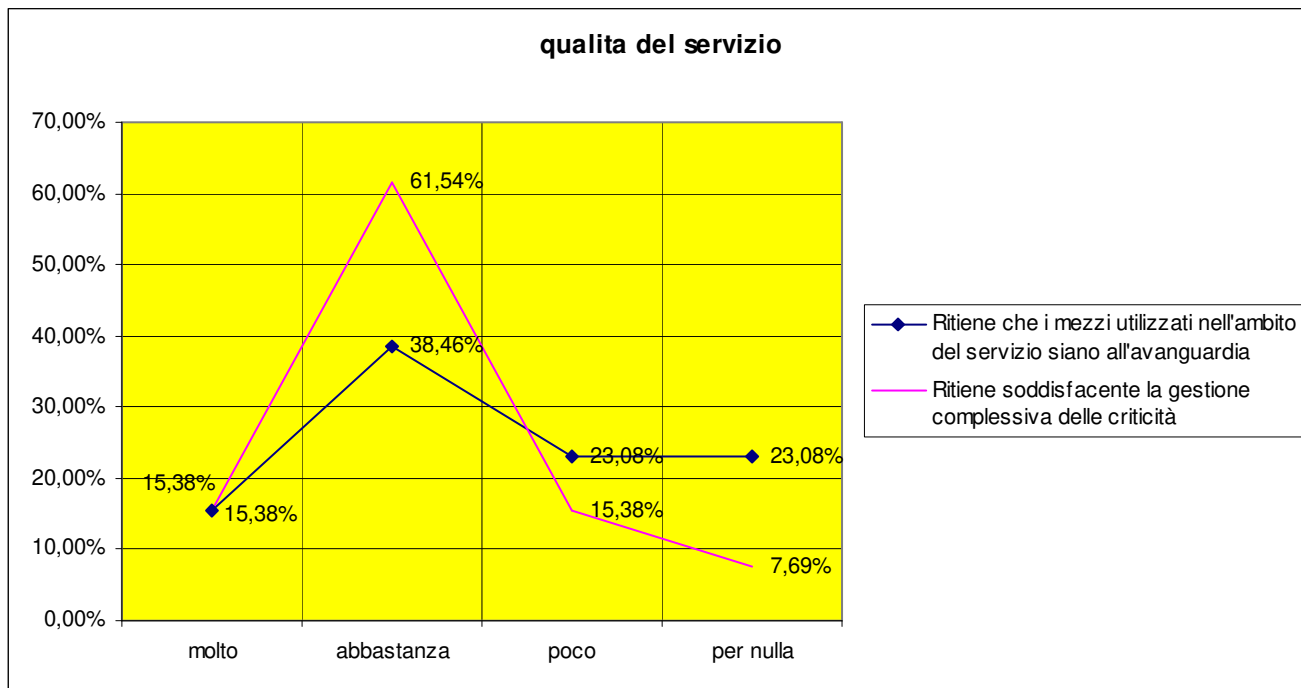
Conclusioni

Considerando che questo servizio, per la competenza, non riceve notoriamente gradimento da parte dell'utenza, rispetto a quanto emerso dalla indagine e soprattutto dall'esigua risposta da parte della collettività, si evince dall'analisi del grafico 7, che il giudizio complessivo è positivo, attestandosi al 33,33% per quanto riguarda sia abbastanza buono e e poco con la stessa % su non so, il giudizio rimane abbastanza neutro. Nello specifico il grafico 6, confronto con altri servizi simili presenta una percentuale del 100% per quanto riguarda più o meno uguale ad altri servizi simili a conferma della situazione dei servizi della Provincia dopo la riforma Del Rio. Il grafico n. 5 presenta una richiesta di aumentare le persone dedicate al 66,67% più formazione al 33,33%. Per i risultati raggiunti negli altri grafici 1,2,3,4, rispetto alla qualità percepita e attesa possiamo affermare un sostanziale giudizio medio non molto confortevole come potete controllare dalle tabelle. Molto incide sulla tipologia del servizio reso che non è certo visto di buon occhio dall'utenza.



Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

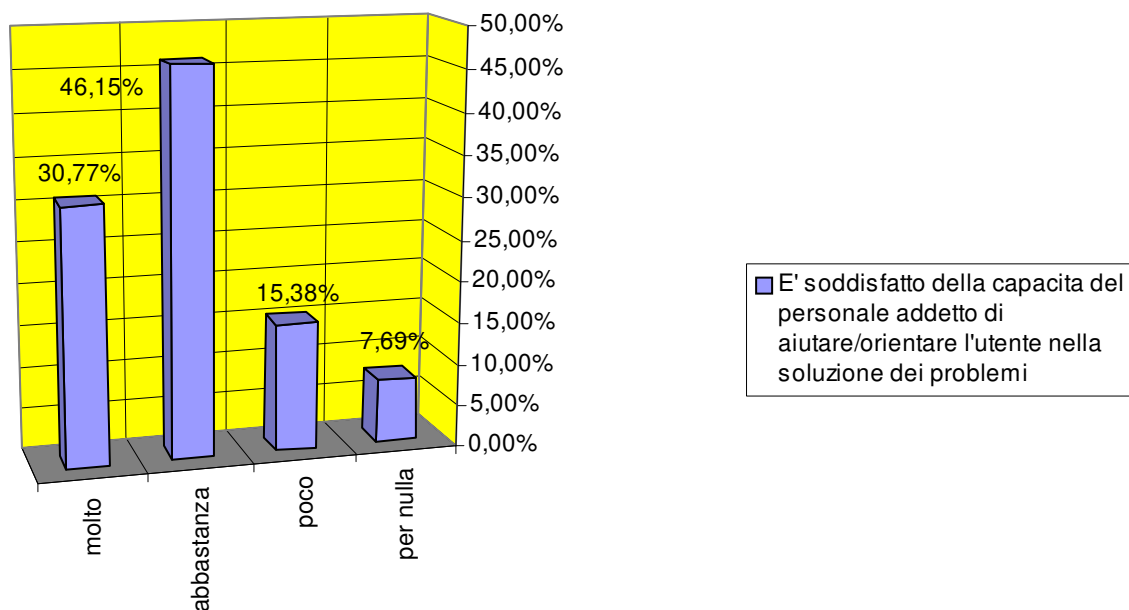
SERVIZI INTERNI Archivio e Protocollo



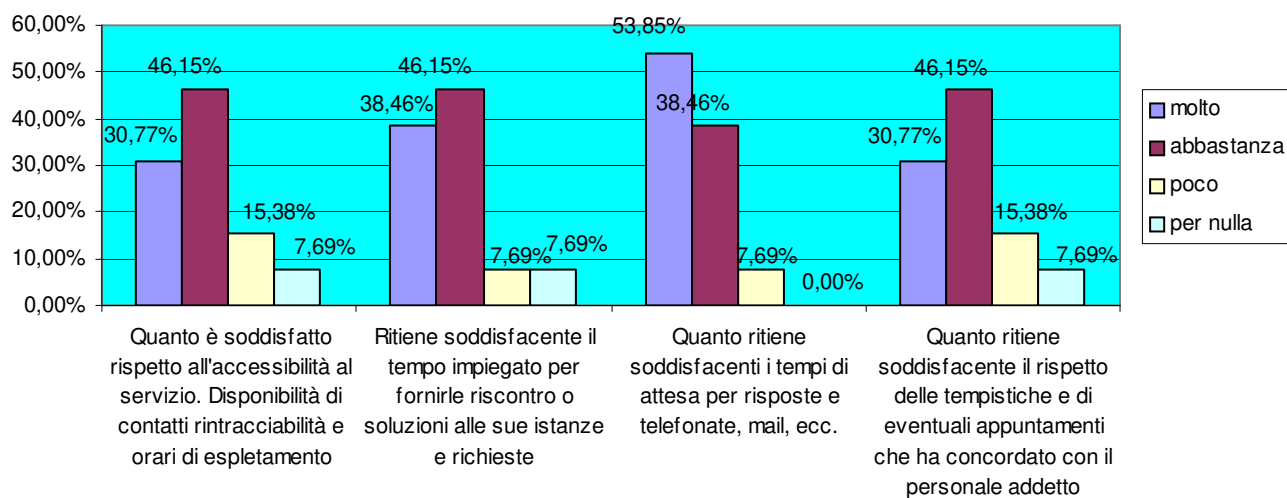


Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

Capacità di orientamento dell'utente



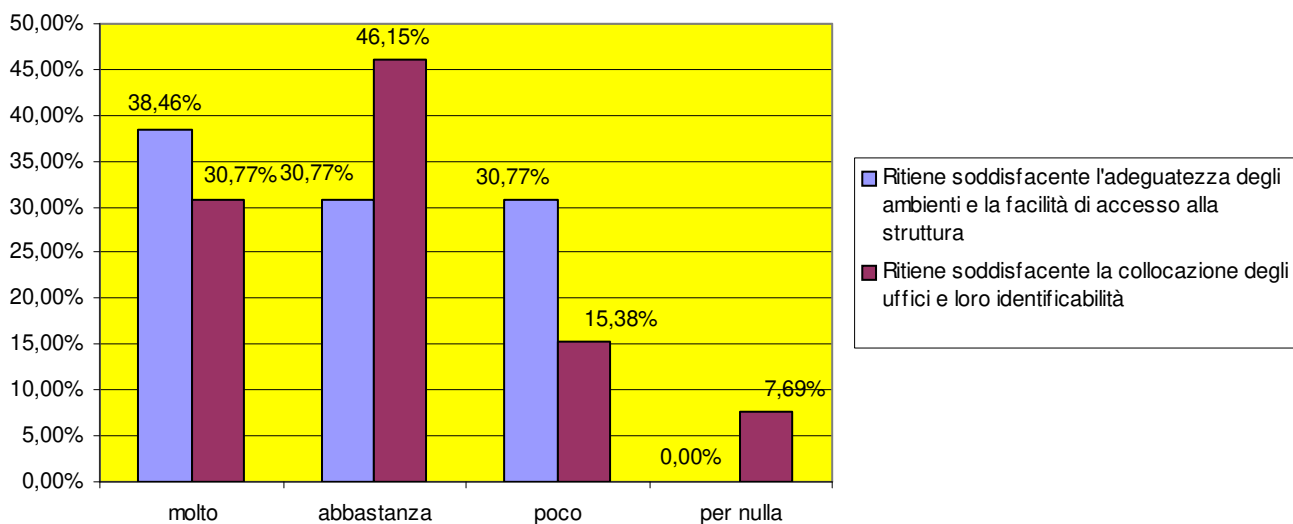
Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito



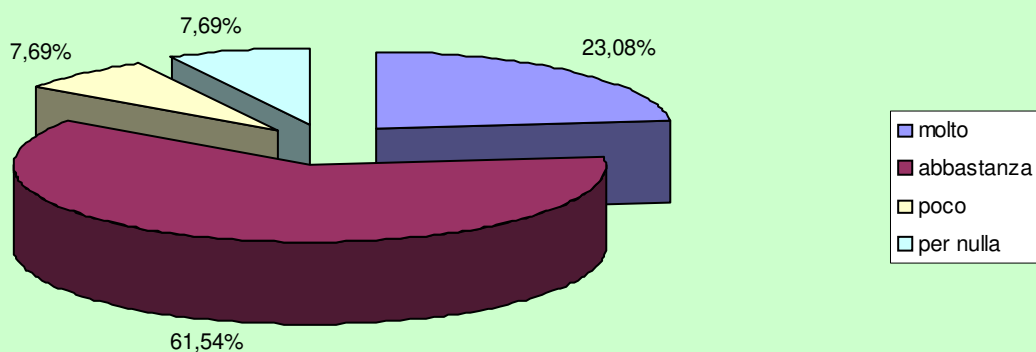


Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

Qualità degli ambienti, delle sedi, confort e accessibilità all'ufficio



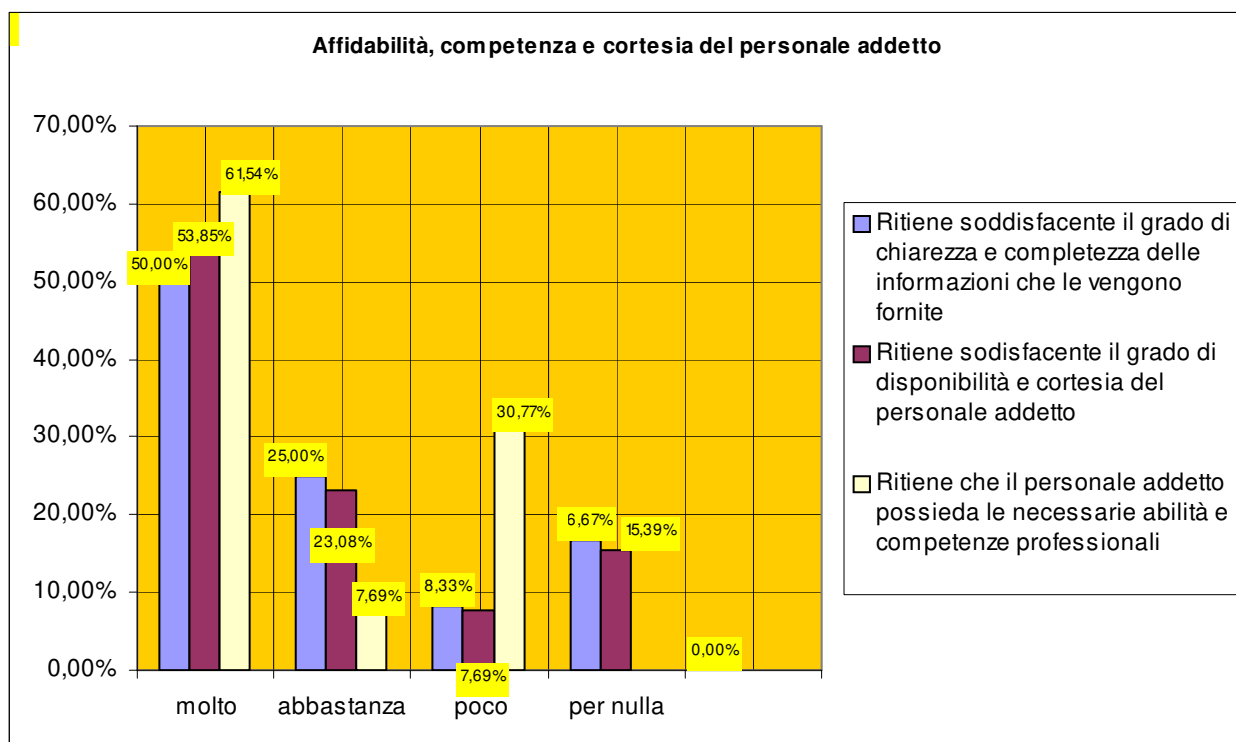
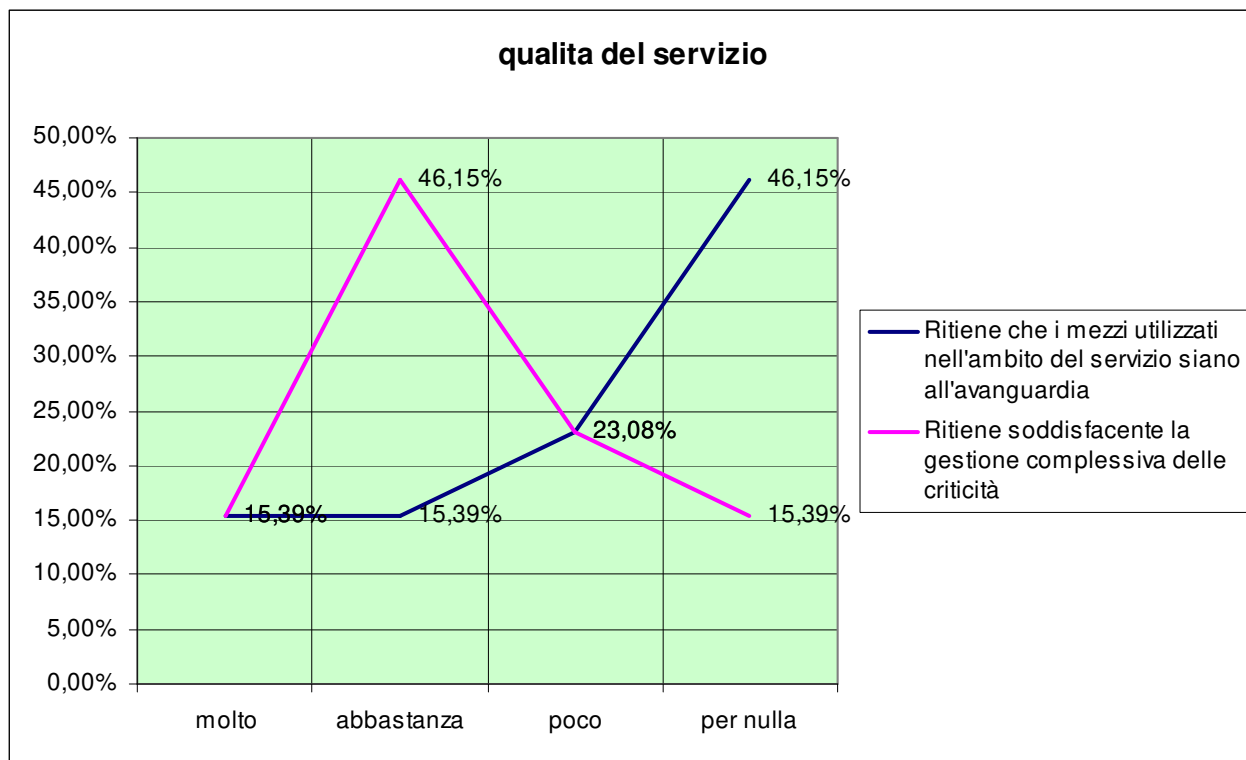
Quale è il suo giudizio complessivo su Servizio in questione. Lo ritiene soddisfacente?





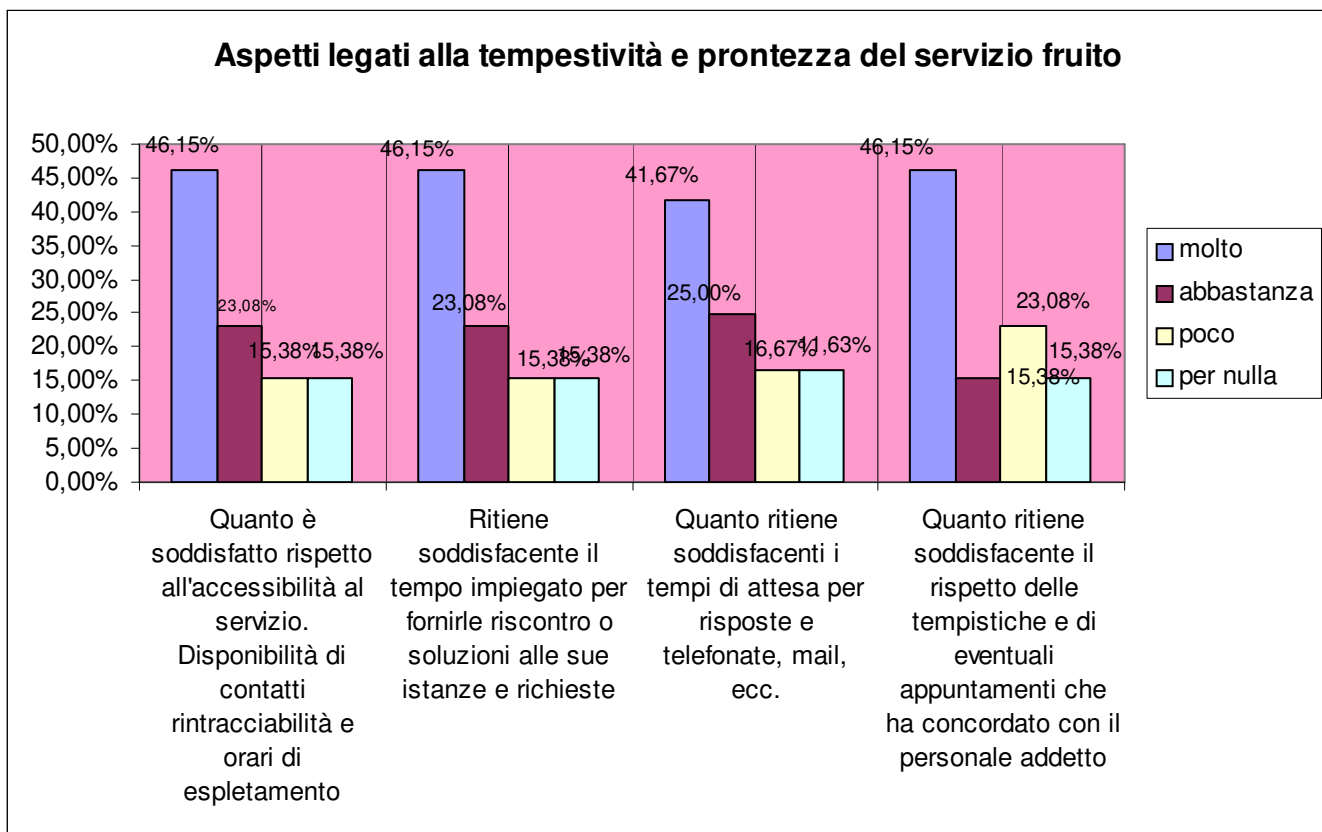
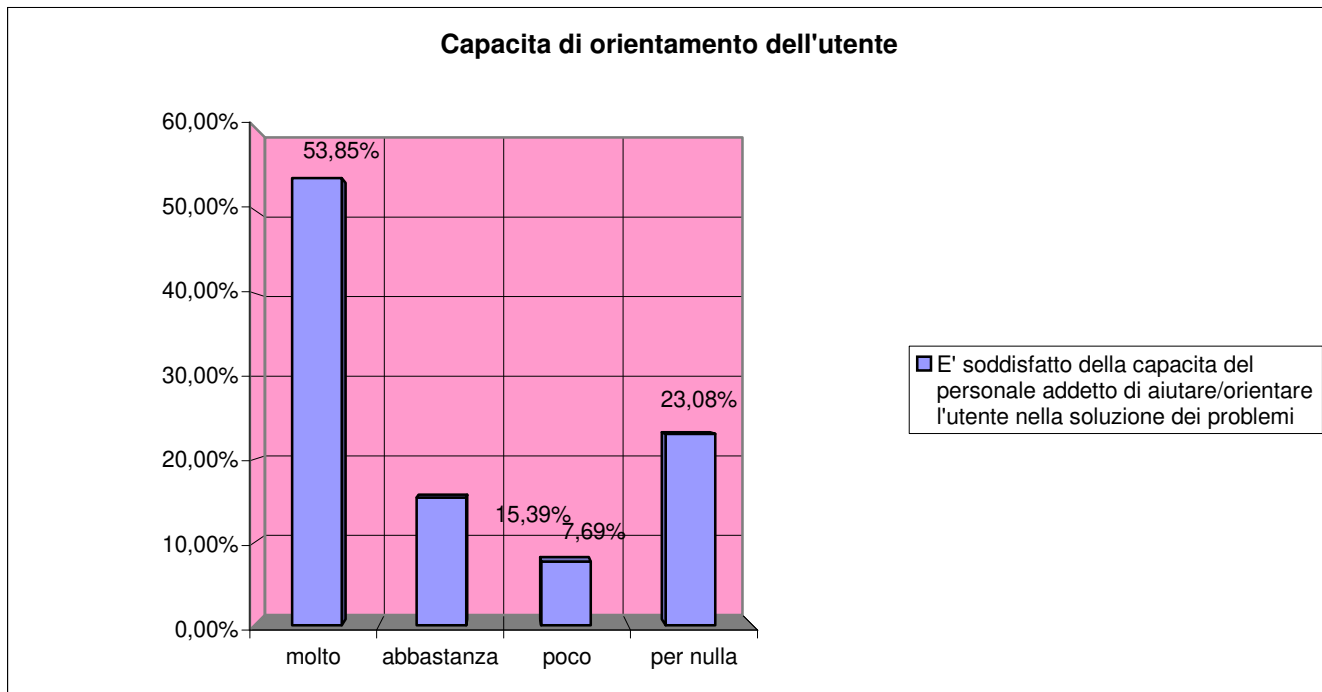
Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

PROVVEDITORATO - ECONOMATO





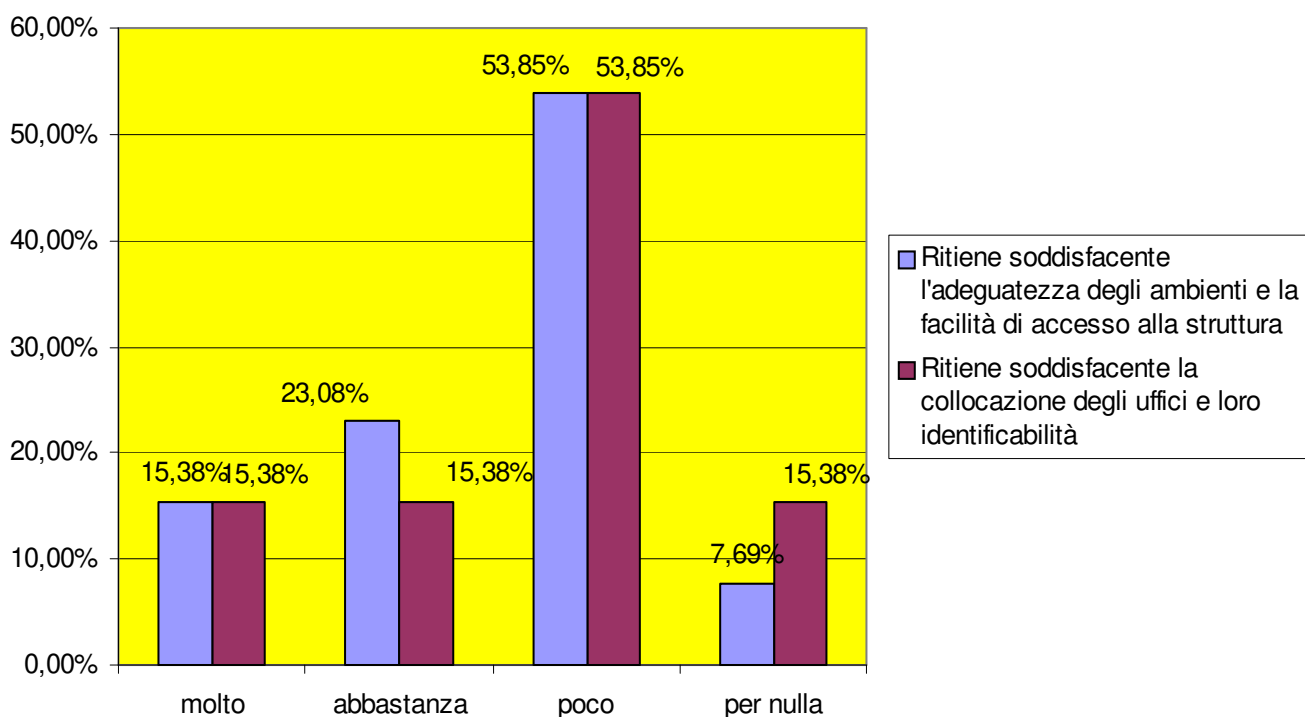
Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità



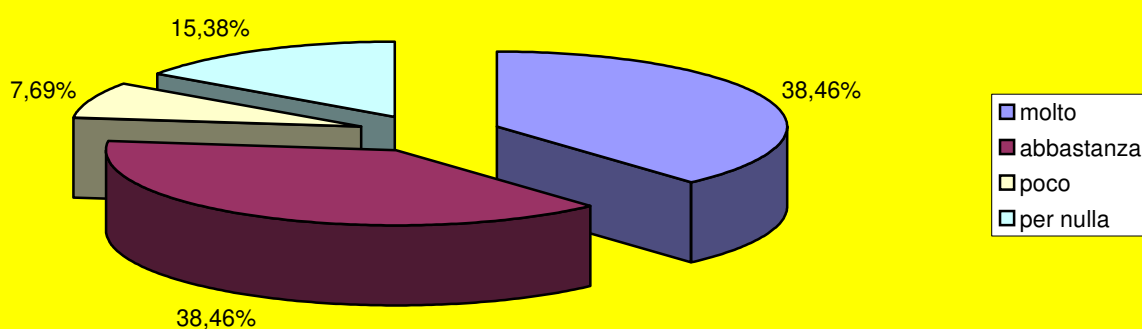


Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE
Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

Qualità degli ambienti, delle sedi, confort e accessibilità all'ufficio



Quale è il suo giudizio complessivo su Servizio in questione. Lo ritiene soddisfacente?





Area: FINANZIARIA - PATRIMONIALE

Servizio : Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità

Conclusioni.

Rispetto a quanto emerso dalla valutazione, i Direttori dei Servizi interessati, potranno avvalersi dei risultati dell'indagine, per intervenire rispetto alle criticità rilevate o per consolidare i buoni risultati raggiunti, approntando un piano di miglioramento che potrebbe essere uno degli obiettivi da proporre nel prossimo piano delle performance 2019.

5. I suggerimenti e commenti forniti per il miglioramento del servizio

Passiamo ora ad evidenziare i dati raccolti in merito ai suggerimenti espressi per quanto riguarda i Servizi soggetti dell'indagine.

Si sono riscontrati Consigli e suggerimenti solamente in due risposte. Una per il Servizio Pubblica istruzione e una per i tributi. Per quanto riguarda la Pubblica istruzione si riferiscono a aspetti e criticità che attengono a fattori organizzativi ma legati alla normativa sulle province che ha influito pesantemente sullo scenario del Servizio. Per i Tributi si consiglia di adottare un linguaggio più semplice per agevolare il cittadino e agire sulla formazione del personale addetto per una migliore collaborazione con il contribuente che non deve essere visto come parte avversa ma bensì come soggetto al quale rivolgersi per la soluzione dei problemi. Per quanto riguarda i servizi interni non sono stati effettuati suggerimenti o consigli.