

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO INTERNO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI – ANNO 2025



Servizio Pianificazione, programmazione, controllo strategico e di gestione

PIANIFICAZIONE, CONTROLLO STRATEGICO E DI GESTIONE E QUALITA'

Premessa

La presente relazione, redatta ai sensi degli articoli 13, 14 e 15 del Regolamento sui Controlli interni del Comune di Cagliari¹, da conto dell'esito dei controlli finalizzati a verificare 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 2025, dando conto anche dei risultati dell'intero anno 2025, anche attraverso la comparazione con i medesimi dati rilevati nel primo semestre del medesimo anno e, più in generale, con i dati rilevati nell'anno 2024².

Il perseguimento della qualità dei servizi è strettamente integrato alla pianificazione strategica, posto che, insieme, concorrono all'implementazione del bagaglio conoscitivo necessario ad orientare le scelte politiche e operative, le quali, dovendo generale un benessere complessivo (da intendersi come valore pubblico derivante dall'erogazione di servizi efficienti, accessibili e rispondenti alle reali esigenze dei cittadini amministrati) non possono prescindere dal coinvolgimento attivo degli stakeholders.

Per tale ragione, il controllo sulla qualità si realizza attraverso la complementarità tra gli obiettivi strategici e l'ascolto dei destinatari. Per valutare l'efficacia delle politiche comunali, infatti, è indispensabile non solo fissare dei target, ma anche individuare indicatori di impatto capaci di misurare i risultati reali delle attività svolte.

In quest'ottica, gli obiettivi devono essere definiti e valutati mettendo al centro i bisogni dei cittadini.

Il loro grado di soddisfazione rappresenta quindi la misura diretta del valore pubblico generato, inteso come l'insieme dei benefici sociali ed economici prodotti dalla Pubblica Amministrazione.

Tale approccio richiede, pertanto, una partecipazione diretta dagli stakeholders non solo nella fase di valutazione finale, ma già durante la programmazione e la definizione degli obiettivi.

All'esito del monitoraggio annuale, emerge lo sforzo da parte di tutti i Servizi comunali di adottare una metodologia di rilevazione del gradimento e, al contempo, la necessità di un intervento di implementazione e efficientamento del sistema al fine di perseguire sostanzialmente lo scopo ultimo sopra delineato.

Per ciascun Servizio, l'esito del processo di rilevazione è riportato nell'Allegato A alla presente relazione che contiene i risultati e le valutazioni di merito derivate dall'analisi dei dati trasmessi ed evidenzia il collegamento tra le indagini di gradimento e gli obiettivi strategici/operativi previsti nel DUP 2025-2026-2027, collegamento sintetizzato con una matrice di correlazione complessiva tra gli obiettivi prefissati e le rilevazioni effettuate.

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 2023-2024-2025

Analisi ed elaborazione dei risultati

Metodologie

Per l'elaborazione dei dati statistici sono state analizzate le risultanze trasmesse dai Servizi Comunali, riepilogate nella tabella che segue, nella quale, in aggiunta, sono riportate le percentuali di partecipazione.

Tipologia di Servizio	Servizi	1° Semestre 2025			2° Semestre 2025			Anno 2025
		N° utenti coinvolti nella rilevazione	N° utenti che ha fornito riscontro	% partecipazione	N° utenti coinvolti nella rilevazione	N° utenti che ha fornito riscontro	% partecipazione	Media ponderata
Area di supporto al Sindaco	Segreteria Generale	278	27	9,71%	278	16	5,76%	7,73%
	Avvocatura	14	3	21,43%	16	4	25,00%	23,33%
	Affari Generali, Istituzionali e Gabinetto del Sindaco	2620	332	12,67%	833	244	29,29%	16,68%
	Polizia Locale	/	/	/	/	/	/	/
	Protezione Civile, Autoparco, protezione e sicurezza sul lavoro	27	27	100,00%	51	51	100,00%	100%
Area di Supporto Direzione Generale	Pianificazione, Programmazione, Controllo Strategico e di Gestione	377	44	11,67%	386	31	8,03%	9,83%
	Innovazione e Tecnologie Digitali	4228	352	8,33%	1057	59	5,58%	7,78%
	Sviluppo Organizzativo e Risorse Umane	1116	105	9,41%	1092	75	6,87%	8,15%
Area Servizi Tecnici	Opere Pubbliche	14	7	50,00%	56	10	17,86%	24,29%
	Mobilità, Infrastrutture viarie e Reti	153	21	13,73%	220	78	35,45%	26,54%
	Manutenzione, Gestione e Valorizzazione del Patrimonio; Servizi tecnologici	5	5	100,00%	/	/	/	100% (solo 1° sem)
Area Risorse Finanziarie e Strumentali	Appalti e Contratti (Centrale di Committenza), Provveditorato e Economato	1312	117	8,92%	2270	197	8,68%	8,77%
	Bilancio, Tributi e Contenzioso Tributario	323	34	10,53%	351	22	6,27%	8,31%
	Finanziario	242	14	5,79%	276	14	5,07%	5,41%
Area Servizi ai/cittadini/e e imprese	Demografici, Decentramento e Cimiteriali	345	344	99,71%	321	321	100,00%	99,85%
	Politiche Sociali e della Casa	837	81	9,68%	//	//	//	9,68% (solo 1° sem)
	Sport, Cultura, Spettacolo, Turismo e Tempo Libero	296	238	80,41%	294	282	95,92%	88,14%
	Pubblica Istruzione, Politiche Giovanili e Pari Opportunità	105	105	100,00%	281	281	100,00%	100%
	Suape, Mercati e Attività Produttive	1900	30	1,58%	20	5	25,00%	1,82%

Tipologia di Servizio	Servizi	1° Semestre 2025			2° Semestre 2025			Anno 2025
		N° utenti coinvolti nella rilevazione	N° utenti che ha fornito riscontro	% partecipazione	N° utenti coinvolti nella rilevazione	N° utenti che ha fornito riscontro	% partecipazione	Media ponderata
Area Gestione del Territorio	Urbanistica e Rigenerazione Urbana	85	48	56,47%	81	37	45,68%	51,20%
	Edilizia Privata e Condoni	51	51	100,00%	32	32	100,00%	100%
	Igiene, Decoro Urbano e Ambiente	N.D. ³	55	/	N.D.	28	100,00%	/
	Parchi, Verde e Gestione Faunistica	N.D.	437	/	N.D.	132	100,00%	/
Totali		14328	2477	17,29%	7915	1919	24,25%	19,76%

Prioritariamente, si rappresenta che:

- l'attendibilità dell'analisi è fortemente limitata dalla bassa partecipazione alle indagini di gradimento, che ha coinvolto appena un quinto del campione;
- nel secondo semestre, alcuni Servizi (Polizia Locale, Politiche Sociali e della Casa, Manutenzione, Gestione e Valorizzazione del Patrimonio, Servizi Tecnologici) non hanno trasmesso i risultati di eventuali indagini di gradimento effettuate.

Relativamente ai destinatari delle indagini di gradimento, emerge che i Servizi di line 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
Area Supporto del Sindaco	Affari Generali, Istituzionali e Gabinetto del Sindaco	2	2	3	3
	Avvocatura	1	1	0	0
	Protezione Civile, Autoparco, protezione e sicurezza sul lavoro	0	0	1	1
	Polizia Locale	0	0	0	0
Area di Supporto Direzione Generale	Pianificazione, Programmazione, Controllo Strategico e di Gestione	3	3	0	0
	Innovazione e Tecnologie Digitali	4	1	0	0
	Sviluppo Organizzativo e Risorse Umane	2	2	1	1
	Segreteria Generale	1	1	0	0

³ Non determinabile in quanto questionario online

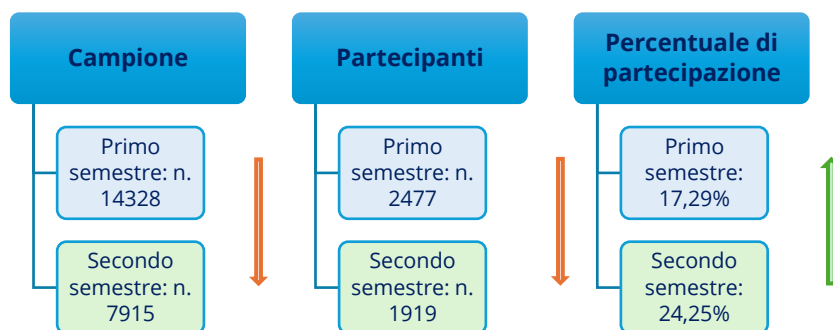
Tipologia di Servizio	Servizi	Indagini Interne N° questionari		Indagini Esterne N° questionari	
		1° semestre	2° semestre	1° semestre	2° semestre
Area Servizi Tecnici	Opere Pubbliche	1	1	1	1
	Mobilità, Infrastrutture viarie e Reti	0	0	2	2
	Manutenzione, Gestione e Valorizzazione del Patrimonio; Servizi tecnologici	0	0	2	0
Area Risorse Finanziarie e Strumentali	Appalti e Contratti (Centrale di Committenza), Provveditorato e Economato	2	1	2	2
	Bilancio, Tributi e Contenzioso Tributario	1	1	0	0
	Finanziario	1	1	0	0
Area Servizi ai/cittadini/e e imprese	Demografici, Decentramento e Cimiteriali	0	0	2	2
	Politiche Sociali e della Casa	0	0	2	0
	Pubblica Istruzione, Politiche Giovanili e Pari Opportunità	0	0	2	3
	Suape, Mercati e Attività Produttive	0	0	1	1
	Sport, Cultura, Spettacolo, Turismo e Tempo Libero	0	0	4	4
Area Gestione del Territorio	Urbanistica e Rigenerazione Urbana	0	0	1	1
	Edilizia Privata e Condoni	0	0	1	1
	Igiene, Decoro Urbano e Ambiente	0	0	1	1
	Parchi, Verde e Gestione Faunistica	0	0	1	1
Totali		18	14	27	24

Nel dettaglio, si può notare che:

- nel passaggio tra i due semestri, i questionari di entrambe le tipologie sono diminuiti: gli interni passano da 18 a 14 (-22,22%) e gli esterni da 27 a 24 (-11,11%) come conseguenza del mancato riscontro da parte dei Servizi: Polizia Locale, Politiche Sociali, Manutenzione, Gestione e Valorizzazione del Patrimonio; Servizi Tecnologici.
- nel secondo semestre nessun Servizio al cittadino ha effettuato indagini interne.

Elaborazione dei risultati

Dall'analisi dei dati trasmessi dai Servizi emerge quanto segue:



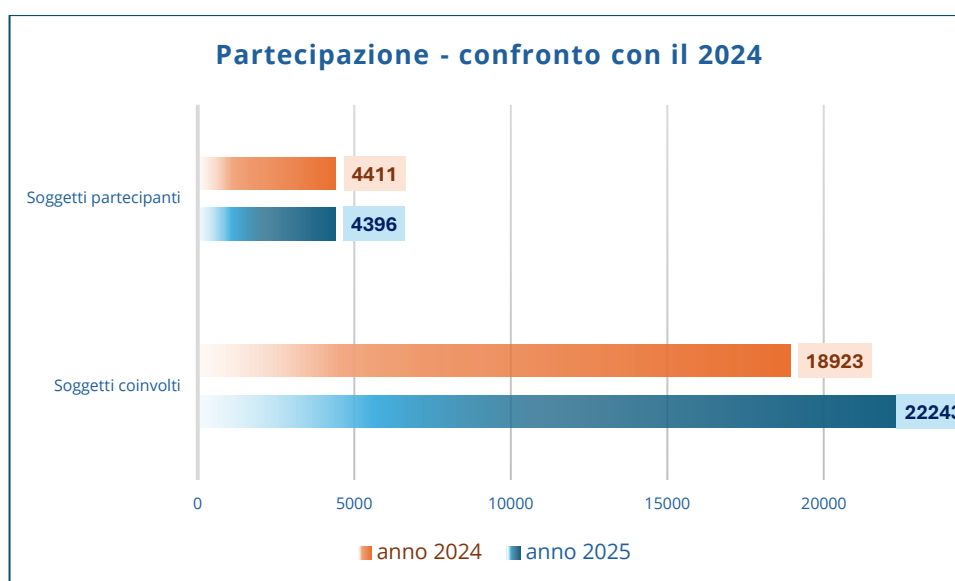
In particolare, si osserva che:

Nel corso del 2025

- nel passaggio dal primo al secondo semestre il numero di utenti a cui è stato somministrato il questionario si è ridotto del 44,76% (in valore assoluto da 14328 a 7915 utenti);
- nel secondo semestre 2025 la percentuale di questionari compilati rispetto a quelli consegnati ha registrato una riduzione del 22,53% (da 2477 a 1919).

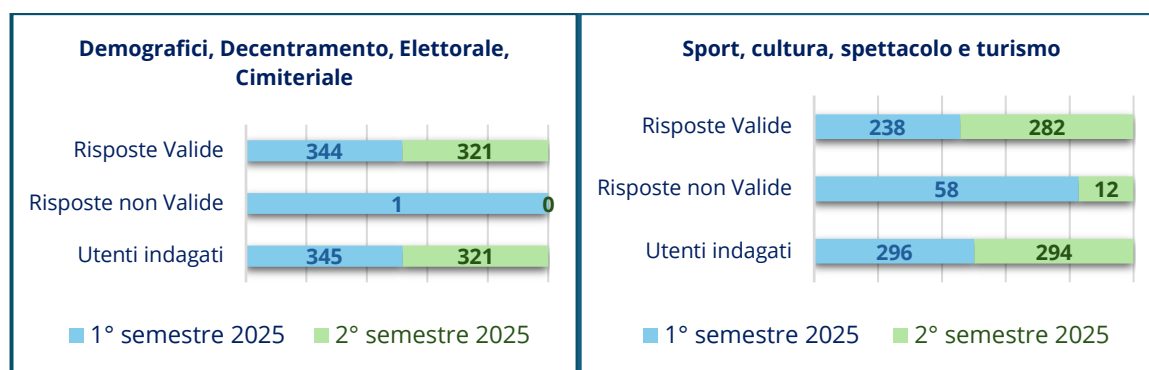
Rispetto al 2024

- è aumentato il numero di soggetti coinvolti nell'indagine di gradimento in misura pari al 17,54% (in valore assoluto da 18923 dell'anno 2024 a 22243 dell'anno 2025);
- è calata (- 3,55%), la percentuale di partecipazione alle indagini, passata dal 23,31% dell'anno 2024 al 19,76% dell'anno 2025, a fronte di un numero di partecipanti in crescita (in valore assoluto da 4411 a 4396) non sufficiente, tuttavia, a colmare il calo degli utenti complessivamente coinvolti (da 18923 nel 2024 a 22243 nel 2025).



Un altro aspetto che emerge dall'analisi dei dati è relativo alla presenza di **risposte considerate non valide**⁴. La presenza di tali risposte è relativa ai soli ai Servizi indicati nella tabella sottostante e rappresentati nei grafici che seguono.

	Demografici, Decentramento, Elettorale, Cimiteriale		Sport, Cultura e Spettacolo	
	1° semestre 2025	2° semestre 2025	1° semestre 2025	2° semestre 2025
Utenti indagati	345	0	296	294
Risposte non Valide	1	0	58	12
Risposte Valide	344	0	238	282



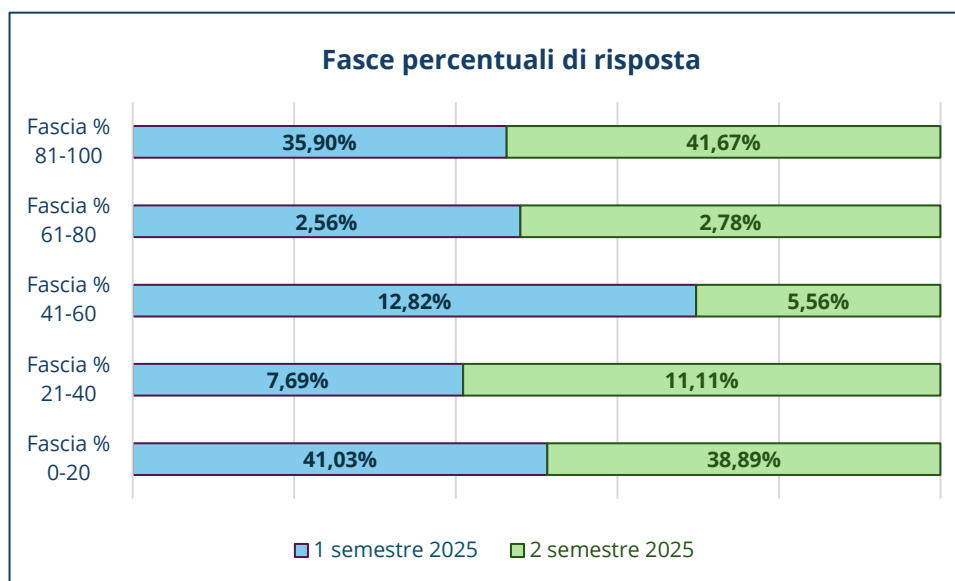
In particolare, per il Servizio Sport, Cultura e Spettacolo, l'analisi comparativa tra il primo e il secondo semestre del 2025 evidenzia un netto consolidamento della qualità dei dati raccolti. Nonostante il volume dei questionari erogati (utenti indagati) sia rimasto pressoché invariato, passando da 296 a 294 unità, si registra un incremento significativo della resa statistica. Nello specifico, il tasso di risposte valide è salito dall'80,4% del primo semestre al 95,92% del secondo. Questo incremento dell'efficienza non è dovuto ad un aumento quantitativo della base d'utenza, bensì ad una drastica contrazione delle risposte non valide, diminuite del 79,31% (da 58 a 12). Tale dinamica configura un miglioramento qualitativo della rilevazione, che nel secondo semestre raggiunge un livello di precisione quasi assoluto, riducendo al minimo la dispersione e garantendo una base informativa molto più solida.

Sulla totalità dei Servizi monitorati⁵ (prendendo come riferimento i soli questionari somministrati in entrambi i semestri), disaggregando il dato relativo alla partecipazione in fasce percentuali di partecipazione (percentuale di risposte rispetto ai questionari somministrati), emergono i risultati riportati nella tabella e grafico che seguono.

⁴ Numero di utenti che hanno visionato i questionari senza completarli

⁵ Si precisa che nel secondo semestre i Servizi che hanno eseguito il monitoraggio sono 20, mentre nel primo semestre sono stati 22

Fasce Percentuali di Risposta	Primo semestre 2025		Secondo semestre 2025		Scostamento	Variazione %
0-20	16	41,03%	14	38,89%	-2,14%	-5,21%
21-40	3	7,69%	4	11,11%	3,42%	44,44%
41-60	5	12,82%	2	5,56%	-7,26%	-56,67%
61-80	1	2,56%	1	2,78%	0,21%	8,33%
81-100	14	35,90%	15	41,67%	5,77%	16,07%



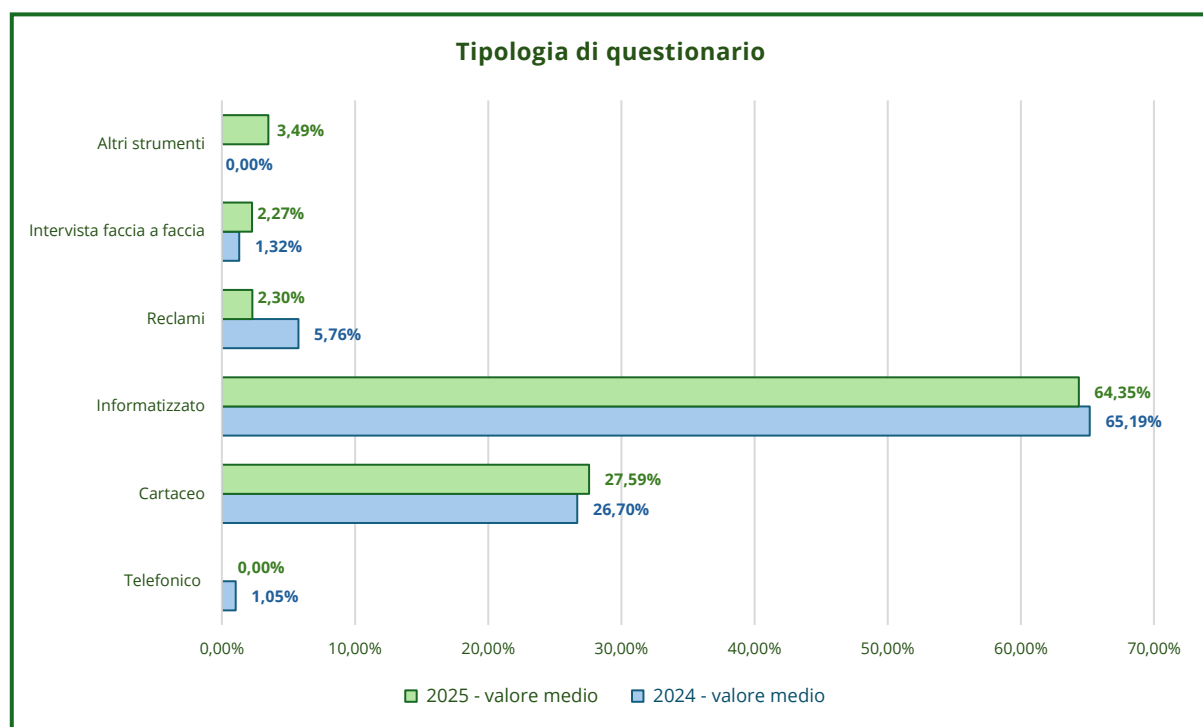
Si precisa che, nel calcolare la percentuale di partecipazione, in relazione ad alcuni questionari non è stato fornito il numero degli utenti coinvolti nell'indagine e dunque il risultato di cui alla tabella successiva non risulta pienamente esaustivo.

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 2025	2° semestre 2025	Scostamento
Telefonico	0,00%	0,00%	0,00%
Cartaceo	27,27%	27,91%	0,63%
Informatizzato	65,91%	62,79%	-3,12%
Reclami	2,27%	2,33%	0,05%
Intervista faccia a faccia	4,55%	0,00%	-4,55%
Altri strumenti	0,00%	6,98%	6,98%
Totale	100,00%	100,00%	0,00%

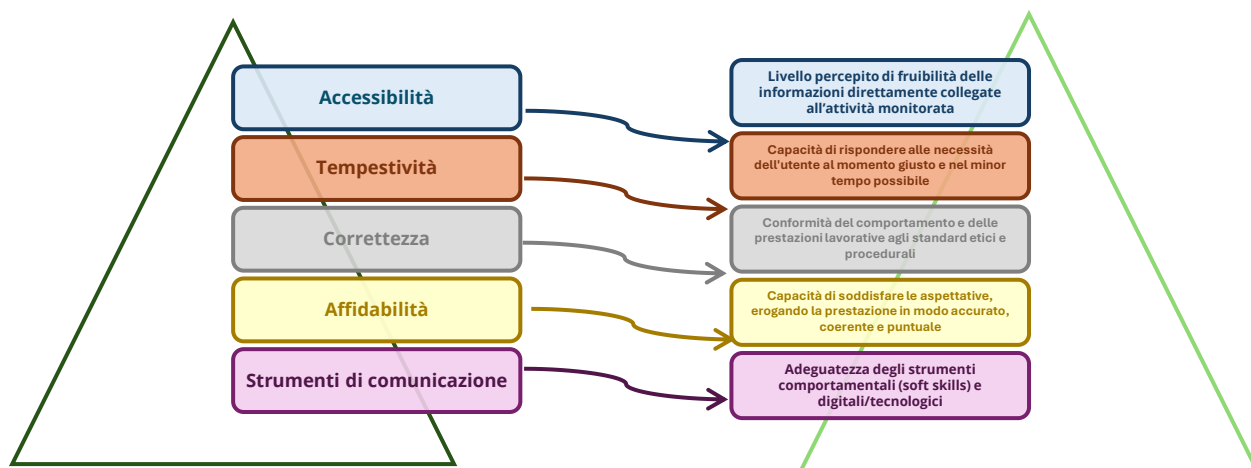
Rispetto all'anno 2024, invece, si rileva, un lieve aumento sia nell'utilizzo del questionario cartaceo e un sostanziale consolidamento dell'utilizzo del questionario informatizzato che si conferma come strumento di uso prevalente. È venuto meno, invece, l'utilizzo dell'intervista telefonica e non si è registrata nessuna rilevante variazione nell'utilizzo dell'intervista faccia a faccia. 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 Servizio Sport, Cultura, Spettacolo, Turismo e Tempo Libero).

Tipologia di questionario	2024 valore medio	2025 valore medio	Scostamento rispetto al valore iniziale	Variazione %
Telefonico	1,05%	0,00%	-1,05%	-100,00%
Cartaceo	26,70%	27,59%	0,89%	3,33%
Informatizzato	65,19%	64,35%	-0,84%	-1,28%
Reclami	5,76%	2,30%	-3,46%	-60,05%
Intervista faccia a faccia	1,32%	2,27%	0,96%	72,83%
Altri strumenti	0,00%	3,49%	3,49%	100,00%



Risultati

In merito al grado di soddisfazione/insoddisfazione dell'utenza, le indagini sono state svolte sottoponendo a valutazione cinque dimensioni della qualità, alle quali risultano associati altrettanti indicatori:



Nel 2025, nella comparazione tra di dati rilevati al 1° e al 2° semestre, si registra un incremento del 3,18% dei giudizi positivi, a cui corrisponde un decremento dei giudizi negativi di -3,18%. L'incremento è stato calcolato ricorrendo alla media semplice degli scostamenti tra i due semestri misurati in relazione a ciascuno dei questionari somministrati, ad esclusione di quelli che risultano somministrati in un solo semestre.

Rispetto al primo semestre 2025, le attività monitorate per le quali è stato registrato un miglioramento sono n. 22 su 36 (+61,11%).

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

Indicatori	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale insoddisfazione complessiva	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale soddisfazione complessiva
Accessibilità delle informazioni	3,69%	5,60%	9,29%	27,68%	63,03%	90,71%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	3,54%	6,31%	9,85%	24,28%	65,86%	90,15%
Correttezza dei dipendenti	2,65%	3,49%	6,14%	17,05%	76,81%	93,86%
Affidabilità del servizio	3,43%	4,33%	7,76%	19,92%	72,32%	92,24%
Strutture e strumenti di comunicazione	3,30%	5,60%	8,90%	27,64%	63,46%	91,10%
Media Totale (ponderata)	3,32%	5,07%	8,39%	23,31%	68,30%	91,61%

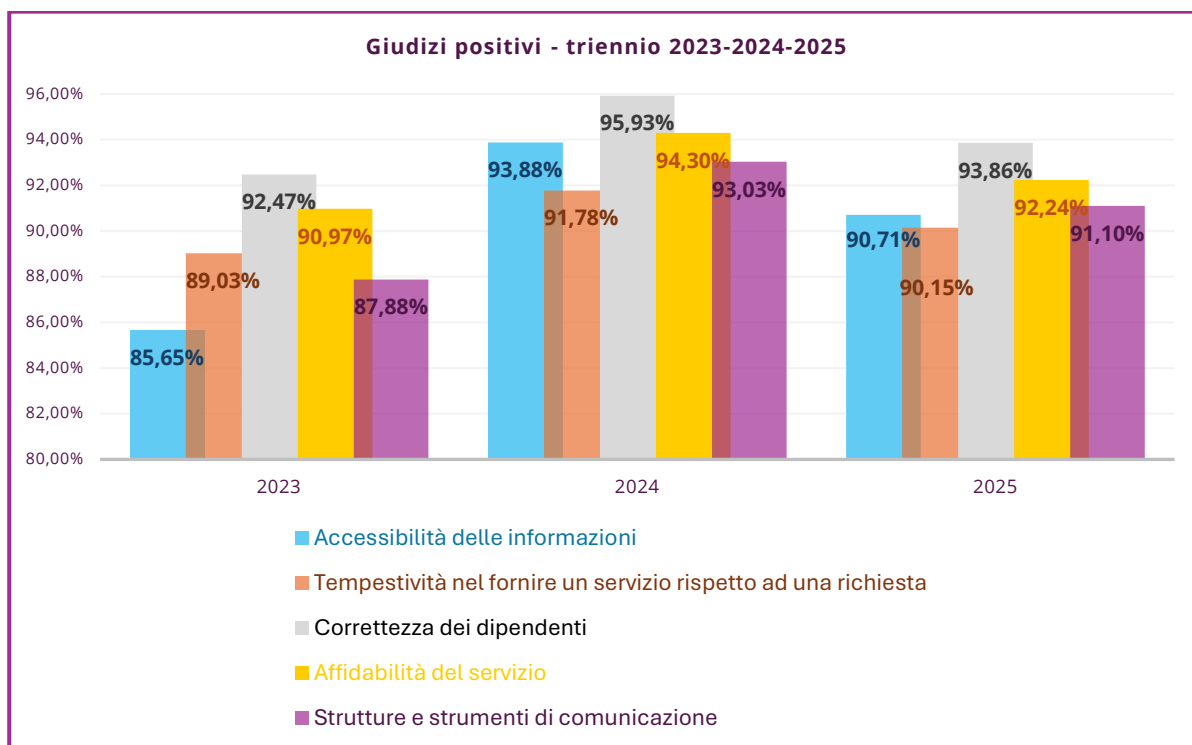
Dalla tabella emerge un giudizio molto positivo espresso dagli utenti indagati. La percentuale complessiva dei giudizi di soddisfazione (abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto) è pari, infatti, al 91,61% in riduzione rispetto all'anno 2024 del 2,17%, mentre la percentuale complessiva dei giudizi di insoddisfazione (per niente soddisfatto e poco soddisfatto) rappresenta l'8,39% e ha subito un aumento del 2,17% rispetto al 2024.

Relativamente al giudizio di soddisfazione esaminato complessivamente, i valori rilevati su ciascuno dei 5 aspetti si attestano su una percentuale media del 45,81%, in leggera diminuzione rispetto a quella del 2024, con il maggior valore attribuito alla correttezza dei dipendenti (93,86%). Riguardo al grado di insoddisfazione valutato complessivamente, la percentuale media si attesta sul 4,19% in aumento rispetto al 2024, con il maggior valore attribuito alla tempestività nel fornire un servizio (9,85%)

Nella tabella seguente vengono esposti analiticamente i dati rilevati nel triennio 2023-2024-2025.

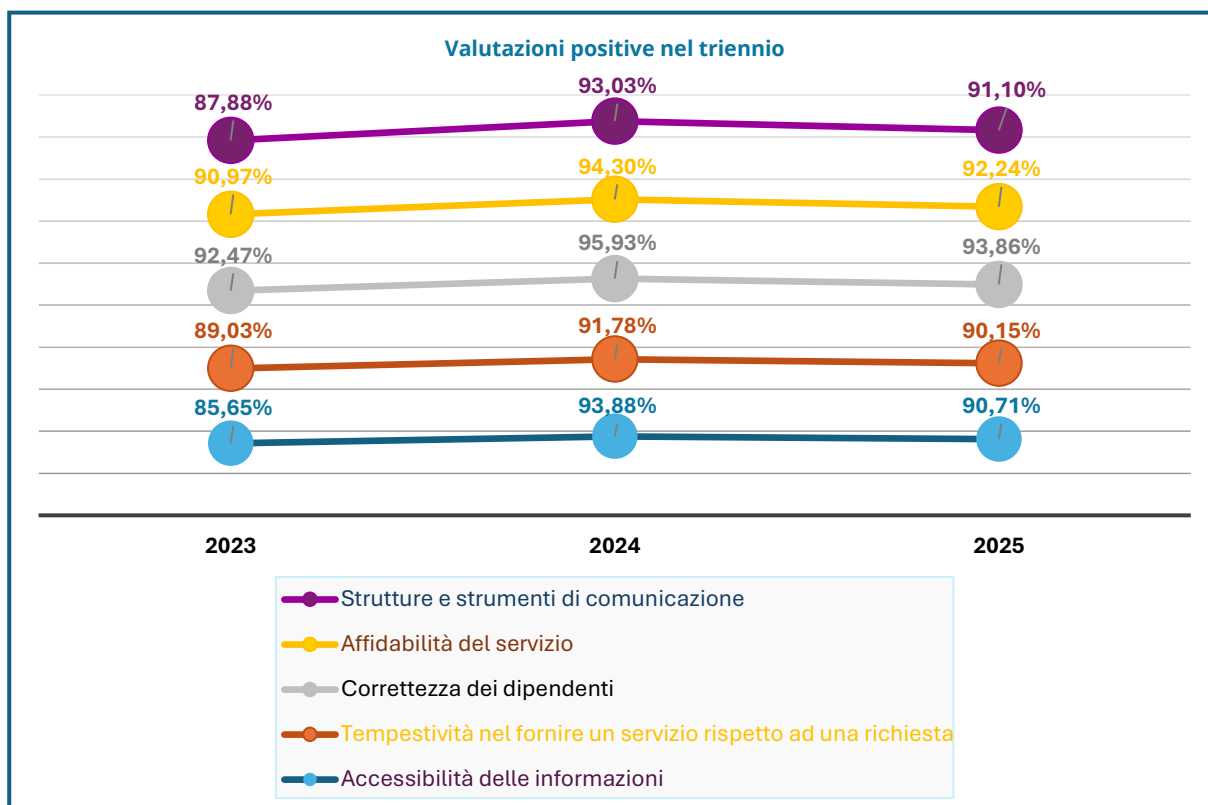
Indicatori	Per niente soddisfatto			Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Accessibilità delle informazioni	4,86%	2,35%	3,69%	6,49%	3,78%	5,60%	32,67%	29,05%	27,68%	55,98%	64,83%	63,03%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	5,03%	2,89%	3,54%	5,94%	5,33%	6,31%	26,17%	27,67%	24,28%	62,86%	64,11%	65,86%
Correttezza dei dipendenti	3,97%	1,81%	2,65%	3,56%	2,27%	3,49%	21,55%	20,31%	17,05%	70,92%	75,62%	76,81%
Affidabilità del servizio	4,59%	2,02%	3,43%	4,44%	3,68%	4,33%	24,08%	22,37%	19,92%	66,98%	71,93%	72,32%
Strutture e strumenti di comunicazione	4,62%	2,15%	3,30%	7,36%	4,84%	5,60%	29,27%	25,92%	27,64%	58,61%	67,11%	63,46%
Media Totale	4,61%	2,24%	3,32%	5,56%	3,98%	5,07%	26,75%	25,06%	23,31%	63,05%	68,72%	68,30%

Giudizi positivi valutati complessivamente nel triennio 2023-2024-2025			
Indicatori	2023	2024	2025
Accessibilità delle informazioni	85,65%	93,88%	90,71%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	89,03%	91,78%	90,15%
Correttezza dei dipendenti	92,47%	95,93%	93,86%
Affidabilità del servizio	90,97%	94,30%	92,24%
Strutture e strumenti di comunicazione	87,88%	93,03%	91,10%



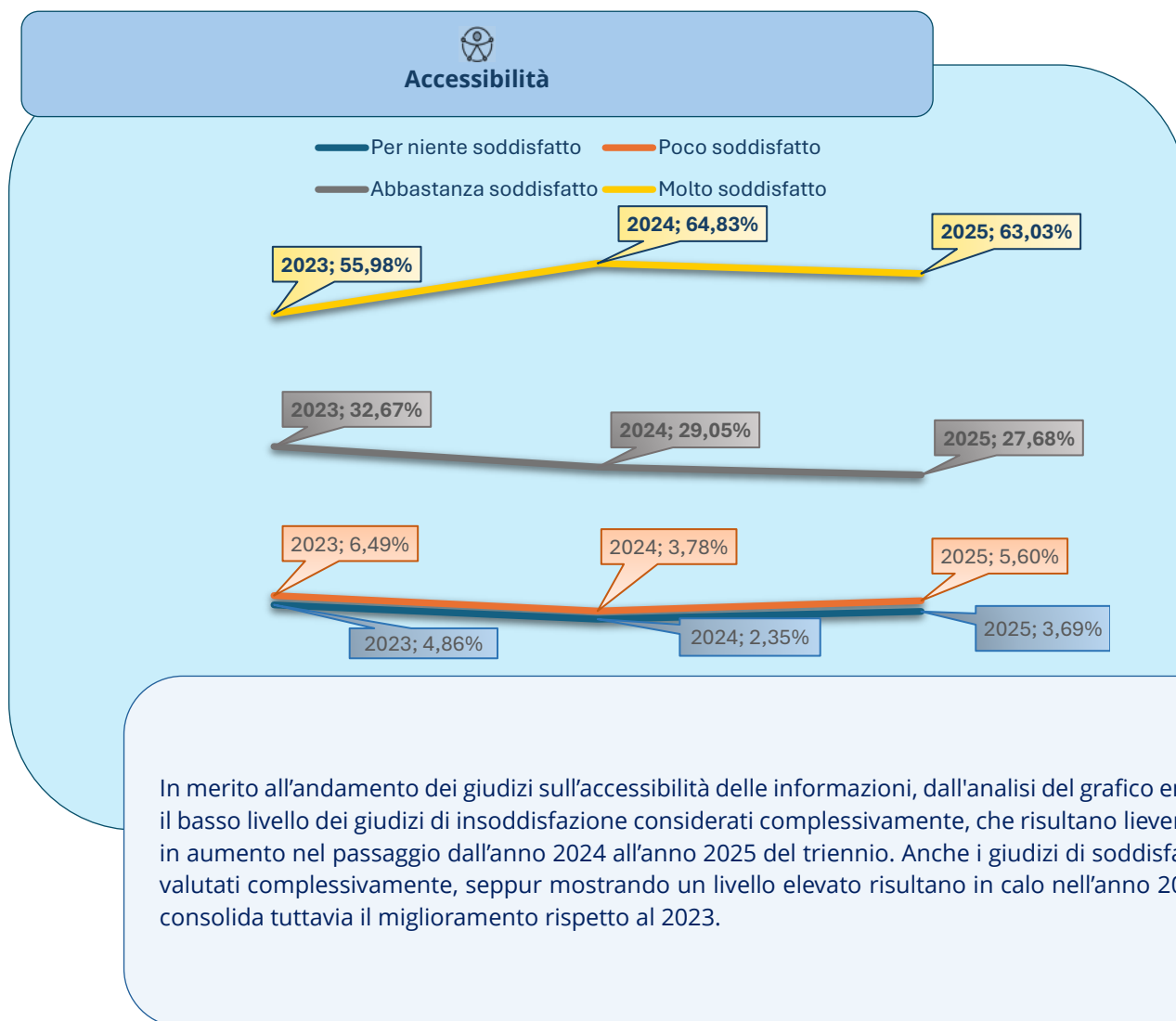
Come si può desumere dai dati sopra rappresentati, il trend relativo ai giudizi positivi valutati complessivamente risulta sostanzialmente in diminuzione nel corso dell'anno 2025, se confrontato al 2024. Rimane confermata tuttavia, per tutti gli indicatori, il trend positivo rispetto all'annualità 2023.

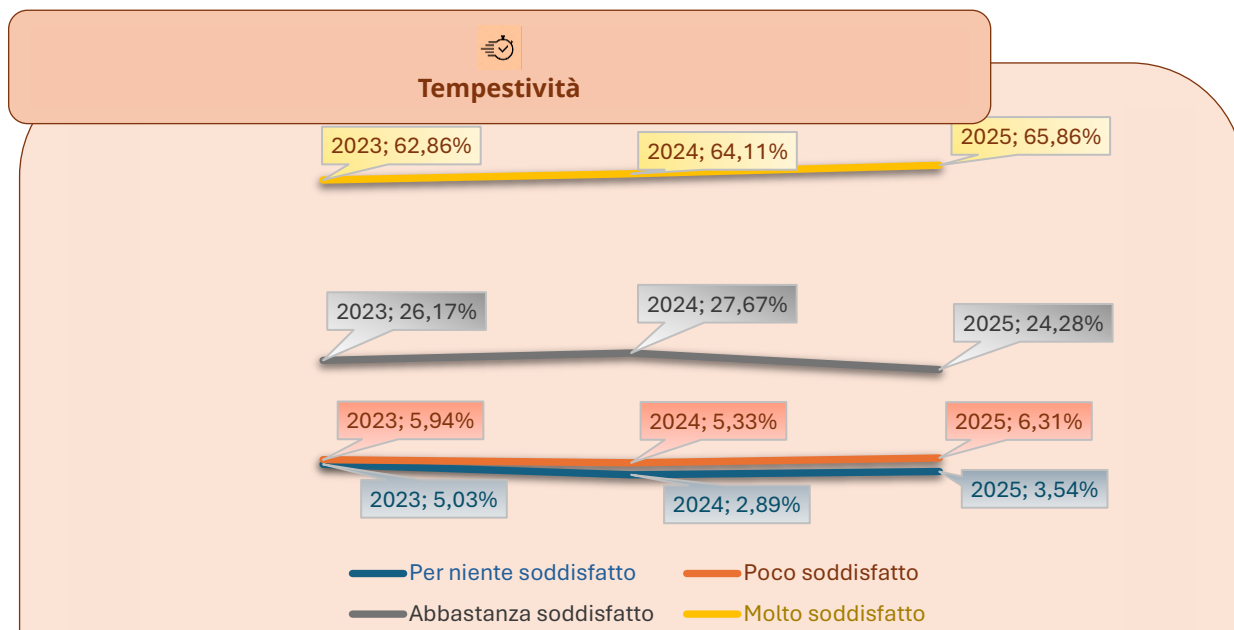
Il grafico sottostante mostra l'andamento delle valutazioni positive nel triennio 2023-2024-2025.



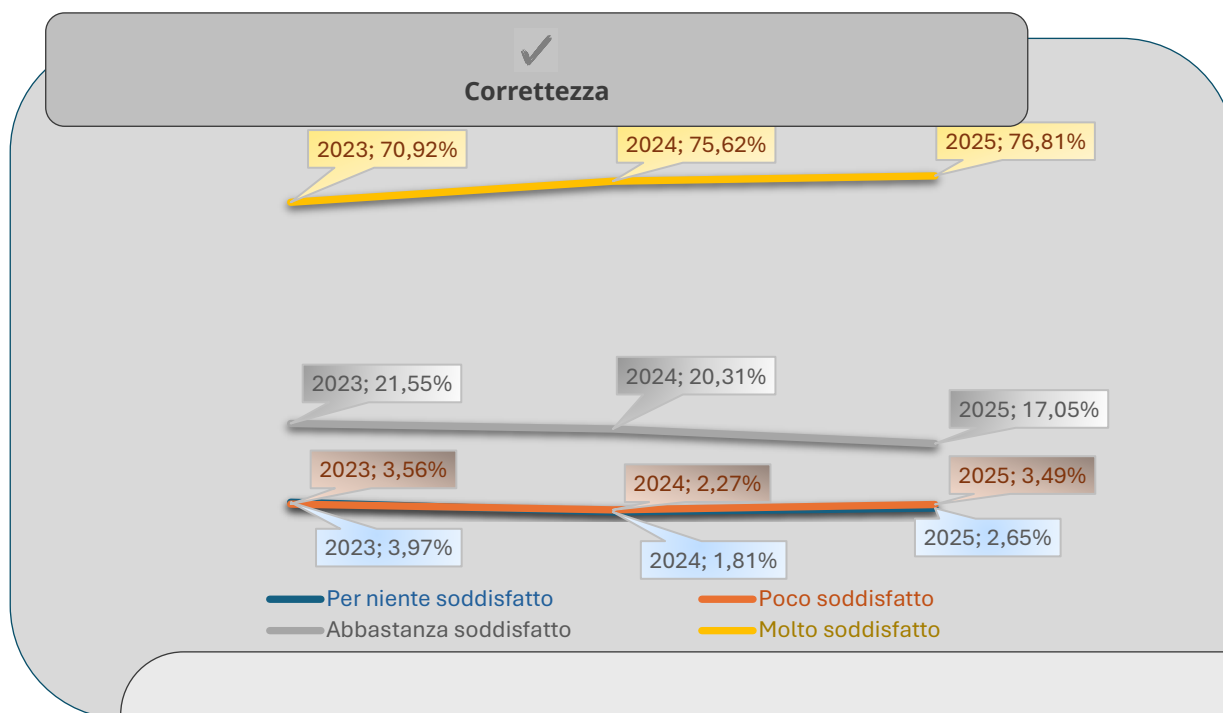
Come si può notare dal grafico sopra riportato, per tutte le cinque dimensioni della qualità analizzate, nel passaggio dall'anno 2024 all'anno 2025 si è registrato un peggioramento, pur rimanendo confermato il miglioramento rispetto all'anno 2023.

Le rappresentazioni grafiche sotto riportate illustrano, per ciascuno dei 5 aspetti indagati, l'andamento dei giudizi di soddisfazione/insoddisfazione nel triennio 2023-2025.



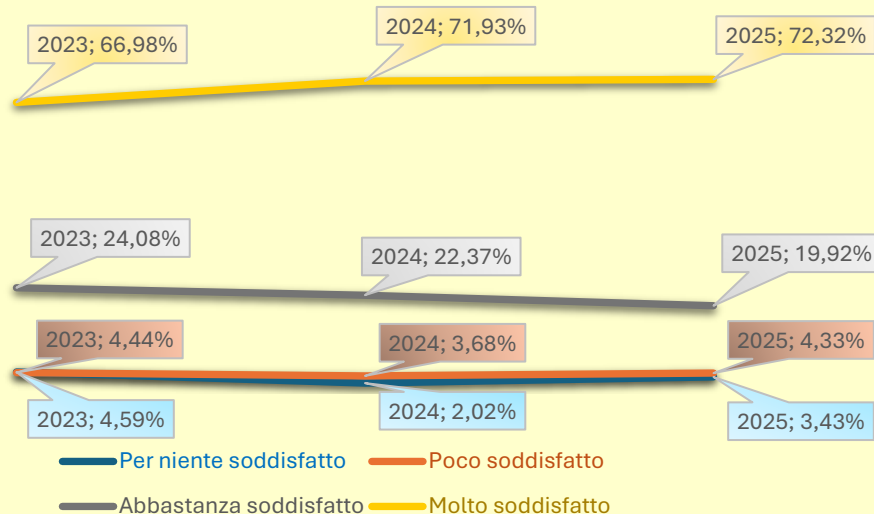


Rispetto al requisito della tempestività della resa del servizio, l'andamento dei giudizi negativi risulta in crescita nel passaggio dall'anno 2024 all'anno 2025. Di contro i parametri di piena soddisfazione nel corso del triennio sotto analisi risultano avere un andamento crescente relativamente al parametro "molto soddisfatto", mentre riguardo il parametro "abbastanza soddisfatto" si registra un incremento nel passaggio dal 2023 al 2024 ed una riduzione nel passaggio dal 2024 al 2025



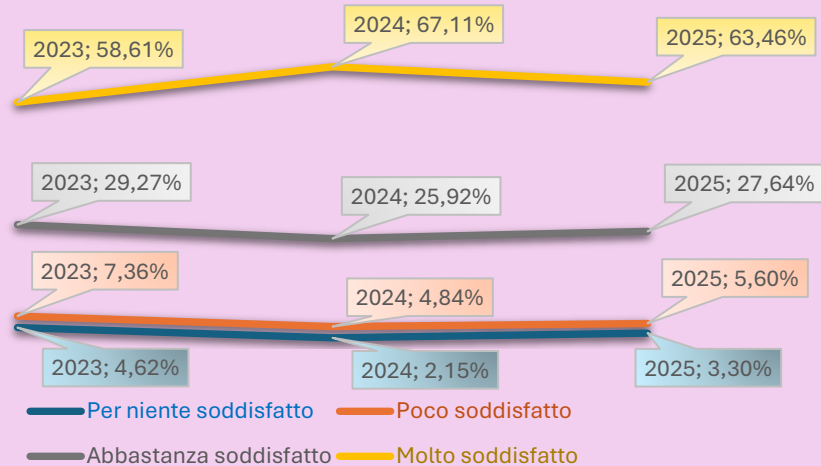
Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla correttezza dei dipendenti nel corso del triennio ha registrato un andamento discontinuo che ha visto i parametri relativi al grado di insoddisfazione diminuire nel periodo 2023-2024 e aumentare, poi, nel lasso temporale 2024-2025. Il parametro "molto soddisfatto" registra un aumento nel triennio, mentre il parametro "abbastanza soddisfatto" presenta un andamento decrescente nel corso del triennio. Tale fenomeno farebbe intendere che, nella scelta tra abbastanza e molto soddisfatto, si è maggiormente optato per esprimere il grado di soddisfazione massimo

Affidabilità



Come si evince dal grafico, i giudizi positivi complessivamente intesi in merito all'affidabilità del servizio risultano nel 2025 in miglioramento, spinti dall'aumento nel parametro di valutazione "molto soddisfatto" nel passaggio dall'anno 2023 all'anno 2024 e dall'anno 2024 all'anno 2025. Il parametro "abbastanza soddisfatto", di contro, subisce una costante riduzione nel triennio, di circa due punti percentuali. Tale fenomeno farebbe intendere che, nella scelta tra abbastanza e molto soddisfatto, si è optato maggiormente per esprimere il grado di soddisfazione massimo. I parametri di insoddisfazione hanno registrato un aumento di 2,06% ne passaggio dal 2024 al 2025, dopo una riduzione del 3,33% dal passaggio dal 2023 a 2024. Tuttavia, confrontando il 2025 con il 2024 i giudizi di insoddisfazione hanno subito una variazione percentuale di - 1,27%.

Strutture e strumenti di comunicazione



Rispetto alla valutazione delle strutture e degli strumenti di comunicazione, il grado di insoddisfazione complessivo registra un aumento di 1,91 punti percentuali nel passaggio dall'anno 2024 all'anno 2025. Il parametro "abbastanza soddisfatto" di contro nello stesso arco di tempo subisce un aumento del 2,39%. Mentre, il parametro "molto soddisfatto" ha un andamento crescente nel passaggio dal 2023 al 2024, mentre subisce una riduzione del 3,65% tra il 2024 e il 2025

I reclami

Con riferimento alle attività monitorate, i reclami presentati nel 2025 dagli utenti esterni sono stati complessivamente 1.072⁶; non si conosce, invece, l'eventuale numero dei reclami presentati da utenti interni.

Dall'analisi annuale effettuata emerge che 1.052 reclami sono in capo al Servizio Parchi, Verde e Gestione Faunistica che, considerata la natura del servizio, li qualifica come segnalazioni. I restanti 20 reclami sono stati presentati al Servizio Demografici, Decentramento, Elettorale, Cimiteriale di cui 16 all'Ufficio Cimiteri e al servizio Sport, Cultura, Spettacolo, Turismo e Tempo Libero di cui 4 all'Ufficio Sport.

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

Le Carte dei Servizi

Al 31/12/2025, 19 Servizi hanno adottato una o più Carte dei Servizi e hanno attestato il rispetto degli standard di qualità indicati nelle rispettive Carte, ad eccezione del Servizio Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti, che non ha rispettato lo standard “tempistica” per l'attività di rilascio passi carrai e per l'attività di autorizzazione taglio stradale. 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.

⁶ Di cui 599 nel 1° semestre e 473 nel 2° semestre, in riduzione del 21,04%

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 2024 (-3,68%). Nel triennio considerato, pertanto, la percentuale di partecipazione decresce del 26,83% (scostamento di -7,07% tra 2025 e 2023). 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 22,86%.

Anno	Percentuale di partecipazione	Valore medio
2023	26,35%	22,86 %
2024	22,96%	
2025	19,28%	

Più in generale, dall'analisi, emergono le seguenti principali criticità, alcune comuni a tutte le rilevazioni:

Il tasso di partecipazione appare, ormai, stratificato nel tempo, anche per il limitato tempo dedicato allo svolgimento delle indagini di gradimento

Nella maggior parte dei casi i questionari vengono resi disponibili per intervalli di tempo circoscritti, ordinariamente al fine di fornire i dati di monitoraggio riferiti al semestre di riferimento. 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. L'esiguità del tasso di partecipazione registrato rende indispensabile una revisione della metodologia e delle modalità di indagine, anche attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici innovativi, come i social network, per stimolare un maggiore coinvolgimento dei cittadini

Persiste la scarsa percentuale di partecipazione alle indagini di natura interna (con percentuali generalmente inferiori al 10%)

Emerge la necessità di prevedere un sistema di coinvolgimento più diretto e mirato e attraverso una attività di sensibilizzazione a una maggiore partecipazione

Non tutti i Servizi comunali hanno attivato le procedure di controllo della qualità

- il Servizio Polizia Locale non ha trasmesso i risultati delle indagini di gradimento effettuate in nessuno dei due semestri dell'anno;
- i Servizi Politiche Sociali e Manutenzione, Gestione e Valorizzazione del Patrimonio, Servizi Tecnologici non hanno trasmesso alcun dato nel secondo semestre

Le indagini di gradimento non sono sempre supportate da una adeguata individuazione del campione

Dall'analisi dei campioni emerge una carente profilazione degli utenti nei questionari (mancanza di dati come età, titolo di studio, ecc), che limita la rappresentatività statistica dell'indagine e la qualità della stessa. Si rileva in positivo l'inserimento nei questionari somministrati dall'URP di alcune domande riguardanti nazionalità, età e professione degli indagati

Le indagini di gradimento non sempre appaiono rivolte a campioni scelti all'interno di una popolazione rappresentativa

Si ritiene prioritario orientare le analisi di gradimento verso aspetti essenziali della vita cittadina. Ancora nel 2025, infatti, non sono sottoposti a specifiche indagini di gradimento alcuni dei principali servizi erogati all'esterno. Questo si è verificato anche i Servizi con proiezione soprattutto esterna che invece hanno limitato le indagini alla sola utenza interna. Per esempio, 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, in particolare per le tasse quali controprestazioni di un servizio reso), 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, né quantitativa, né qualitativa, che si sostanzia in giudizi di valutazione dei cittadini/utenti sui servizi resi dall'Ufficio Tributi. Analogamente, le indagini avviate dal Servizio di Igiene urbana richiederebbero approfondimenti di tipo qualitativo.

Le indagini di gradimento sono eccessivamente ancorate alla valutazione dei comportamenti

È preferibile evitare la sistematica ripetizione di indagini incentrate esclusivamente sul comportamento o sulla correttezza dei dipendenti; tali aspetti, per quanto rilevanti, non appaiono determinanti per una valutazione complessiva dell'efficacia delle politiche comunali in questo ambito.

I reclami e le segnalazioni non sempre risultano correttamente gestiti

Il reclamo - per definizione - è volto a evidenziare il mancato o 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. Si rileva che tale distinguo non sempre è evidente. In alcuni casi, infatti, negli appositi registri non sono annotate informazioni che consentirebbero di individuare la natura dell'intervento del cittadino e quindi anche la conseguente azione correttiva o risolutiva. Per esempio, 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.