



RELAZIONE ATTIVITÀ CONTROLLO INTERNO QUALITÀ DEI SERVIZI 2024

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 2024, dando conto anche dei risultati dell'intero anno 2024, ed effettua la comparazione con i medesimi dati rilevati nel primo semestre del medesimo anno e, più in generale, con i dati rilevati nell'anno 2023². Nell'Allegato A alla presente relazione sono riportati, per ciascun Servizio, i risultati e le valutazioni di merito derivate dall'analisi dei dati trasmessi dai vari servizi comunali, al quale si rinvia.

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.

Nell'allegato A alla presente Relazione, per ciascun Servizio è indicato, se sussistente, il collegamento dell'attività sottoposta ad indagine di gradimento con il relativo obiettivo strategico ed operativo presente nel DUP 2024-2025-2026, mentre in apposita tabella riassuntiva (in calce al suddetto Allegato A) si riporta la matrice di correlazione tra obiettivi strategici ed indagini di gradimento condotte.

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 2022-2023-2024

Analisi ed elaborazione dei risultati

Metodologie

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 seguito, 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. Nel secondo semestre, inoltre, i Servizi Polizia Locale, Provveditorato, Economato, Autoparco, Lavori Pubblici, Pubblica Istruzione e Politiche Giovanili non hanno trasmesso i risultati di eventuali indagini di gradimento effettuate.

Tipologia di Servizio	Servizi	1° Semestre 2025			2° semestre 2025			Anno 2024
		N° utenti coinvolti nella rilevazione	N° utenti che ha fornito riscontro	Percentuale di partecipazione	N° utenti coinvolti nella rilevazione	N° utenti che ha fornito riscontro	Percentuale di partecipazione	Media annuale percentuale di partecipazione
Servizi di Staff	Affari Generali, Istituzionali e Gabinetto del Sindaco ³	803	122	15,19%	692	162	23,41%	19,30%
	Avvocatura	20	2	10%	20	0	0,00%	5,00%
	Pianificazione strategica e territoriale	94	56	59,57%	101	49	48,51%	54,04%
	Polizia Locale	59	59	100,00%	/	/	/	/
	Programmazione e controlli, PEG e performance	272	31	11,40%	265	24	9,06%	10,23%
	Segreteria generale, anticorruzione e trasparenza, contratti	278	22	7,91%	260	18	6,92%	7,42%
	Bilancio e tributi	336	24	7,14%	335	18	5,37%	6,26%

³ Poiché per due delle quattro attività oggetto di indagine, il Servizio ha indicato nella relativa sezione, genericamente, Dirigenti e Funzionari del Comune, al fine del calcolo della percentuale di partecipazione, si è provveduto a sommare, al campione fornito dal Servizio per l'indagine sull'attività svolta dall'URP, al fine di individuare la percentuale di partecipazione all'indagine di gradimento è stato sommato il numero di dirigenti e di funzionari, come individuato nel DUP 2025-2027 alla data del 21/11/2024

	Demografici, decentramento, elettorale, cimiteriale	392	373	95,15%	352	352	100,00%	97,58%
	Finanziario	244	11	4,51%	244	12	4,92%	4,71%
	Provveditorato, economato, autoparco	488	24	4,92%	/	/	/	
	Smart city e innovazione tecnologica	4380	332	7,58%	4460	204	4,57%	6,08%
	Stazione unica appaltante	297	51	17,17%	34	8	23,53%	20,35%
	Sviluppo organizzativo, risorse umane ⁴	493	107	21,70%	1133	76	6,71%	14,21%
Servizi di line Area Gestione del Territorio	Edilizia privata	29	29	100%	28	28	100%	100%
	Igiene del suolo e ambiente	Non determinabile	22	/	Non determinabile	10	/	/
	Lavori pubblici	Non determinabile	2	/	Non determinabile	0	/	/
	Opere strategiche, mobilità, infrastrutture viarie e reti	459	122	26,58%	205	50	24,39%	25,48%
	Parchi, verde e gestione faunistica	997	997	100%	332	332	100%	100%
	Patrimonio, prevenzione e sicurezza	23	23	100%	2	2	100%	100%
	Politiche sociali ⁵	/	/	/	/	/	/	/
	Pubblica istruzione e politiche giovanili	96	96	100%	0	0	/	/

⁴ In relazione alle attività monitorati, pur disponendo del numero di dipendenti del Comune e del numero dei dirigenti e funzionari che hanno svolto l'attività di tutor nei tirocini, ha fornito una generica indicazione, rendendo il dato incompleto (l'unico dato disponibile si riferisce ai 18 tirocinanti). Per poter calcolare la percentuale di partecipazione, pertanto, si è provveduto ad aggiungere alla platea di utenti partecipanti, il numero dei dipendenti reso disponibile nel DUP 2025/2027 alla data del 21/11/2024.

⁵ Il Servizio non ha mai inviato gli esiti della rilevazione del primo semestre che, con noa n. 201577 del 17/07/2025 ha comunicato di aver effettuato e non ha fornito alcun riscontro con riguardo alle rilevazioni disposte per il secondo semestre

	Sport, cultura e spettacolo	350	296	84,57%	264	256	96,97%	90,77%
	Suape, mercati, attività produttive e turismo	50	6	12%	40	3	7,50%	9,75%
Totali		10160	2807	27,63%	8767	1604	18,30%	22,96%

Il tasso di partecipazione 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, i questionari vengono resi disponibili per intervalli di tempo circoscritti, in particolare ai giorni 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. Deve, inoltre, essere evidenziata ancora una volta la persistente scarsa percentuale di partecipazione riguardante i questionari di natura interna (con percentuali generalmente inferiori al 10%). Si ribadisce, 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 emerge dalla tabella soprastante e come già rilevato in premessa, nel corso del 2024 non tutti i Servizi comunali hanno attivato le procedure di controllo della qualità, con le seguenti specificazioni:

- il Servizio Politiche Sociali non ha trasmesso i risultati delle indagini di gradimento effettuate in nessuno dei due semestri dell'anno;
- i Servizi Lavori Pubblici, Polizia Locale, Pubblica Istruzione e Politiche Giovanili, Provveditorato, Economato e Autoparco non hanno trasmesso alcun dato nel secondo semestre;
- Il Servizio Bilancio e Tributi ha sottoposto ad indagine una attività propria dell'Ufficio Bilancio, mentre relativamente ai tributi (attività altamente impattante, per definizione, sui cittadini), si è limitato a comunicare il resoconto dell'attività esercitata dall'Ufficio in entrambi i semestri (qualificata come attività di assistenza telefonica, di cui vengono forniti i relativi dati, e di fissazione di appuntamenti on line - in sede, mediante call center e video sportello virtuale - fissati

ed effettuati), ma senza effettuare alcuna vera e propria indagine di gradimento (nel secondo semestre), in quanto dai dati trasmessi non emerge alcuna risultanza, nè quantitativa, nè qualitativa, che si sostanzia in giudizi di valutazione dei cittadini/utenti sui servizi resi dall'Ufficio Tributi.

Relativamente ai destinatari delle indagini di gradimento, emerge che i Servizi di Linea hanno correttamente coinvolto gli utenti esterni nelle indagini effettuate (senza effettuare alcuna indagine interna).

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	2	2	2
	Avvocatura	1	1	0	0
	Pianificazione Strategica e Territoriale	0	0	1	1
	Polizia Locale	0	0	1	0
	Programmazione e Controlli, Peg e Performance	2	3	0	0
	Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza, Contratti	1	1	1	1
	Bilancio e Tributi	1	1	0	0
Servizi di Supporto	Demografici, Decentramento Elettorale, Cimiteriale	0	0	2	2
	Finanziario	1	1	0	0
	Provveditorato, Economato, Autoparco	2	0	0	0
	Smart City e Innovazione Tecnologica	4	4	0	0
	Stazione Unica Appaltante	1	1	1	1
	Sviluppo Organizzativo, Risorse Umane	2	2	1	1
Servizi di Linea	Edilizia Privata	0	0	1	1
	Igiene del Suolo e Ambiente	0	0	1	1
	Lavori Pubblici	0	0	1	0

Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti	0	0	3	2
Parchi, Verde e Gestione Faunistica	0	0	21	3
Patrimonio, Prevenzione e Sicurezza	0	0	2	2
Politiche Sociali	0	0	0	0
Pubblica Istruzione e Politiche Giovanili	0	0	2	0
Sport, Cultura e Spettacolo	0	0	4	3
Suape, Mercati, Attività Produttive e Turismo	0	0	1	1
Totali	17	16	45	21

Nel dettaglio, si può notare che, nel passaggio tra i due semestri, i questionari interni sono sostanzialmente inalterati (si passa da 17 a 16) e, ciò che è rilevante, nel secondo semestre nessun Servizio di Linea ha effettuato indagini interne. I questionari esterni, invece, si riducono da 45 a 21 come conseguenza del mancato riscontro da parte dei Servizi di Linea: Lavori Pubblici, Politiche Sociali, Pubblica Istruzione e Politiche giovanili.

Elaborazione dei risultati

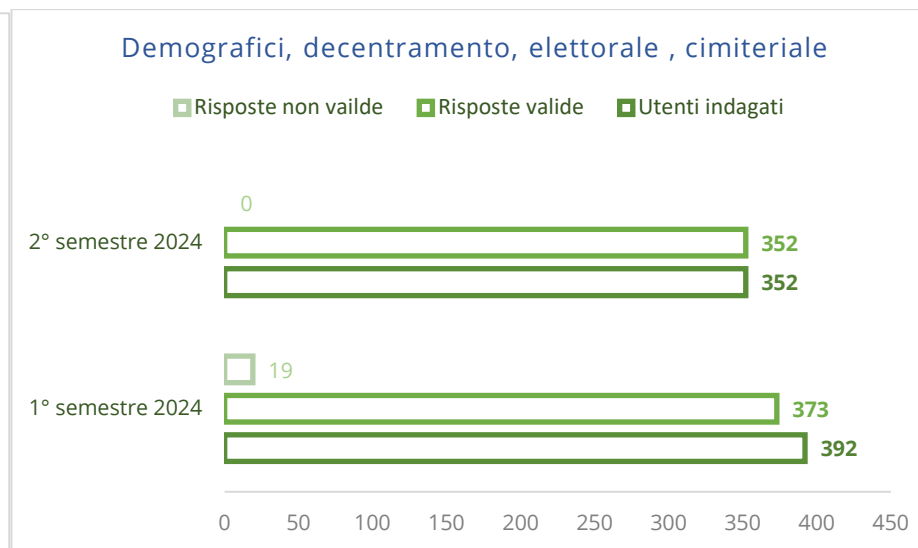
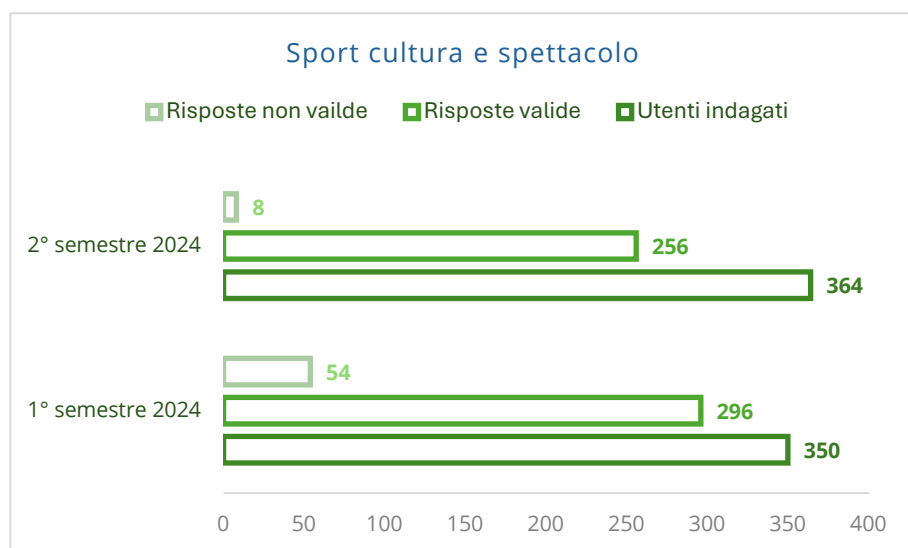
Dall'analisi dei dati trasmessi dai Servizi risalta, innanzitutto, il rapporto tra il numero di soggetti a cui sono stati somministrati i questionari e il numero delle risposte ottenute. Nel passaggio dal primo al secondo semestre il numero di utenti a cui è stato somministrato il questionario si è ridotto del 13,71% (in valore assoluto da 10.160 a 8.767 utenti). Nel secondo semestre 2024 la percentuale di questionari compilati rispetto a quelli consegnati ha registrato una notevole riduzione (da 2.807 a 1612: -42,57%).

Se, poi, si procede al confronto dei dati complessivi dell'anno 2024 con i dati complessivi dell'anno 2023 si rileva una consistente diminuzione dei soggetti coinvolti nell'indagine di gradimento in misura pari al 10,22% (in valore assoluto da 21.076 utenti dell'anno 2023 a 18.923 dell'anno 2024), accompagnata anche dalla riduzione della percentuale di partecipazione che dal 25,84% scende al 22,96% (in valore assoluto da 5.448 a 4.411).

Un altro aspetto che emerge dall'analisi dei dati è relativo alla presenza di **risposte considerate non valide**⁶. La presenza di tali risposte è relativa ai soli ai Servizi indicati nella tabella sottostante e rappresentati nel grafico successivo.

⁶ Numero di utenti che hanno visionato i questionari senza completarli.

	Demografici, Decentramento, Elettorale, Cimiteriale		Sport, Cultura e Spettacolo	
	1° semestre 2024	2° semestre 2024	1° semestre 2024	2° semestre 2024
Utenti indagati	392	352	350	264
Risposte non Valide	19	0	54	8
Risposte Valide	373	352	296	256



Per il Servizio Sport, Cultura e spettacolo rispetto al precedente semestre, il numero di risposte ha subito una riduzione più che proporzionale (-85,19%) rispetto alla riduzione nei questionari erogati (-24,57%).

Al fine di rendere maggiormente significativi i dati scaturiti dai risultati delle indagini svolte, si suggerisce nuovamente l'individuazione, con maggior precisione, del campione di soggetti cui sottoporre il questionario.

Disaggregando il dato relativo alla partecipazione per numero di Servizi e in fasce percentuali di partecipazione (percentuale di risposte rispetto ai questionari somministrati) si rileva che, nel 2° semestre 2024, nel 35,29% dei Servizi le risposte ai questionari sono state inferiori al 20%, in leggero peggioramento rispetto al 1° semestre 2024 (scostamento pari al 4,86%), mentre il 35,29% dei Servizi ha riscontrato percentuali valide di partecipazione comprese tra l'81% e il 100% (scostamento del 4,86% rispetto al primo semestre)⁷. Tuttavia, nel calcolare la percentuale di partecipazione, si evidenzia che due Servizi non hanno fornito il numero degli utenti coinvolti nell'indagine, (ossia il Servizio Igiene del Suolo, perchè impossibilitato, avendo messo il questionario a disposizione di tutti sul sito istituzionale, e il Servizio Sviluppo organizzativo in quanto ha indicato genericamente tutti i dipendenti) e dunque il risultato di cui alla tabella successiva non risulta pienamente esaustivo.

Fasce Percentuali di Risposta	1° semestre 2024		2° semestre 2024	
0-20	7	31,82%	6	35,29%
21-40	5	22,72%	4	23,54%
41-60	3	13,64%	1	5,88%
61-80	0	0,00%	0	0,00%
81-100	7	31,82%	6	35,29%

Relativamente 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, in particolare dopo la cessazione delle limitazioni dovute al periodo pandemico.

Tipologia di questionario	1° semestre 2024	2° semestre 2024	Variazione
Telefonico	2,09%	0,00%	-2,09%
Cartaceo	27,08%	26,32%	-0,76%
Informatizzato	64,58%	65,79%	1,21%
Reclami	6,25%	5,26%	-0,99%
Intervista faccia a faccia	0,00%	2,63%	2,63%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%

7. Si precisa che nel secondo semestre i Servizi che hanno eseguito il monitoraggio sono 17, mentre nel primo semestre sono stati 23.

Rispetto all'anno 2023, invece, si rileva, un leggero aumento nell'utilizzo del questionario cartaceo e una leggera diminuzione nell'utilizzo del questionario informatizzato, confermandosi, nonostante ciò, entrambi come strumenti di uso prevalente. È venuto meno, invece, l'utilizzo dell'intervista faccia a faccia e non si è registrata nessuna rilevante variazione nell'utilizzo dell'intervista telefonica. Alcuni Servizi, come nello scorso semestre, hanno optato per un sistema di valutazione misto, con l'utilizzo sia del questionario informatizzato che di quello cartaceo, finalizzato al coinvolgimento di un maggior numero di utenti (ad esempio il Servizio Affari Generali e Istituzionali e Gabinetto del Sindaco e il Servizio Segreteria Generale, Anticorruzione, Trasparenza, Contratti).

Tipologia di questionario	2023	2024	Variazione
Telefonico	1,09%	1,04%	-0,05%
Cartaceo	23,12%	26,69%	3,57%
Informatizzato	63,71%	65,18%	1,47%
Reclami	9,88%	5,77%	-4,11%
Intervista faccia a faccia	2,20%	1,32%	-0,88%

Risultati

In merito al grado di soddisfazione/insoddisfazione dell'utenza, le indagini sono state svolte sottoponendo a valutazione 5 dimensioni della qualità:

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.

L'esame dei giudizi espressi nei due semestri dell'anno 2024, mostra un lieve peggioramento nel passaggio dal primo semestre al secondo semestre relativamente ai giudizi positivi (-3,16%), mentre i giudizi negativi si riducono del 1,51%.

I Servizi hanno dichiarato di aver ottenuto dei miglioramenti relativamente alla qualità dei servizi erogati nel 2° semestre 2024 per una percentuale pari al 45,45%, a fronte del 39,39% delle attività che, al contrario, hanno registrato peggioramenti.

Per le nuove attività oggetto di indagine nel passaggio dal 1° al 2° semestre 2024 (che rappresentano il 3,03% del totale), si è registrata una riduzione dell'8,60%.

Rispetto al primo semestre 2024, hanno subito un incremento solamente le attività per le quali è stato dichiarato un peggioramento (+4,51%), sia il numero di attività per le quali non è stata dichiarata alcuna informazione al riguardo (+7,47%). Le attività che hanno registrato un miglioramento si sono ridotte del 3,39%.

Nella tabella seguente vengono riepilogati i risultati rilevati con periodicità annuale.

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
Accessibilità delle informazioni	2,35%	3,78%	29,05%	64,83%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	2,89%	5,33%	27,67%	64,11%
Correttezza dei dipendenti	1,81%	2,27%	20,31%	75,62%
Affidabilità del servizio	2,02%	3,68%	22,37%	71,95%
Strutture e strumenti di comunicazione	2,15%	4,84%	25,92%	67,11%
Media Totale	2,24%	3,98%	25,06%	68,72%

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, infatti, al 93,79% in aumento rispetto all'anno 2023 del 4,66%, mentre la percentuale complessiva dei giudizi di insoddisfazione (per niente soddisfatto e poco soddisfatto) rappresenta il 6,22% e ha subito una riduzione del 3,82% rispetto al 2023. Relativamente al giudizio di soddisfazione esaminato complessivamente, i valori rilevati su ciascuno dei 5 aspetti si attestano su una percentuale media del 46,89%, in aumento rispetto a quella del 2023, con il maggior valore attribuito alla correttezza dei dipendenti (95,93%). Riguardo al grado di insoddisfazione valutato complessivamente, la percentuale media si attesta sul 3,11% in calo rispetto al 2023, con il maggior valore attribuito alla tempestività nel fornire un servizio (8,22%)

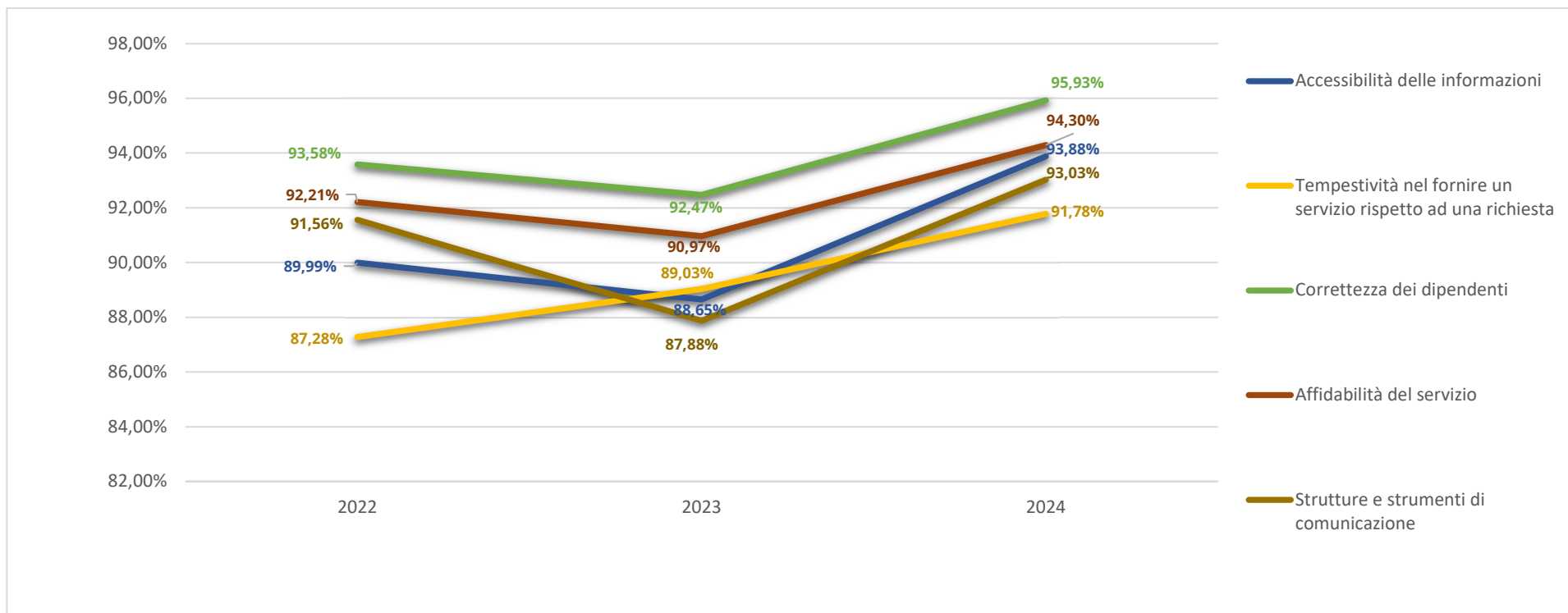
Nella tabella seguente vengono esposti analiticamente i dati rilevati nel triennio 2022-2023-2024.

	Per niente soddisfatto			Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Accessibilità delle informazioni	5,89%	4,86%	2,35%	4,14%	6,49%	3,78%	30,60%	32,67%	29,05%	59,39%	55,98%	64,83%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	6,23%	5,03%	2,89%	6,50%	5,94%	5,33%	24,24%	26,17%	27,67%	63,04%	62,86%	64,11%
Correttezza dei dipendenti	3,81%	3,97%	1,81%	2,61%	3,56%	2,27%	21,58%	21,55%	20,31%	72,00%	70,92%	75,62%
Affidabilità del servizio	4,08%	4,59%	2,02%	3,71%	4,44%	3,68%	24,35%	24,08%	22,37%	67,86%	66,89%	71,93%
Strutture e strumenti di comunicazione	4,08%	4,62%	2,15%	4,36%	7,36%	4,84%	30,62%	29,27%	25,92%	60,94%	58,61%	67,11%
Media Totale	4,82%	4,61%	2,24%	4,26%	5,56%	3,98%	26,28%	26,75%	25,06%	64,65%	63,05%	68,72%

Giudizi positivi valutati complessivamente nel triennio 2022-2023-2024			
	2022	2023	2024
Accessibilità delle informazioni	89,99%	85,65%	93,88%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	87,28%	89,03%	91,78%
Correttezza dei dipendenti	93,58%	92,47%	95,93%
Affidabilità del servizio	92,21%	90,97%	94,30%
Strutture e strumenti di comunicazione	91,56%	87,88%	93,03%

Come si può desumere dai dati sopra rappresentati, il trend relativo ai giudizi positivi valutati complessivamente risulta sostanzialmente in crescita nel corso dell'anno 2024.

Il grafico sottostante mostra l'andamento delle valutazioni positive nel triennio 2022-2023-2024.

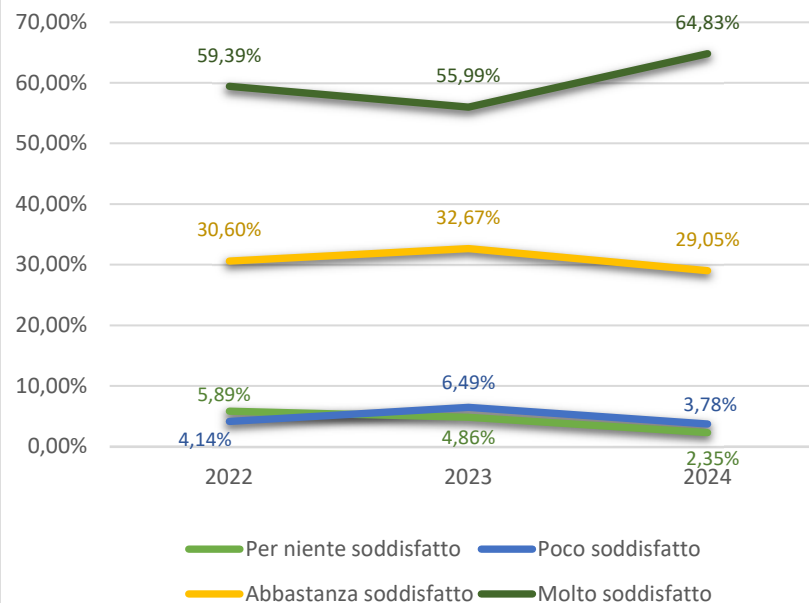


Come si può notare dal grafico sopra riportato, per tutte le cinque dimensioni della qualità analizzate, nel passaggio dall'anno 2022 all'anno 2024 si è registrato un miglioramento.

Le rappresentazioni grafiche sotto riportate illustrano, per ciascuno dei 5 aspetti indagati, l'andamento dei giudizi di soddisfazione/insoddisfazione nel triennio 2022-2024.

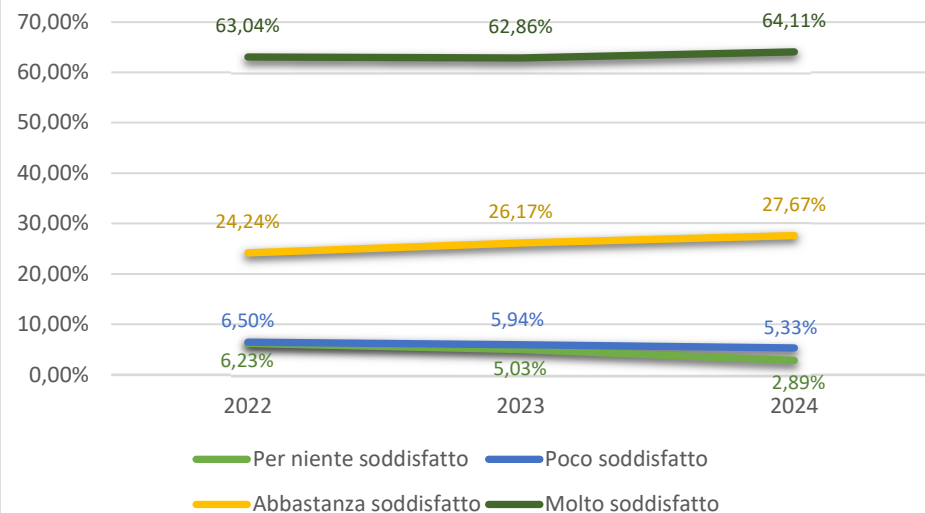
Accessibilità delle informazioni

In merito all'andamento dei giudizi sull'accessibilità delle informazioni, dall'analisi del grafico emerge il basso livello dei giudizi di insoddisfazione considerati complessivamente, che risultano in costante calo nel triennio (con l'eccezione del parametro "poco soddisfatto" che, nel 2023, subisce un incremento per poi ritornare, nel 2024, a valori nettamente inferiori). Al contrario i giudizi di soddisfazione valutati complessivamente, mostrano un livello elevato. In particolare, il parametro di valutazione "molto soddisfatto" cresce in modo consistente, assorbendo la lieve riduzione del parametro "abbastanza soddisfatto".



Tempestività

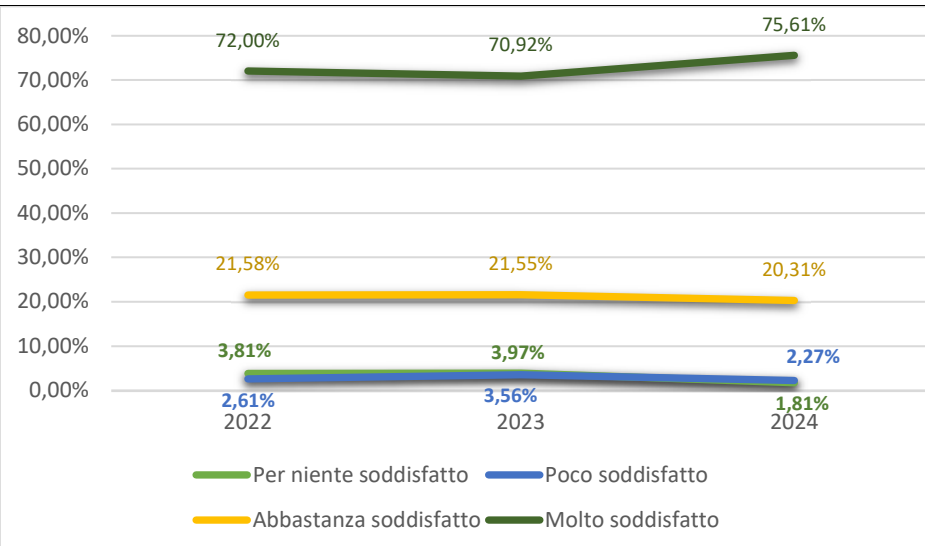
Rispetto al requisito della tempestività della resa del servizio, l'andamento dei giudizi negativi risulta in calo nel corso del triennio. Di contro i parametri di piena soddisfazione nel corso del triennio sotto analisi risultano avere un andamento crescente relativamente al parametro "abbastanza soddisfatto", mentre riguardo il parametro "molto soddisfatto" si registra una lieve flessione nel passaggio dal 2022 al 2023 ed un contenuto aumento nel passaggio dal 2022 al 2024, sia pure nell'ordine di pochi punti decimali



Correttezza dei dipendenti

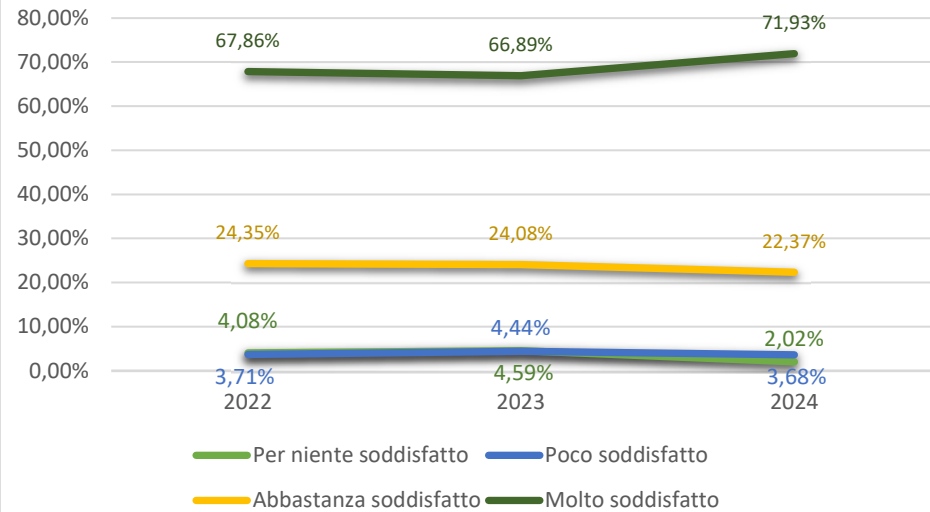
Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla correttezza dei dipendenti nel corso del triennio considerato ha registrato un andamento discontinuo che ha visto i parametri relativi al grado di insoddisfazione aumentare nel periodo 2022-2023 e ridursi, poi, nettamente, nel lasso temporale 2023-2024.

Il parametro "molto soddisfatto", analogamente, registra una flessione nel periodo 2022-2023 per poi risalire nettamente nel 2024 raggiungendo valori attorno al 75%. Il parametro "abbastanza soddisfatto" ha, invece, un andamento crescente dal 2022 al 2023 e una leggera riduzione nel periodo 2023-2024.



Affidabilità del servizio reso

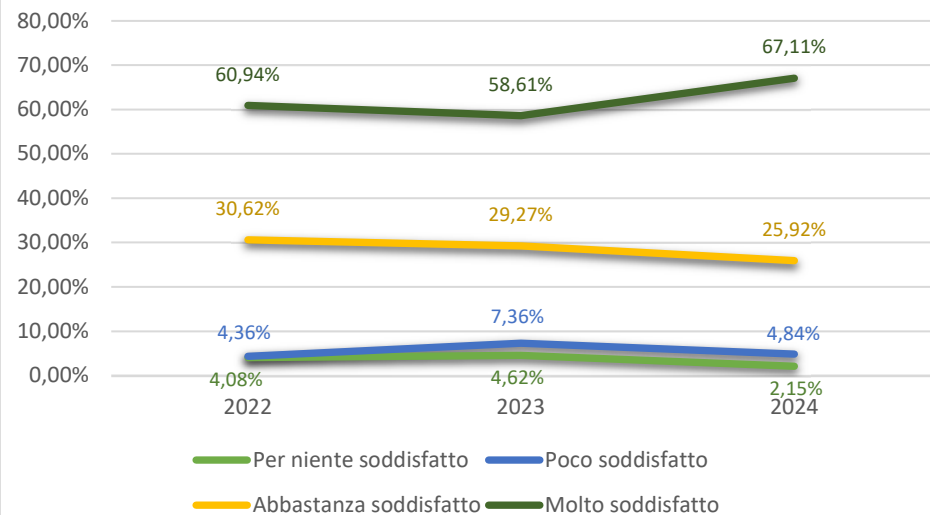
Come si evince dal grafico, i giudizi positivi complessivamente intesi in merito all'affidabilità del servizio risultano in miglioramento, spinti dall'aumento del 4,63% nel parametro di valutazione "molto soddisfatto" nel passaggio dall'anno 2023 all'anno 2024. Il parametro "abbastanza soddisfatto", invece, subisce una costante riduzione nel triennio, di circa 2 punti percentuali. I parametri di insoddisfazione hanno registrato, invece, una riduzione nel triennio considerato di circa il 2,9%, intervallato da un leggero incremento nel passaggio dal 2022 al 2023



Strutture e strumenti di comunicazione

Rispetto alla valutazione delle strutture e degli strumenti di comunicazione, il grado di insoddisfazione complessivo registra una riduzione nel triennio 2022-2024.

Anche il parametro "abbastanza soddisfatto" subisce una costante riduzione nel triennio. Conseguentemente, il parametro "molto soddisfatto" ha un andamento crescente nel passaggio dal 2023 al 2024, mentre subisce una lieve riduzione tra il 2022 e il 2023.



I reclami

Con riferimento alle attività monitorate, i reclami presentati nel 2024 dagli utenti esterni sono stati complessivamente 1135⁸; non si conosce, invece, l'eventuale numero dei reclami presentati da utenti interni.

Dall'analisi annuale effettuata emerge che 1124 reclami sono in capo al Servizio Parchi, Verde e Gestione Faunistica che, considerata la natura del servizio, li qualifica come segnalazioni. I restanti 11 reclami sono stati presentati al Servizio Demografici, Decentramento, Elettorale, Cimiteriale di cui 7 all'Ufficio Cimiteri e 4 all'Ufficio Decentramento;

Maggiori dettagli al riguardo sono esposti nell'allegato alla presente Relazione e nelle conclusioni di questa Relazione.

Le Carte dei Servizi

Allo stato attuale diciannove Servizi hanno adottato una o più **Carte dei Servizi** e hanno attestato il 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 "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 tale criticità;
- il Servizio Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie, Reti, non ha rispettato lo standard tempistica per l'attività di rilascio passi carrai. Si evidenzia che il Servizio continua a valorizzare il solo standard relativo alla tempistica con cui è stato reso il servizio, senza motivare la mancata valorizzazione degli altri standard;
- il Servizio Suape, Mercati, Attività Produttive e Turismo ha attestato il raggiungimento all'80% per 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;

8 Di cui 596 nel 1° semestre e 539 nel 2° semestre, in riduzione del 9,56%.

Conclusioni

I risultati dell'analisi e le elaborazioni sopra esposte confermano, come negli anni precedenti, elevati livelli di soddisfazione da parte degli utenti (esterni e interni) verso i servizi resi dall'Ente sottoposti a giudizio di gradimento.

Tale risultato, tuttavia, è reso meno significativo dalla ripetutamente evidenziata problematica rappresentata dalle basse percentuali di partecipazione alle indagini di gradimento, percentuale in riduzione rispetto all'anno 2023 (-3,63%, ma in aumento rispetto all'anno 2022 del +1,42%). Nel triennio considerato, pertanto, la percentuale di partecipazioni accresce del 2,16%. Tuttavia, tale bassa percentuale di partecipazione (che prescinde dal fatto che l'indagine di gradimento sia di natura interna o esterna, anche se si rivela con maggiore evidenza nelle indagini rivolte ai dipendenti dell'Ente), si attesta su valori medi del 23,19%.

Anno	Percentuale di partecipazione	Valore medio
2022	20,79%	23,37%
2023	26,35%	
2024	22,96%	

La limitata partecipazione comporta la necessità di un ripensamento del metodo e delle modalità di indagine, al fine di promuovere l'utilizzo di strumenti innovativi e tecnologici, quali, ad esempio, i social network, per un maggior coinvolgimento dei cittadini. Si ritiene opportuno, inoltre, evidenziare che le indagini di gradimento su aspetti essenziali della vita dei cittadini, quali, ad esempio, il servizio di igiene urbana, richiederebbero analisi di gradimento di ben altro livello qualitativo e/o quantitativo, senza la pedissequa ripetizione di indagini volte ad indagare aspetti attinenti al gradimento del comportamento/correttezza dei dipendenti che, per quanto importante, non pare rappresentare l'aspetto maggiormente rilevante per la valutazione delle politiche comunali in tale ambito di attività.

Analogamente, occorre rilevare la mancata esecuzione di indagini di gradimento da parte dell'Ufficio Tributi nel corso del dell'anno 2024, pur in un settore, come quello tributario, avente notevoli effetti sulla cittadinanza, anche in considerazione, almeno per quanto riguarda le tasse, della natura di controprestazione della stessa rispetto ad un servizio prestato. Così come va evidenziato che lo stesso Ufficio, nonostante le indicazioni fornite avessero rilevato la necessità che i Settori che erogano servizi all'esterno debbano effettuare prioritariamente indagini di gradimento nei confronti degli utenti esterni, ha svolto, nel corso dell'anno, una indagine di gradimento all'interno dell'Ente coinvolgendo tutti i dipendenti.

Inoltre, è importante sottolineare che, le indagini di gradimento dovrebbero prevedere un orizzonte temporale che dia continuità alle stesse di anno in anno e non, come avviene di solito, essere svolte a ridosso della scadenza prevista per la trasmissione dei risultati delle indagini effettuate a questo Servizio.

Relativamente ai campioni indagati, emerge la poca attenzione dedicata dalla maggioranza dei Servizi verso l'integrazione dei questionari formulati di elementi utili (quali sesso, età, titolo di studio, professione e territorio) a rendere maggiormente rappresentativo il segmento in cui si colloca il soggetto partecipante rispetto al complesso della popolazione oggetto di indagine.

Un ulteriore aspetto che merita particolare attenzione, riguarda i reclami, sia dal punto di vista della loro definizione che dal punto di vista del loro trattamento.

In particolare, premesso che il reclamo è volto, per definizione, ad evidenziare il mancato o il cattivo esercizio di una funzione, mentre la segnalazione è indirizzata a promuovere, per quanto qui di interesse, un miglioramento degli standard di qualità del servizio, il Servizio Parchi, Verde e Gestione Faunistica (nel segnalare che il servizio di gestione degli stessi è appaltato all'esterno a cura di un professionista incaricato), qualifica tutte le istanze ricevute come "*segnalazioni*" anziché come "reclami" e allega un "*registro segnalazioni*". Dal registro trasmesso (contenente numero e data della segnalazione, la data della risposta, il tempo di risposta e la categoria di appartenenza - Parchi, verde, cimiteri, scuola) non si dispone di alcun elemento che consenta di esprimere valutazioni sulla natura dell'istanza e, conseguentemente, sulla qualificazione della stessa come reclamo o come segnalazione.