

2.2. IL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

2.2.1 PREMESSA

La presente relazione, redatta ai sensi degli articoli 13, 14 e 15 del Regolamento sui Controlli interni del Comune di Cagliari¹, verifica l'introduzione da parte dei diversi Servizi comunali degli strumenti e delle metodologie volte a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza (interna ed esterna) relativamente al secondo semestre dell'anno 2022 e, tenuto conto della relazione inerente al primo semestre, dell'intero esercizio 2022. Infatti, è effettuata la comparazione con i medesimi dati rilevati nel primo semestre del medesimo anno e, più in generale, con i dati rilevati nell'anno 2021².

La qualità dei servizi deve essere perseguita in stretta coerenza con la pianificazione strategica in quanto entrambe sono deputate a fornire una modalità di conoscenza, un ausilio agli organi politici ed alla struttura burocratica relativamente alle scelte da intraprendere e alle relative modalità di svolgimento, con l'intento di creare valore pubblico, il quale, per definizione, non può prescindere dal reale coinvolgimento degli stakeholders che sono i destinatari ultimi dello stesso valore pubblico. Tale correlazione si manifesta attraverso la complementarità degli obiettivi strategici ed operativi (strumentali alla pianificazione strategica) con l'ascolto

degli stakeholders, in quanto per valutare l'impatto delle politiche comunali occorre non solo definire gli obiettivi ma individuare anche i collegati indicatori di impatto che permettano di ottenere riscontri dell'attuazione delle attività. Per tale motivo, gli obiettivi devono essere pensati, costruiti, misurati e valutati soprattutto in funzione dei bisogni dei cittadini, il cui livello di soddisfazione è espressione del livello di valore pubblico creato, ovvero dei benefici sociali ed economici prodotti dalla P.A. a vantaggio dei cittadini stessi. Tale impostazione determinerebbe, pertanto, la necessità di una partecipazione diretta degli stakeholders non solo nel momento della valutazione dei risultati, ma anche nella definizione degli obiettivi e nella programmazione delle attività.

All'interno del Piano Integrato di Attività e Organizzazione per il triennio 2022-2024 e, in particolare, nel piano dettagliato degli obiettivi, è stato previsto uno specifico obiettivo prioritario pluriennale³ finalizzato ad implementare il controllo sulla qualità dei servizi (in particolare di quelli sensibili, quali la raccolta differenziata, la vigilanza del territorio, la sicurezza ambientale, etc.), in modo da poter individuare le azioni attivabili direttamente dalla struttura burocratica o dagli organi politici relativamente al miglioramento della qualità dei servizi resi. Tale specifico obiettivo ha coinvolto 12 servizi comunali⁴.

¹ Approvato con deliberazione consiliare n. 5 del 30/01/2016 e modificato con deliberazione consiliare n. 23 del 12/02/2020.

² Solo il riepilogo generale del grado di soddisfazione/insoddisfazione in relazione alle diverse dimensioni della qualità si estende al triennio 2020-2021-2022.

³ Obiettivo prioritario n. 7: "Controlliamo la qualità dei servizi".

⁴ Servizio Demografici, Elettorale e Cimiteri; Servizio Edilizia Privata; Servizio Igiene del Suolo e Ambiente; Servizio Lavori Pubblici; Servizio Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti; Servizio Parchi, Verde e Gestione Faunistica; Servizio Sport, Cultura e Spettacolo; Servizio Pubblica Istruzione e Politiche Giovanili; Servizio Politiche Sociali; Servizio Polizia Locale; Servizio Patrimonio, Prevenzione, Sicurezza; Servizio Suape, Attività produttive, Mercati e Turismo.

2.2.2 ANALISI ED ELABORAZIONE DEI RISULTATI

Al fine di estrapolare significativi dati statistici e di analizzare le risultanze emerse, sono stati elaborati i dati trasmessi dai vari Servizi Comunali. Come emerge dalla tabella riportata di seguito⁵, si rimarca, ancora una volta, che

la significatività dei risultati dell'analisi viene fortemente condizionata dalla percentuale di partecipazione alle indagini di gradimento, che risulta essere sempre esigua, essendo rappresentata da meno di un terzo dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario.

Tipologia di Servizio	Servizi	1° semestre 2022			2° semestre 2022			Anno 2022
		N. utenti coinvolti nella rilevazione	N. utenti che hanno fornito Riscontro	Percentuale di Partecipazione	N. utenti coinvolti nella rilevazione	N. utenti che hanno fornito Riscontro	Percentuale di Partecipazione	Media annuale
Servizi di Staff	Affari Generali, Istituzionali e Gabinetto del Sindaco ⁶	559	205	36,67%	2699	365	13,52%	25,10%
	Avvocatura	58	3	5,17%	54	3	5,56%	5,37%
	Pianificazione Strategica e Territoriale	114	71	62,28%	65	34	52,31%	57,61%
	Polizia Locale	79	79	100,00%	21	21	100,00%	100,00%
	Programmazione e Controlli, Peg e Performance	36	15	41,67%	68	40	58,82%	60,25%
	Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza, Contratti	22	18	81,82%	311	24	7,72%	44,77%
Servizi di Supporto	Bilancio e Tributi	300	76	25,33%	1161	47	4,05%	14,69%
	Demografici, Decentramento Elettorale, Cimiteriale	502	406	80,88%	351	293	83,48%	82,18%
	Finanziario	249	14	5,62%	249	18	7,23%	6,43%
	Provveditorato, Economato, Autoparco	24	24	100,00%	129	126	97,67%	98,84%
	Smart City e Innovazione	4712	260	5,52%	4824	248	5,14%	5,33%

⁵ I dati e le elaborazioni inerenti al primo semestre 2022 sono contenuti nella relazione intermedia predisposta e inviata ai Dirigenti con nota protocollo n. 0311467/2022 del 24 ottobre 2022.

⁶ Il numero di utenti indagati risulta incompleto in quanto per due delle quattro attività oggetto di studio il Servizio ha indicato nella sezione relativa genericamente tutti i dipendenti del Comune di Cagliari.

	Tecnologica							
	Stazione Unica Appaltante	91	25	27,47%	54	16	29,63%	28,55%
	Sviluppo Organizzativo, Risorse Umane	500	50	10,00%	520	30	5,77%	7,89%
Servizi di Line	Edilizia Privata	274	274	100,00%	112	112	100,00%	100,00%
	Igiene del Suolo e Ambiente	22	22	100,00%		121		
	Lavori Pubblici	19	2	10,53%		38		
	Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti	719	68	9,46%	698	142	20,34%	14,90%
	Parchi, Verde e Gestione Faunistica	836	121	14,47%	289	289	100,00%	57,24%
	Patrimonio, Prevenzione e Sicurezza	265	20	7,55%	268	43	16,04%	11,80%
	Politiche Sociali	/	/	/	130	106	81,54%	81,54%
	Pubblica Istruzione e Politiche Giovanili	150	150	100,00%	132	132	100,00%	100,00%
	Sport, Cultura e Spettacolo	178	171	96,07%	211	210	99,53%	97,80%
	Suape, Mercati, Attività Produttive e Turismo	90	31	34,44%	82	35	42,68%	38,56%
Totali	9799	2105	21,48%	12400	2493	20,10%	20,79%	

Tale dato appare, ormai, essere stratificato nel tempo, anche a causa del limitato tempo dedicato dalla maggioranza dei Servizi Comunali allo svolgimento delle indagini di gradimento, infatti, nella maggior parte dei casi, ~~che~~ i questionari vengano resi disponibili per intervalli di tempo circoscritti, in particolare a ridosso della pubblicazione della circolare dell'Ufficio Qualità che stabilisce i termini per la trasmissione dei dati necessari per la redazione della presente relazione. Questa prassi si scontra con la logica che regola i principi

alla base delle indagini di gradimento, che, al fine di dare maggiore credibilità al dato finale, prevede che le indagini si svolgano in modo continuativo nell'arco di un anno in modo da accrescere il coinvolgimento dei soggetti del campionamento e dunque la percentuale di partecipazione. Va, inoltre, evidenziata, ancora una volta, la persistente scarsa percentuale di partecipazione ai questionari di natura interna (con percentuali generalmente

inferiori al 10%⁷, escluso il questionario somministrato dal Servizio Programmazione e Controlli, Peg e Performance, a cui ha partecipato più del 50% del campione cui è stato somministrato il questionario)⁸. Emerge, pertanto, la necessità di prevedere diverse forme di partecipazione dei dipendenti dell'Ente alle indagini di gradimento, attraverso un sistema di coinvolgimento più diretto e mirato e attraverso una attività di sensibilizzazione ad una maggiore partecipazione.

Come può rilevarsi dalla tabella soprastante, nel corso del 2022 tutti i Servizi comunali hanno attivato le procedure di customer satisfaction, ad eccezione, per il solo primo trimestre, del Servizio Politiche sociali.

Relativamente ai destinatari delle indagini di gradimento, emerge che i Servizi di Linea hanno correttamente coinvolto gli utenti esterni nelle indagini effettuate.

La tabella seguente evidenzia il numero delle attività indagate attraverso la somministrazione dei questionari agli utenti interni e a quelli esterni.

Tipologia di Servizio	Servizi	Indagini Interne N° questionari		Indagini Esterne N° questionari	
		1° semestre	2° semestre	1° semestre	2° semestre
Servizi di Staff	Affari Generali, Istituzionali e Gabinetto del Sindaco	2	1	1	3
	Avvocatura	1	1	-	-
	Pianificazione Strategica e Territoriale	-	-	1	1
	Polizia Locale	-	-	2	1
	Programmazione e Controlli, Peg e Performance	1	1	-	-
	Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza, Contratti	1	1	-	1
Servizi di Supporto	Bilancio e Tributi	1	1	1	-
	Demografici, Decentramento Elettorale, Cimiteriale	-	-	2	2
	Finanziario	1	1	-	-
	Provveditorato, Economato, Autoparco	-	-	2	2
	Smart City e Innovazione Tecnologica	4	4	-	-
	Stazione Unica Appaltante	1	1	3	2

7 Di seguito le percentuali di partecipazione rilevate nel secondo semestre in relazione alle indagini interne:

- Servizio Affari Generali e Istituzionali, Gabinetto del Sindaco, per le attività oggetto di indagine interna, ha registrato una percentuale di partecipazione del 1,72%;
- Servizio Avvocatura ha registrato una percentuale di partecipazione del 5,56%;
- Servizio Finanziario del 7,23%;
- Servizio Smart City e Innovazione Tecnologica del 5,14%;
- Servizio Sviluppo Organizzativo e Risorse Umane, per le attività oggetto di indagine interna, ha registrato una percentuale di partecipazione del 5,77%;

- Servizio Bilancio e Tributi ha registrato una percentuale di partecipazione del 4,05%;
- il Servizio Segreteria Generale, Anticorruzione, Trasparenza, Contratti che per l'attività oggetto di indagine interna ha registrato una percentuale di partecipazione del 7,72%.

8 I dipendenti del Comune di Cagliari al 31/12/2022 erano 1.161, così suddivisi in fasce di età e in base al genere:

- 20-34: 68, di cui 34 donne e 34 uomini;
- 35-49: 273, di cui 132 donne e 141 uomini;
- 50-64: 763, di cui 330 donne e 433 uomini;
- 65-67: 57, di cui 24 donne e 33 uomini.

	Sviluppo Organizzativo, Risorse Umane	2	2	-	1
Servizi di Line	Edilizia Privata	-	-	1	2
	Igiene del Suolo e Ambiente	-	-	1	1
	Lavori Pubblici	1	-	-	2
	Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti	-	-	3	3
	Parchi, Verde e Gestione Faunistica	-	-	1	1
	Patrimonio, Prevenzione e Sicurezza	1	-	1	2
	Politiche Sociali	-	-	-	2
	Pubblica Istruzione e Politiche Giovanili	-	-	2	1
	Sport, Cultura e Spettacolo	-	-	2	4
	Suape, Mercati, Attività Produttive e Turismo	-	-	1	1
Totali		16	13	24	32

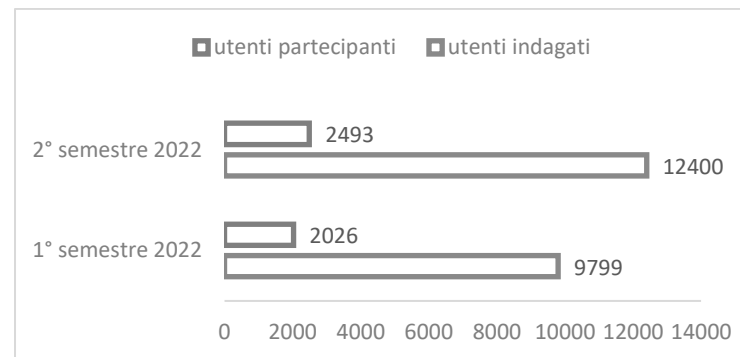
Nel dettaglio, si può notare che, nel passaggio tra i due semestri, i questionari interni si riducono da 16 a 13 e, ciò che è rilevante, nel secondo semestre nessun Servizio di Linea ha effettuato indagini interne (mentre nel primo semestre erano stati effettuati due indagini interne da parte del Servizio Patrimonio e del Servizio Lavori Pubblici). I questionari esterni, invece, aumentano da 24 a 32, denotando, in tal modo, il recepimento da parte dei Servizi di linea del principio (più volte evidenziato in sede di relazione per gli

anni 2020 e 2021) secondo il quale all'adozione di una Carta dei servizi non può che correlarsi una indagine esterna.

Dall'analisi dei dati trasmessi dai Servizi risulta, innanzitutto, il rapporto tra il numero di soggetti a cui sono stati somministrati i questionari e il numero delle risposte ottenute. Nel passaggio dal primo al secondo semestre il numero di utenti a cui è stato somministrato il questionario è aumentato del 20,98% (in valore assoluto da 9.799 a 12.400 utenti). Nel secondo semestre 2022 la percentuale di questionari compilati rispetto a quelli consegnati ha registrato una leggera riduzione⁹ (20,10% rispetto al 21,48% del primo tre).

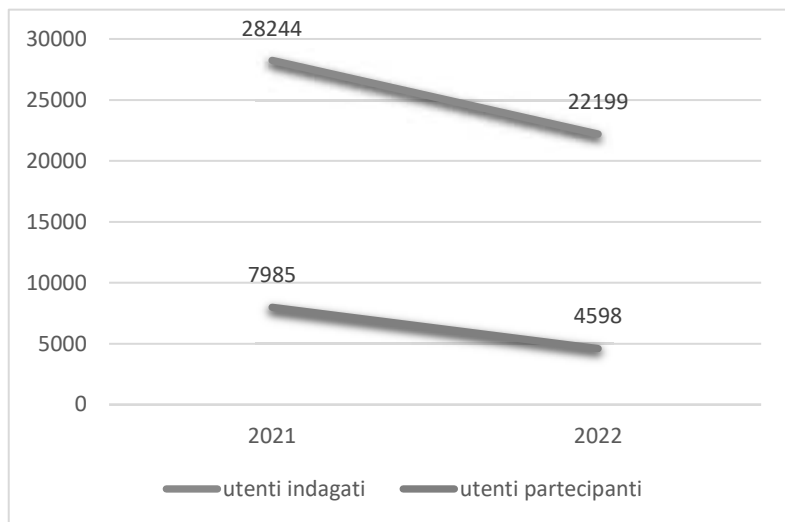
2.2.2.1 Rappresentazione grafica dei risultati

L'analisi dei dati forniti dai Servizi evidenzia, innanzitutto, che il rapporto tra il numero di questionari somministrati e il numero di risposte ottenute continua a essere particolarmente basso.



⁹ In relazione al dato relativo alla percentuale di partecipazione occorre tener presente che per i Servizi Igiene del Suolo e Ambiente e Lavori Pubblici non è stato possibile determinare tale rapporto non essendo disponibile il numero dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario.

Dal grafico successivo si può notare che la diminuzione dei soggetti partecipanti è meno che proporzionale rispetto alla riduzione dei soggetti indagati:



Disaggregando il dato relativo alla partecipazione per numero di Servizi e in fasce percentuali di partecipazione (% di risposte rispetto ai questionari somministrati) si rileva che nel 2° semestre 2022 nel 30,43% dei Servizi le risposte ai questionari sono state inferiori al 20%, in leggero miglioramento rispetto primo semestre 2022, mentre il 39,13% dei Servizi ha riscontrato percentuali valide di partecipazione comprese tra l'81% e il 100%.

Fasce percentuali di risposta	1° semestre 2022	2° semestre 2022
	N° Servizi	N° Servizi
0-20	8	7
21-40	4	2
41-60	1	2
61-80	1	0
81-100	8	9

Si evidenzia che nei casi in cui i Servizi hanno effettuato indagini interne, indirizzate ai dipendenti dell'ente, anche selezionati per campione, continuano a registrarsi in alcuni casi percentuali di partecipazione¹⁰ molto basse, comportando una non completa significatività nella rilevanza dei risultati dell'indagine.

Rispetto al tipo di analisi svolta, si vuole evidenziare che sono in numero limitato i Servizi che effettuano un'analisi più approfondita del campione coinvolto. Tra questi va menzionato il Servizio Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti che distingue il campione in categorie di operatore (impresa, professionista, privato) e il Servizio Demografici, Decentramento, Elettorale, Cimiteriale che ha valorizzato diverse caratteristiche del campione

¹⁰ Servizio Avvocatura 5,17%; Servizio Finanziario 5,62%; Servizio Smart city e innovazione tecnologica 5,52%

a cui ha somministrato il questionario (quali il sesso, l'età, il titolo di studio e altri parametri legati al servizio oggetto di indagine).

In merito alle modalità di somministrazione del questionario, come emerge dal grafico e dalla tabella sotto riportati, il questionario informatizzato si conferma come strumento di uso prevalente, così come l'utilizzo del questionario cartaceo, anch'esso molto utilizzato.

Tipologia di questionario	1° semestre 2022	2° semestre 2022	Variazione
Questionario cartaceo	22,22%	26,42%	4,20%
Questionario informatizzato	57,78%	58,49%	0,71%
Intervista telefonica	8,89%	3,77%	-5,12%
Intervista faccia a faccia	4,44%	7,55%	3,11%

Rispetto all'anno 2021, invece, si rileva una riduzione dell'utilizzo del questionario informativo e un aumento dell'utilizzo del questionario cartaceo:

Tipologia di questionario	2021	2022	Variazione
Questionario cartaceo	13,79%	24,49%	10,70%
Questionario informatizzato	72,41%	58,16%	-14,25%
Intervista telefonica	11,49%	6,12%	-5,37%
Intervista faccia a faccia	1,15%	6,12%	4,97%

Con riferimento al grado di soddisfazione dell'utenza, come nei precedenti anni, l'indagine è stata svolta sottoponendo a valutazione 5 aspetti dei servizi resi dall'ente:

1. Accessibilità delle informazioni
2. Tempestività nel fornire un servizio rispetto a una richiesta
3. Correttezza dei dipendenti
4. Affidabilità del servizio
5. Strutture e strumenti di comunicazione

Nella tabella seguente vengono riepilogati i risultati rilevati nel 2022:

Dimensioni della qualità	GIUDIZI			
	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
Accessibilità delle informazioni	5,89%	4,14%	30,60%	59,39%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto a una richiesta	6,23%	6,50%	24,24%	63,04%
Correttezza dei dipendenti	3,81%	2,61%	21,59%	72,00%
Affidabilità del servizio	4,08%	3,71%	24,35%	67,87%
Strutture e strumenti di comunicazione	4,09%	4,36%	30,63%	60,94%
Media totale	4,82%	4,26%	26,28%	64,65%



Dalla tabella emerge un giudizio molto positivo espresso dagli utenti indagati. La percentuale complessiva dei giudizi di soddisfazione (abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto) è pari al 90,93% in aumento rispetto all'anno 2021 del 2% e rispetto all'anno 2020 dell'1,82%; la percentuale complessiva dei giudizi di insoddisfazione (per niente soddisfatto e poco soddisfatto), invece, rappresenta il 9,08% e ha subito una riduzione del 2,15% rispetto al 2021.

Nella tabella seguente vengono esposti analiticamente i dati rilevati nel triennio 2020-2021-2022.

	Per niente soddisfatto			Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Accessibilità delle informazioni	4,66%	3,93%	5,89%	7,60%	5,93%	4,14%	31,14%	35,18%	30,60%	56,60%	54,97%	59,39%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	5,20%	5,30%	6,23%	7,63%	9,73%	6,50%	27,88%	31,26%	24,24%	59,29%	53,72%	63,04%
Correttezza dei dipendenti	3,06%	3,12%	3,81%	4,19%	3,72%	2,61%	25,05%	24,54%	21,59%	67,70%	68,64%	72,00%
Affidabilità del servizio	4,10%	3,54%	4,08%	5,78%	10,22%	3,71%	27,98%	31,79%	24,35%	62,14%	54,46%	67,87%
Strutture e strumenti di comunicazione	3,83%	3,02%	4,09%	7,46%	5,80%	4,36%	30,35%	35,51%	30,63%	58,37%	55,68%	60,94%
Media	4,17%	3,78%	4,82%	6,53%	7,08%	4,26%	28,48%	31,66%	26,28%	60,82%	57,49%	64,65%

La tabella sottostante riporta il trend relativo ai giudizi positivi valutati complessivamente:

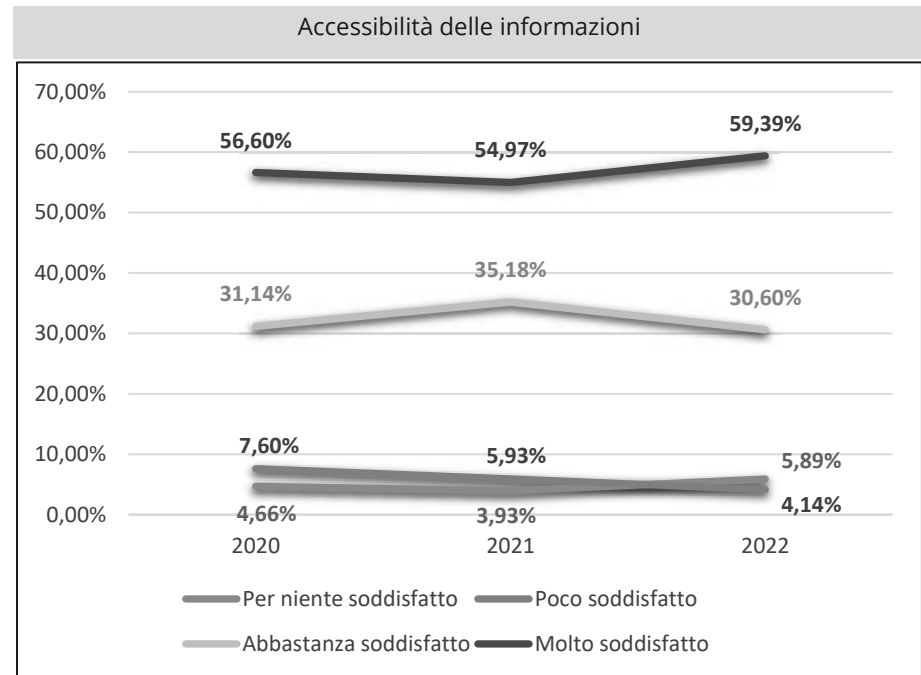
	Giudizi positivi complessivamente considerati		
	2020	2021	2022
Accessibilità delle informazioni	87,74%	90,15%	89,99%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	87,17%	84,98%	87,28%
Correttezza dei dipendenti	92,75%	93,18%	93,59%
Affidabilità del servizio	90,12%	86,25%	92,22%
Strutture e strumenti di comunicazione	88,72%	91,19%	91,57%
Media giudizi complessivamente positivi	89,30%	89,15%	90,93%

Come si può notare, mentre gli aspetti legati alla correttezza dei dipendenti e alle strutture e strumenti di comunicazione risultano in crescita, l'aspetto legato all'affidabilità del servizio dopo l'incremento registrato nel passaggio dall'anno 2020 al 2021, nel 2022 si è mantenuto in linea con quello dell'anno precedente. L'aspetto legato all'accessibilità alle informazioni dopo l'incremento registrato nel passaggio dall'anno 2020 all'anno 2021, nel 2022 ha registrato un lieve peggioramento, mentre l'aspetto legato alla tempestività dopo la riduzione registrata nel passaggio dal 2020 al 2021, nel 2022 torna a registrarsi in crescita.

	Giudizi negativi complessivamente considerati		
	2020	2021	2022
Accessibilità delle informazioni	12,26%	9,86%	10,03%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	12,83%	15,03%	12,73%
Correttezza dei dipendenti	7,25%	6,84%	6,42%
Affidabilità del servizio	9,88%	13,76%	7,79%
Strutture e strumenti di comunicazione	11,29%	8,82%	8,45%
Media giudizi complessivamente positivi	10,70%	10,86%	9,08%

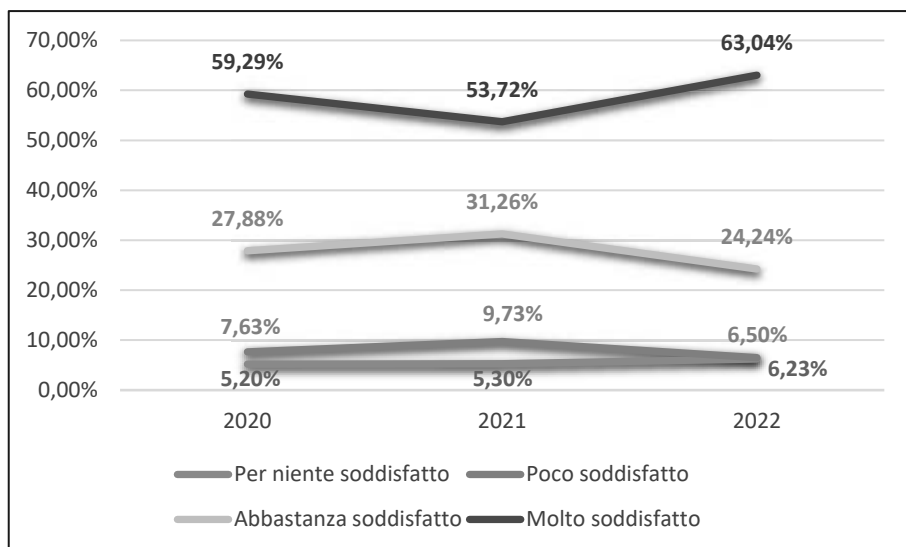
Per quanto concerne invece i giudizi di insoddisfazione (per niente soddisfatto e poco soddisfatto) dalla tabella sopra riportata emerge che l'aspetto legato alla correttezza dei dipendenti e alle strutture e strumenti di comunicazione hanno subito nel corso del triennio una riduzione costante. L'aspetto legato alla tempestività nel fornire un servizio e all'affidabilità dello stesso, dopo l'aumento registrato nel passaggio dall'anno 2020 al 2021, nel 2022 tornano in riduzione, mentre al contrario l'aspetto legato all'accessibilità dopo la riduzione registrata nel passaggio dall'anno 2020 all'anno 2021, nel 2022 torna a registrarsi in crescita.

Di seguito le rappresentazioni grafiche inerenti al trend storico riguardante ciascun aspetto della qualità



La rappresentazione grafica dell'andamento dell'aspetto relativo all'accessibilità delle informazioni nel triennio mostra il basso livello dei giudizi di insoddisfazione considerati complessivamente, che risultano in costante calo per il parametro di valutazione "poco soddisfatto". Al contrario i giudizi di soddisfazione valutati complessivamente, mostrano come si può vedere graficamente un livello elevato, che registra una crescita nel passaggio dall'anno 2021 al 2022 per il parametro di valutazione "molto soddisfatto".

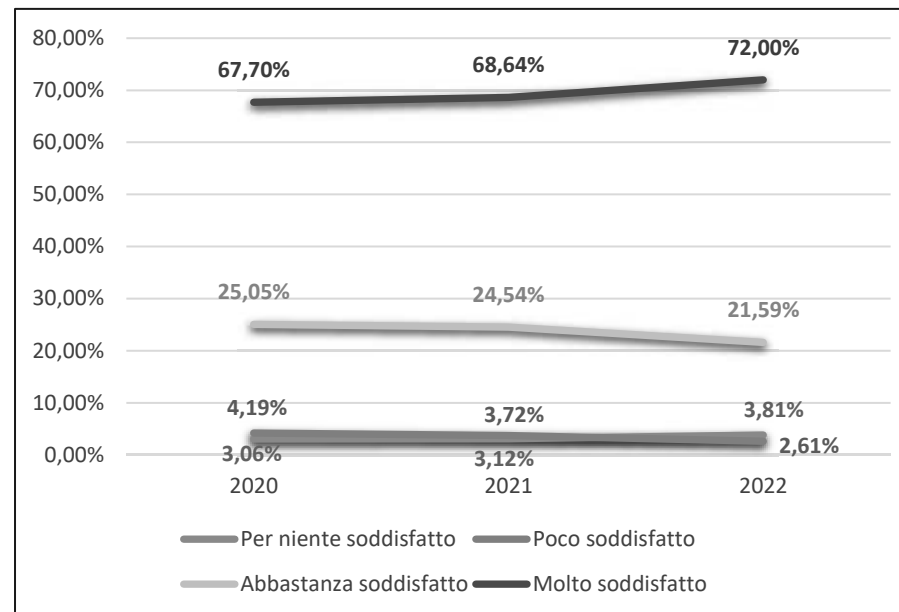
Tempestività nel fornire un servizio rispetto alla richiesta



Rispetto al requisito della tempestività della resa del servizio, l'andamento dei giudizi sia positivi che negativi risulta discontinuo ad eccezione del parametro di insoddisfazione "per niente soddisfatto" che pur rappresentando una minima parte di utenti, ha registrato una crescita costante nel corso del triennio. Di contro il

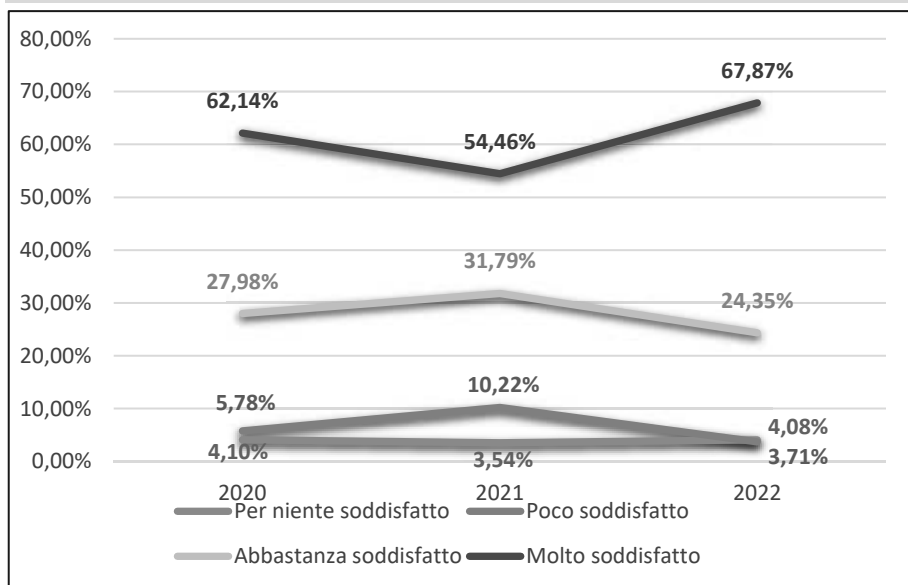
parametro di piena soddisfazione "molto soddisfatto", in seguito alla riduzione subita nel passaggio dall'anno 2020 al 2021, dovuta sicuramente anche alle conseguenze del periodo pandemico, nel 2022 torna decisamente in crescita (+9,32%).

Correttezza dei dipendenti



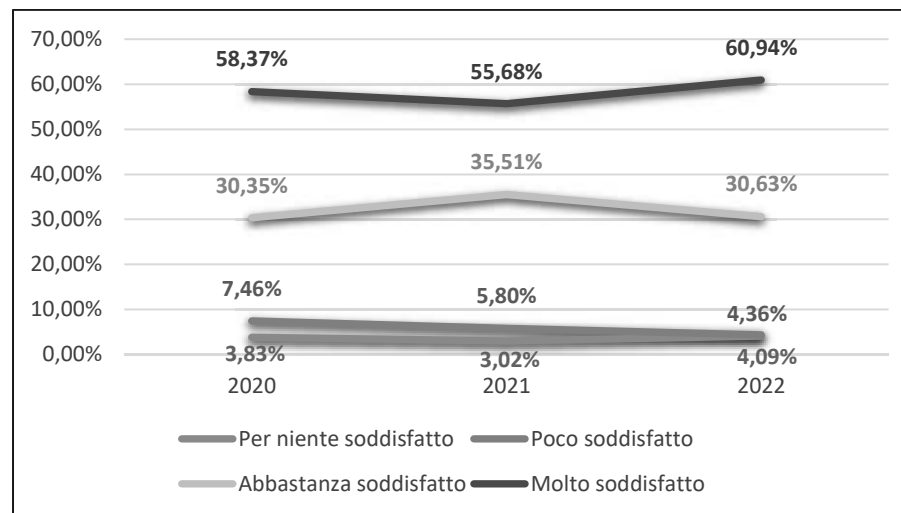
Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla correttezza dei dipendenti nel corso del triennio considerato ha registrato un andamento principalmente lineare che ha portato in riduzione il parametro di insoddisfazione "poco soddisfatto", e in leggera crescita il parametro di piena soddisfazione ("molto soddisfatto").

Affidabilità del servizio



Come si evince dal grafico, i giudizi positivi complessivamente intesi in merito all'affidabilità del servizio risultano in miglioramento spinti dall'aumento del 13,41% nel parametro di valutazione "molto soddisfatto" nel passaggio dall'anno 2021 all'anno 2022. Il parametro "poco soddisfatto" dei giudizi negativi ha registrato una riduzione del 6,51% nel passaggio dall'anno 2021 all'anno 2022.

Strutture e strumenti di comunicazione



Rispetto alla valutazione delle strutture e degli strumenti di comunicazione si rileva una riduzione costante nel parametro di valutazione "poco soddisfatto", mentre i restanti parametri presentano nel corso del triennio 2020-2022 un andamento discontinuo che registra un aumento del 5,26% nel giudizio di massima soddisfazione.

2.2.3 I RECLAMI

Con riferimento alle attività monitorate, i reclami presentati nel 2022 dagli utenti esterni sono stati complessivamente n.1.020¹¹.

Dall'analisi annuale effettuata emerge che il 94,6% (n. 965 reclami) sono in capo al Servizio Parchi, Verde e Gestione Faunistica che, considerata la natura del servizio, li qualifica come segnalazioni o richiesta di interventi.

I restanti 55 reclami sono stati presentati ai seguenti Servizi:

- 49 al Servizio Demografici, Decentramento, Elettorale, Cimiteriale di cui 42 all'Ufficio Cimiteri e 7 all'Ufficio Decentramento;
- 4 al Servizio Edilizia Privata;
- 1 al Servizio Sport, Cultura e Spettacolo;
- 1 al Servizio Provveditorato, Economato, Autoparco.

Dai report presentati dai Servizi non risultano presenti reclami presentati da utenti interni.

2.2.4 LE CARTE DEI SERVIZI

Allo stato attuale diciannove Servizi hanno adottato una o più Carte dei Servizi e hanno dato conto del rispetto degli standard di qualità indicati nelle rispettive Carte, ad eccezione dei seguenti:

- Il Servizio Edilizia Privata non ha rispettato lo standard tempistica per l'attività di Gestione dell'accesso documentale e per l'attività di Rimborso

Oneri e Diritti di Segreteria, a causa del consistente ritardo nell'evasione delle istanze, che continua a perdurare nonostante le misure adottate dal Servizio per risolvere l'impedimento;

- il Servizio Suape, Mercati, Attività Produttive e Turismo non ha rispettato lo standard tempistica per l'attività di Acquisizione dei titoli abilitativi per lo svolgimento di attività produttive e per l'edilizia attraverso lo sportello unico attività produttive e per l'edilizia – Suape, a causa della carenza di personale che perdura nonostante il recente inserimento di nuove risorse;
- il Servizio Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie, Reti, valorizza il solo standard relativo alla tempistica senza motivare la mancata rilevazione degli altri standard;
- il Servizio Politiche Sociali non ha attestato il rispetto degli standard oggetto della Carta dei Servizi "Servizio di Assistenza Domiciliare".

I seguenti Servizi non risultano dotati, correttamente, della Carta dei servizi in quanto svolgono attività interne all'ente che non comportano l'adozione della relativa Carta:

- Programmazione e Controlli, Peg e Performance;
- Avvocatura;
- Finanziario;
- Smart City e Innovazione Tecnologica.

¹¹ Nel 1° semestre 2022 i reclami sono stati n. 423 e nel 2° semestre sono stati pari a n. 597

2.2.5 CONCLUSIONI

I risultati dell'analisi e le elaborazioni sopra esposte confermano, come negli anni precedenti, elevati livelli di soddisfazione da parte dei cittadini. Tale risultato, tuttavia, è reso meno significativo dalla problematica legata alle basse percentuali di partecipazione alle indagini di gradimento, sebbene in aumento rispetto all'anno 2020 e al 2021 (siano esse rivolte ai cittadini utenti o, in particolar modo, se rivolte ai dipendenti dell'Ente).

Questo aspetto fa ritenere necessario un ripensamento sul metodo e sulle modalità di indagine, che promuova l'utilizzo di strumenti innovativi e tecnologici (quali, a titolo d'esempio, i social network) per un maggior coinvolgimento dei soggetti del campionamento.

Sarebbe, inoltre, auspicabile che tutte le indagini di customer satisfaction venissero condotte nel corso dell'intero anno, con una certa continuità, piuttosto che (come avviene nella maggior parte dei casi) effettuare la rilevazione un'unica volta alla fine del semestre di riferimento.

Relativamente ai campioni indagati, come già rilevato nella relazione del 2021, ai fini di una più compiuta analisi dei risultati sarebbe opportuno integrare i questionari con alcuni elementi che possano definire meglio la categoria degli utenti indagati (quali, a titolo di esempio, età, titolo di studio, professione e territorio) così da aumentare la comprensione del segmento in cui si colloca ciascuna persona rispetto al complesso della popolazione oggetto di indagine. Infatti, solo i seguenti tre Servizi hanno fornito elementi di approfondimento del campione selezionato:

- Servizio Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti che suddivide il campione indagato anche in categorie di operatori (impresa, professionista, privato)
- Servizio Demografici, Decentramento, Elettorale, Cimiteriale che descrive il campione anche per genere, età, titolo di studio e frequenza dell'accesso al servizio dei partecipanti
- Servizio Parchi, Verde e Gestione Faunistica che indaga aspetti relativi all'età e alla frequenza di visita.