



COMUNE DI CAGLIARI

SERVIZIO PROGRAMMAZIONE E CONTROLLI, PEG E PERFORMANCE
UFFICIO GOVERNANCE DELLE PARTECIPAZIONI PUBBLICHE E CONTROLLO ANALOGO
CONTROLLO QUALITÀ

RELAZIONE ATTIVITÀ CONTROLLO INTERNO QUALITÀ DEI SERVIZI ANNO 2021

La presente relazione viene redatta ai sensi delle disposizioni del Titolo VII del Regolamento sul Sistema dei controlli Interni del Comune di Cagliari, il quale disciplina il controllo sulla qualità dei servizi erogati e, nel prospettare gli strumenti di controllo, prevede l'obbligo di verificare l'avvenuta introduzione da parte dei vari Servizi comunali di strumenti e metodologie volte a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Poiché il valore di una indagine sulla soddisfazione è espresso non tanto nel suo apporto conoscitivo, quanto, piuttosto, nella capacità di proporre soluzioni di miglioramento rispetto alle principali criticità rilevate, si è provveduto, funzionalmente a tale prospettiva, a elaborare i dati trasmessi dai vari Servizi Comunali, in relazione ai due semestri dell'anno 2021, al fine di estrarre dati statistici (anche comparando diversi periodi temporali) e valutazioni di merito volte a dare atto delle risultanze del grado di soddisfazione rilevato e a fornire, in coerenza con i medesimi dati, opportune valutazioni per il miglioramento delle modalità di rilevazione, nonché per evidenziare eventuale stati di insoddisfazione volti a trarre insegnamenti per evitarne nuovamente l'insorgenza.

La tabella sotto riportata illustra i dati inerenti alla partecipazione alle indagini di *customer satisfaction* avviate nei due semestri dell'anno 2021¹:

SERVIZI	1° SEMESTRE 2021			2° SEMESTRE 2021		
	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
Demografico, Decentramento, Elettorale Cimiteriale	436	436	100	644	590	91,61
Affari Generali, Istituzionali e Gabinetto del Sindaco	134	134	100	2.495	274	10,98
Avvocatura	60	10	16,67	82	14	17,07
Programmazione e Controlli, PEG e Performance	263	25	9,51	287	23	8,01
Cultura e Spettacolo	3239	1383	42,7	Indagine effettuata con strumenti diversi dai questionari		

¹ Tutti i dati e le elaborazioni inerenti al primo semestre, contenuti nella presente relazione, sono stati ripresi dalla relazione intermedia al 30/06/2021, predisposta e inviata ai Dirigenti con nota prot. N. 294386/2021

Finanziario	248	23	9,27	249	29	11,65
Igiene del Suolo e Ambiente	/	674	/	421	417	99,05
Smart City e Innovazione Tecnologica	5212	236	4,53	4.280	320	7,48
Lavori Pubblici	/	82	/	835	286	34,25
Parchi, Verde e Gestione Faunistica	359	359	100	393	60	15,27
Pianificazione Strategica e Territoriale	101	38	37,62	142	74	52,11
Politiche Sociali	Questionario non erogato			418	326	77,99
Polizia Locale	90	90	100	87	87	100
Patrimonio, Protezione e Sicurezza	/	31	/	300	88	29,33
Suape, Mercati, Attività produttive, Turismo	128	41	32,03	80	31	38,75
Tributi	107	64	59,81	75	40	53,33
Edilizia Privata	223	223	100	329	329	100
Provveditorato, Economato, Autoparco	55	43	78,18	2.237	184	8,22
Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti	696	104	14,94	736	97	13,18
Sviluppo Organizzativo, Risorse Umane	Tutto il personale	106	9,62*	1.070	11	1,03
Stazione Unica Appaltante	47	21	44,68	46	14	30,43
Segreteria Generale, Anticorruzione, Trasparenza e Contratti	867	83	9,57	333	46	13,81
Pubblica Istruzione, Politiche Giovanili e Sport	276	275	99,64	164	164	100
TOTALI	12.541	4.481	35,73	15.703	3.504	22,31

** Percentuale approssimativa. In assenza del dato fornito dal Servizio, la percentuale è stata calcolata utilizzando quale numero di utenti coinvolti il numero dei dipendenti in servizio risultanti al 31/12/2020

Come emerge dalla tabella, complessivamente, nel corso del 2021 tutti i Servizi comunali hanno attivato le procedure di *customer satisfaction*, con l'esclusione, nel solo primo semestre, del Servizio Politiche Sociali, il quale ha motivato la non effettuazione dell'indagine a causa della persistenza delle difficoltà organizzative dovute alla pandemia da Covid-19². Inoltre, alcuni servizi hanno erogato questionari diversi nei due semestri: in particolare, il Servizio Lavori pubblici nel secondo semestre, a differenza del primo semestre, non ha attivato il questionario sulla manutenzione degli edifici scolastici. Entrambi i questionari proposti dal Servizio (oltre a quello relativo alla manutenzione degli edifici scolastici, quello relativo alla manutenzione degli immobili comunali) erano stati somministrati fino al primo semestre 2021 alla generalità dei dipendenti comunali. A seguito dei rilievi contenuti nella relazione sul controllo di qualità in relazione all'errata individuazione dei soggetti cui sottoporre il questionario, il Servizio ha sospeso la somministrazione agli utenti interni del primo questionario per verificare in futuro la somministrazione a utenti diversi, ed ha indirizzato il secondo ad un campione definito di utenti interni individuato con riferimento ai dirigenti e

² Cfr relazione primo semestre 2019 "il Servizio Politiche Sociali ha precisato che pur avendo impostato le attività di controllo per due servizi (in particolare, per il servizio di assistenza domiciliare rivolto ad anziani e disabile e per il servizio di assistenza educativa scolastica erogato ad alunni con disabilità e a quelli con svantaggi) non ha potuto portarla a compimento in quanto impegnato in altre attività aggiuntive derivanti dalle conseguenze socio-economiche causate dall'emergenza sanitaria.

funzionari dei Servizi interessati dalle attività manutentive.

Per completare il quadro di riepilogo delle indagini di *customer satisfaction* avviate nel 2021, va rilevato che il Servizio Cultura e Spettacolo (il quale, nel corso del secondo semestre 2021, non ha effettuato indagini di gradimento tramite l'erogazione di questionari (cartacei o informatici), ha provveduto alla rilevazione attraverso l'analisi del numero dei "like" apposti sulle pagine social ³.

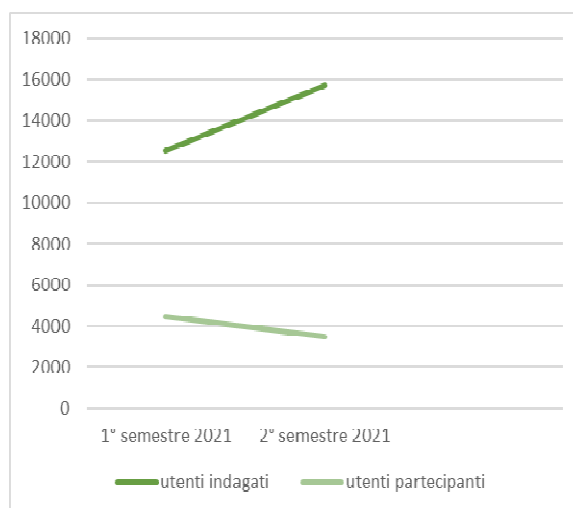
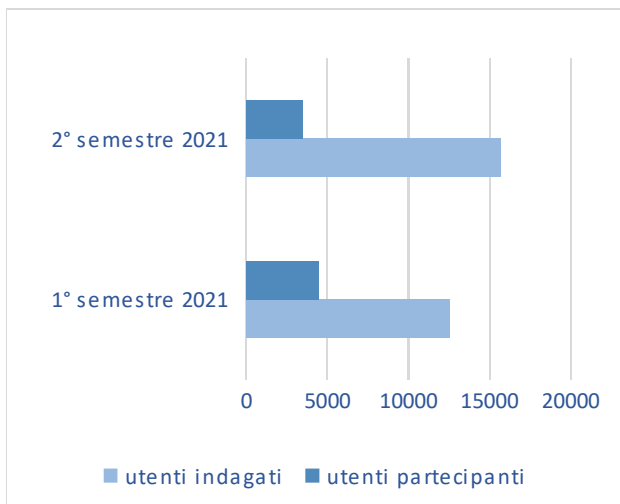
Con riferimento al tipo di indagine svolta in merito ai servizi interni o esterni, si evidenzia che nella maggior parte dei casi, i servizi di linea hanno attivato i questionari nei confronti degli utenti esterni, mentre i servizi di staff/supporto si sono rivolti, correttamente, agli utenti interni. La tabella che segue evidenzia il numero delle attività indagate attraverso la somministrazione dei questionari agli utenti interni e a quelli esterni:

	SERVIZI	Indagini interne n. questionari		Indagini esterne n. questionari	
		1° semestre	2° semestre	1° semestre	2° semestre
Servizio di linea	Cultura e spettacolo			1	
	Demografico, Decentramento, Elettorale Cimiteriale			2	2
	Edilizia privata			1	1
	Igiene del suolo e ambiente			1	1
	Lavori pubblici	2	1		1
	Opere strategiche, mobilità, infrastrutture viarie e reti			3	3
	Patrimonio, protezione e sicurezza			3	3
	Parchi, verde e gestione faunistica			1	1
	Polizia Locale			1	1
	Politiche sociali			2	2
	Pubblica istruzione, politiche giovanili e sport			3	2
	SUAPE, mercati, attività produttive e turismo			1	1
	Tributi			1	1
	Servizio di supporto o di staff	Affari Generali, Istituzionali e Gabinetto del Sindaco	2	2	1
Avvocatura			1		
Finanziario		1	1		
Pianificazione strategica e territoriale				1	1
Programmazione e controlli, PEG e performance		2	2		
Provveditorato, economato e autoparco		4	3		
Segreteria generale, anticorruzione, trasparenza e contratti		2	2		1
Smart city e innovazione tecnologica		4	4		
Stazione unica appaltante		1	1		
Sviluppo organizzativo e risorse umane		1	1		

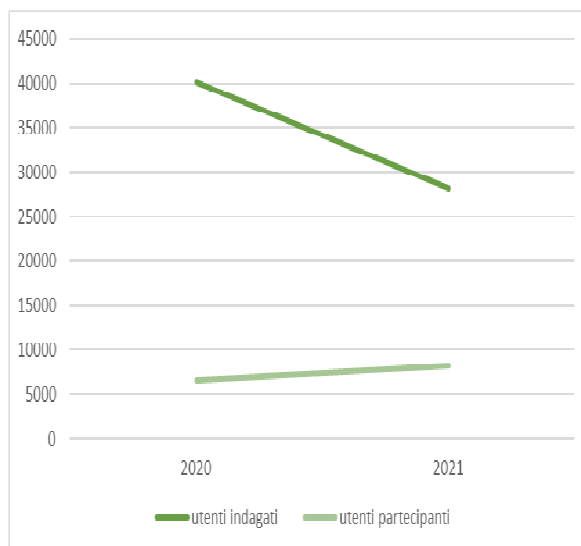
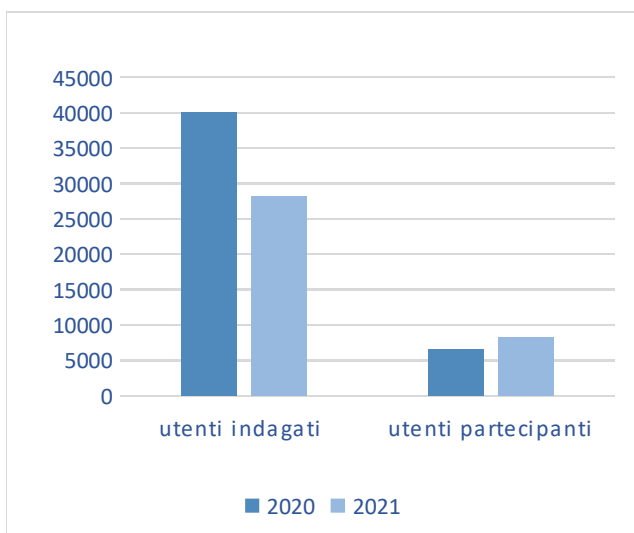
³ Nel primo semestre, invece, era stato somministrato un questionario on line ai fruitori del Sistema Bibliotecario comunale.

ANALISI ED ELABORAZIONE DEI RISULTATI

Dall'analisi dei dati forniti dai Servizi emerge, innanzitutto, che nel passaggio dal primo al secondo semestre, il numero dei soggetti a cui sono stati somministrati i questionari è aumentato nella misura del 25,21%, passando da n. 12.541 questionari somministrati, a n. 15.703. Come emerge dai grafici sotto riportati, a fronte di tale incremento del numero dei questionari somministrati si è registrata una contestuale riduzione della percentuale di partecipazione (dal 35,73% del primo semestre, si passa al 20,02% del secondo semestre), anche se in misura meno che proporzionale ⁴.



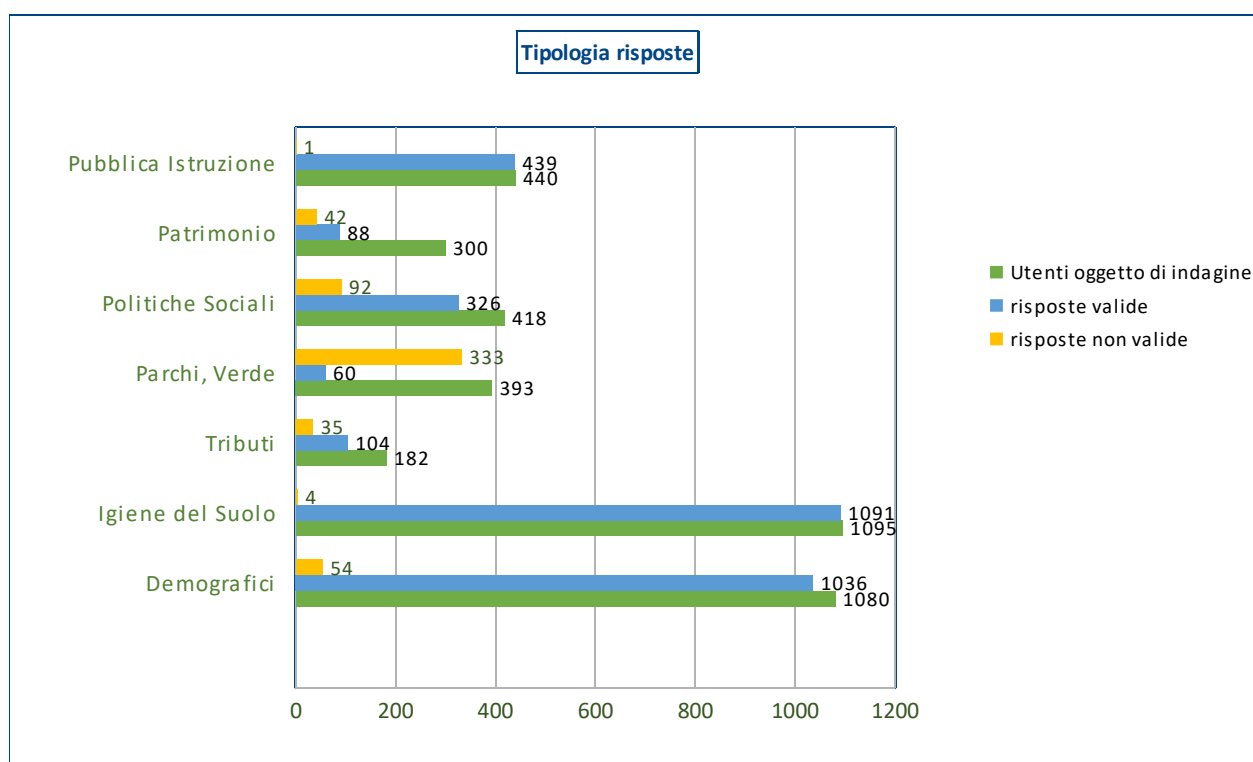
Se poi si procede al confronto dei dati complessivi 2021 con i dati complessivi dell'anno 2020, si rileva una consistente diminuzione dei soggetti coinvolti nell'indagine di gradimento in misura pari a -42,22% (da n. 40.169 del 2020 a n. 28.244 del 2021), mentre la percentuale di partecipazione sale dal 16,28% al 29,02%.



⁴ In relazione ai dati sopra esposti si deve precisare che, ai fini del confronto tra i due semestri, nei casi nei quali nel primo semestre i Servizi non hanno fornito il numero preciso degli utenti ai quali è stato somministrato il questionario (per esempio il Servizio Parchi non ha indicato un numero, ma genericamente, ha indicato "i soggetti fruitori dei parchi") è stato considerato come numero di utenti indagati il numero di quelli che hanno fornito risposta.

Il confronto tra i dati del 2020 e quelli del 2021, pertanto, oltre che evidenziare che la partecipazione si attesta su valori prossimi al doppio di quelli rilevati nell'anno 2020, dimostra anche che l'individuazione di un numero elevato di soggetti a cui sottoporre il questionario di gradimento (in particolar modo di quelli interni), non si traduce automaticamente in un incremento della partecipazione. A tale proposito, si sottolinea che i Servizi che hanno rivolto l'indagine di gradimento ad un numero di soggetti superiore a 1.000 hanno raggiunto percentuali di partecipazione comprese tra l'1,03% e il 10,98%, quindi particolarmente basse.

L'analisi complessiva dei dati ha fatto emergere, inoltre, la presenza di "risposte non valide" (numero degli utenti che hanno visionato i questionari senza completarli), informazione non presente nelle analisi degli anni precedenti. La presenza di risposte non valide è limitata solo ai Servizi indicati nel grafico sotto



5

riportato :

Se si esclude il dato riferito al Servizio Parchi e verde che appare del tutto anomalo, (non è stato possibile comprendere il motivo dell'anomalia) la media ponderata in termini percentuali delle risposte non valide è pari al 16,15%. Il dato inerente alle risposte non valide sarà sottoposto a monitoraggio anche nelle successive

⁵ Benché anche il servizio Opere Strategiche, infrastrutture viarie e reti abbia indicato nella propria relazione un numero di "risposte non valide", si è ritenuto di non tenerne conto in quanto, dalla lettura dei dati, emerge che il citato Servizio fornisce una interpretazione errata delle "risposte non valide"; considera, infatti, come risposte non valide ai fini del sondaggio le mancate risposte da parte dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario. In realtà, come si deduce dalla relativa sezione del questionario denominata "utenza che ha partecipato al sondaggio", in essa vanno valorizzate come non valide solo le risposte di coloro che hanno partecipato ma non hanno, ad esempio, concluso il sondaggio, o hanno fornito risposte non corrette con l'impostazione e la struttura del questionario (come, ad esempio, barrando una duplice risposta), ma non certo i soggetti a cui è stato erogato il questionario ma che non hanno compiuto alcuna azione per poter essere considerati partecipanti al sondaggio stesso. L'interpretazione secondo la quale hanno partecipato al sondaggio tutti coloro a cui è stato inviato il questionario non trova coerenza con lo spirito delle indagini di gradimento, rivolto alla effettiva partecipazione dei soggetti attraverso una compiuta espressione del loro gradimento o non gradimento.

rilevazioni e, qualora non dovesse ridursi, sarà necessario un esame al fine di individuare le cause che hanno indotto tali soggetti a non portare a conclusione l'indagine di gradimento, e consentire così una lettura dei dati maggiormente corretta.

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 secondo semestre 2021 nel 45,45% dei Servizi le risposte ai questionari sono state inferiori al 20% e solo il 22% dei Servizi ha riscontrato percentuali valide di partecipazione ricomprese tra l'81% e il 100%. Tali dati risultano in lieve peggioramento rispetto al primo semestre.

FASCE PERCENTUALI DI RISPOSTA	1° SEMESTRE	2° SEMESTRE
	n. Servizi	n. Servizi
0-20	6	10
21-40	3	4
41-60	3	2
61-80	1	1
81-100	6	5

Così come rilevato nel corso dell'anno 2020, si evidenzia che nei casi in cui i questionari interni sono indirizzati alla generalità dei dipendenti dell'Ente, le percentuali di partecipazione sono molto basse (variando tra l'1,03% nel caso del Servizio Sviluppo organizzativo e risorse umane, e il 5,86% nel caso del Servizio Smart city e innovazione tecnologica); e, conseguentemente, tali basse percentuali riducono la rilevanza dei risultati delle indagini. Al fine di limitare i casi di "non rilevanza" delle indagini si ribadisce quanto già sottolineato nelle precedenti relazioni in ordine all'opportunità di definire con maggiore precisione il campione di soggetti cui sottoporre i questionari: nel caso del Servizio Sviluppo organizzativo e risorse umane si sarebbe potuto sottoporre l'unico questionario somministrato inerente ai "tirocini

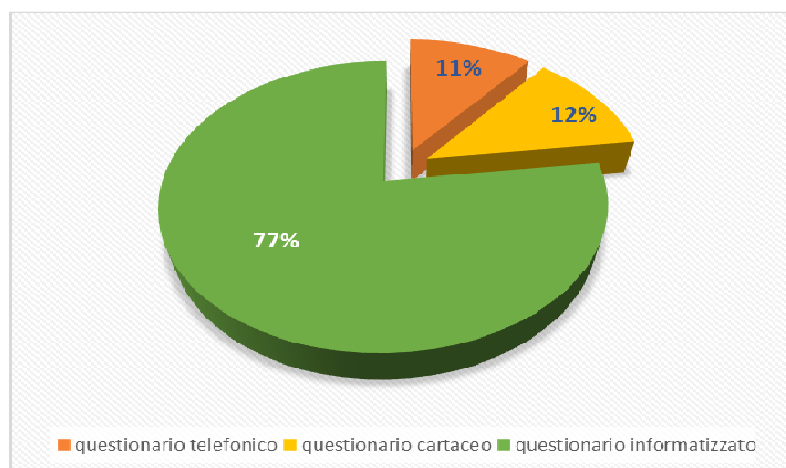
⁶ formativi", ai soli Servizi nei quali, nel 2021, sono stati effettivamente avviati i tirocini . I risultati conseguiti sarebbero stati maggiormente significativi. In merito al questionario sui tirocini formativi, inoltre, va sottolineato come lo stesso questionario avrebbe dovuto essere somministrato anche agli utenti esterni in quanto il medesimo Servizio ha adottato apposita Carta dei Servizi denominata "Reclutamento del personale, Tirocini formativi e Lavori di pubblica utilità". In tali casi, infatti, l'Ufficio Controllo qualità ha sottolineato in ⁷ diverse occasioni che, i Servizi che abbiano adottato la Carta dei Servizi devono effettuare indagini di gradimento con riferimento a soli utenti esterni all'Ente e, solo in aggiunta, anche con riferimento a utenti interni.

Rispetto al tipo di analisi svolta, giova sottolineare come il Servizio Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti è l'unico Servizio ad aver proceduto ad una analisi più approfondita del campione coinvolto, distinguendolo nelle seguenti categorie di operatore: impresa, professionista, privato.

⁶ I risultati del questionario sono del tutto irrilevanti essendo stato somministrato a n. 1070 dipendenti e avendo ricevuto solo 11 risposte.

⁷ Circolare protocollo n. 181423 del 22/06/2021 e Circolare n. 341576 del 06/12/2021. Cfr. inoltre "Relazione sul controllo qualità - anno 2020".

In merito alle modalità di somministrazione dei questionari, come emerge dal grafico e dalla tabella sotto riportati, prosegue la tendenza al prevalente utilizzo dei questionari informatizzati.



Rispetto all'anno 2020 si rileva, in particolare, una riduzione dell'utilizzo del questionario cartaceo, mentre aumenta sia l'utilizzo del questionario telefonico che di quello informatizzato (con riguardo, invece, alle interviste, nel 2021 non ne sono state avviate):

Tipologia di questionario	2020	2021	Variazione
Questionario cartaceo	19,55%	12,05%	-7,5%
Questionario telefonico	6,48%	10,84%	4,36%
Questionario informatico	71,34	77,11%	5,77%
Intervista telefonica	2,63%	/	-2,63%

In merito agli strumenti utilizzati per le indagini di *customer satisfaction*, come già evidenziato all'inizio della relazione, il Servizio Cultura non ha somministrato appositi questionari, ma ha basato la propria rilevazione sui "like" ricevuti nelle piattaforme social, relazionando sui like totali, sul numero dei soggetti che hanno visualizzato i contenuti e sul totale delle interazioni per ciascun museo civico, per l'archivio storico e per le biblioteche. Come già rilevato per l'anno 2020 si sottolinea che, rispetto ai questionari, la tecnica utilizzata dal Servizio Cultura è meno adeguata alle analisi di controllo della qualità in quanto non consente di rilevare eventuali gradi di soddisfazione intermedi e, pertanto, riduce notevolmente la possibilità di individuazione delle eventuali criticità e gli aspetti sui quali intervenire per migliorare la qualità dei servizi.

Con riferimento al grado di soddisfazione dell'utenza, 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 ad una richiesta;
3. Correttezza dei dipendenti;
4. Affidabilità del servizio;
5. Strutture e strumenti di comunicazione.

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

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
Accessibilità delle informazioni	3,93%	5,93%	35,18%	54,97%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	5,30%	9,73%	31,26%	53,72%
Correttezza dei dipendenti	3,12%	3,72%	24,54%	68,64%
Affidabilità del servizio	3,54%	10,22%	31,79%	54,46%
Strutture e strumenti di comunicazione	3,02%	5,80%	35,51%	55,68%
Media Totale	3,81%	7,42%	31,97%	56,80%

Dalla tabella soprastante emerge un sostanziale giudizio positivo espresso degli utenti indagati. Infatti, i giudizi di soddisfazione (abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto) sono stati espressi complessivamente in misura pari al 88,77%, mentre i giudizi di insufficiente soddisfazione (poco soddisfatto e per niente soddisfatto) rappresentano solo il 11,23%.

L'esame dei giudizi per semestre, peraltro, mostra un lieve complessivo peggioramento nel passaggio tra il primo e il secondo semestre (-1,59% per il giudizio di soddisfazione e +1,58% per il giudizio di insoddisfazione). Rispetto, ai risultati del 2020, le conclusioni sono sostanzialmente inalterate (la variazione è infatti di soli 0,53 punti percentuali in meno nei giudizi positivi).

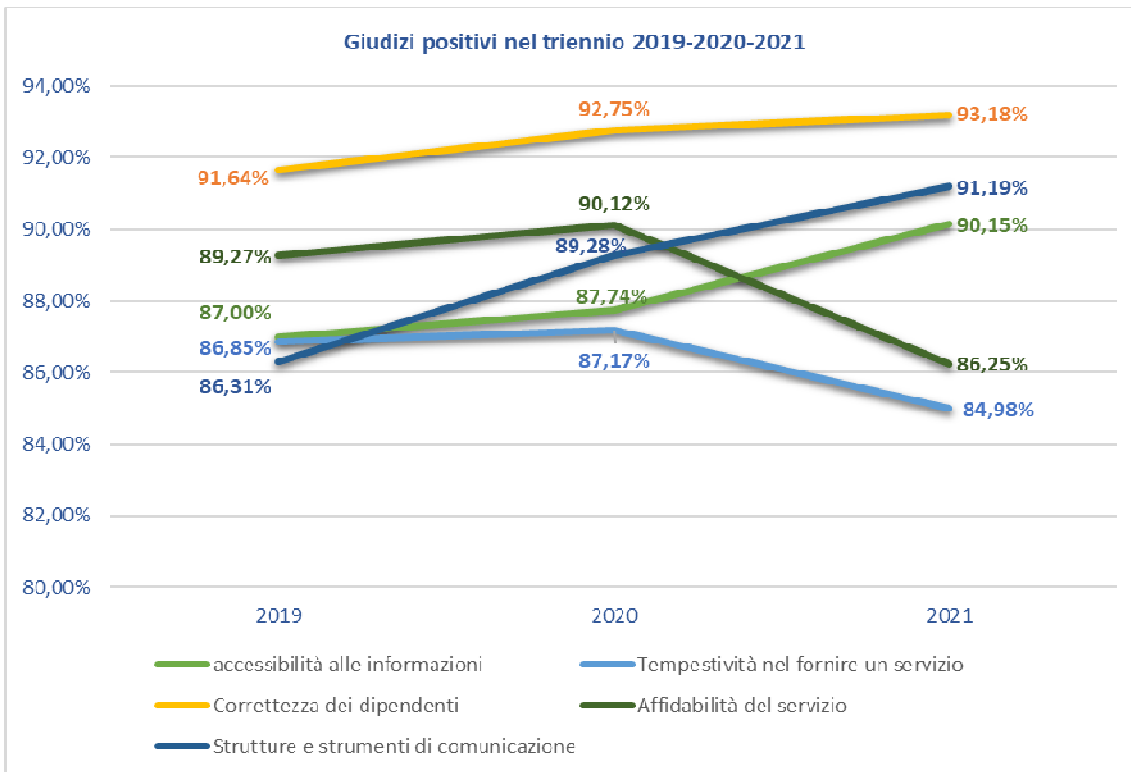
Nell'ambito del giudizio di soddisfazione, i valori rilevati per ciascuno dei 5 aspetti si attestano su una percentuale media di circa il 44,39% (sostanzialmente analoga a quella rilevata nel primo semestre e inferiore rispetto al 2020 dello 0,26%). Il valore più elevato è quello riferito alla correttezza dei dipendenti con il 68,64% (rispetto al 67,06% del primo semestre e al 66,85% dell'anno 2020).

Riguardo, invece, al grado di insoddisfazione, la percentuale media si attesta sul 5,62% (senza variazioni di rilievo rispetto al primo semestre e in aumento dello 0,27% rispetto al 2020); il maggior valore negativo risulta attribuito all'aspetto della "tempestività nel fornire il servizio richiesto" con una percentuale del 5,45%, (anche nel 2020, il maggior valore negativo ha interessato l'aspetto della tempestività nella misura del 7,63%); nel primo semestre il maggior valore negativo è stato, invece, rilevato in corrispondenza della "affidabilità del servizio", con una percentuale di insoddisfazione del 6,52%. Nel valutare gli eventuali miglioramenti registrati confrontando il secondo semestre dell'anno 2021 rispetto al primo semestre, il 59,09% dei Servizi ha rappresentato di aver ottenuto dei miglioramenti relativamente alla qualità dei servizi erogati a fronte del restante 40,91% che non ha rilevato alcun miglioramento. Va evidenziato, al riguardo, che i miglioramenti sono stati riscontrati in un range percentuale compreso fra il 2 e il 3 per cento.

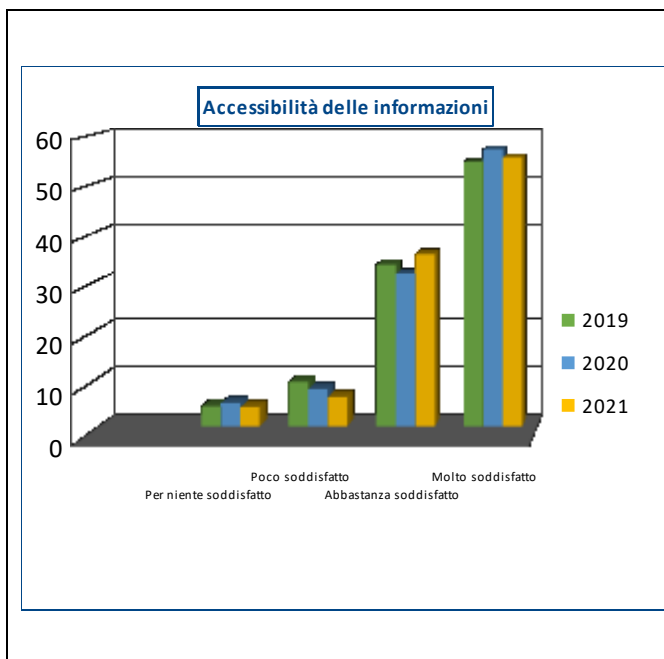
Nella tabella seguente vengono esposti analiticamente i dati rilevati nel triennio 2019-2020-2021:

	Per niente soddisfatto			Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Accessibilità delle informazioni	4,00%	4,66%	3,93%	9,00%	7,60%	5,93%	33,00%	31,14%	35,18%	54,00%	56,60%	54,97%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	4,40%	5,20%	5,30%	8,75%	7,63%	9,73%	28,30%	27,88%	31,26%	58,55%	59,29%	53,72%
Correttezza dei dipendenti	2,84%	3,06%	3,12%	5,52%	4,19%	3,72%	25,44%	25,05%	24,54%	66,20%	67,70%	68,64%
Affidabilità del servizio	3,37%	4,10%	3,54%	7,36%	5,78%	10,22%	27,84%	27,98%	31,79%	61,43%	62,14%	54,46%
Strutture e strumenti di comunicazione	4,69%	3,83%	3,02%	9,00%	7,46%	5,80%	30,38%	30,35%	35,51%	55,93%	58,37%	55,68%

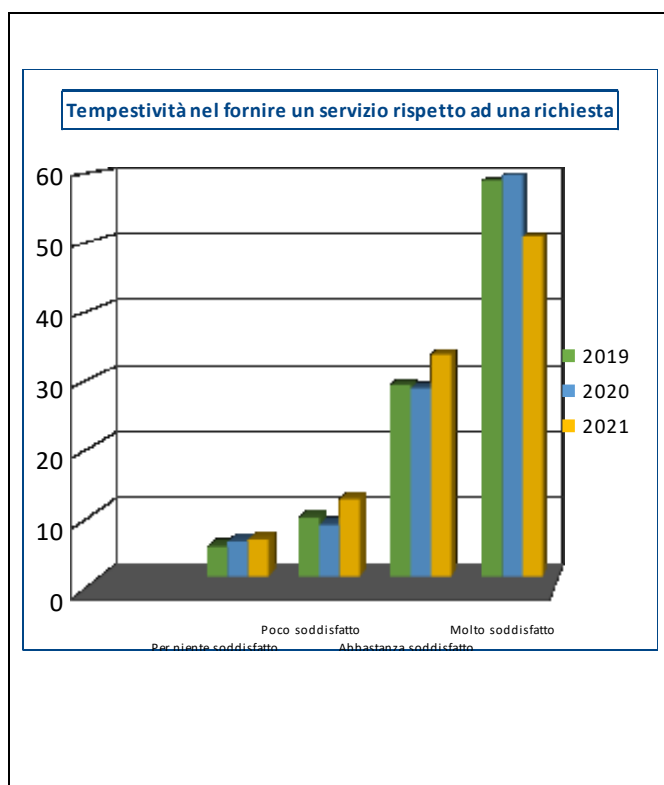
Con riguardo ai giudizi positivi complessivamente intesi (“molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”) il grafico sotto riportato illustra l’andamento delle valutazioni nel triennio 2019-2020-2021. Come si vede, mentre con riguardo agli aspetti dell’accessibilità alle informazioni, della correttezza dei dipendenti e delle strutture e strumenti di comunicazione, il trend è in costante crescita, con riguardo agli aspetti della “tempestività” e dell’“affidabilità del servizio” si segnala una riduzione della percentuale dei giudizi positivi.



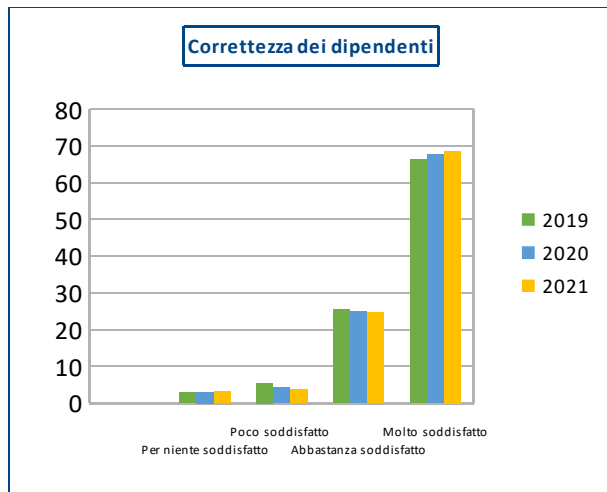
I grafici sotto riportati illustrano, per ciascuno dei 5 aspetti indagati, l'andamento dei giudizi nell'arco del triennio 2019-2021.



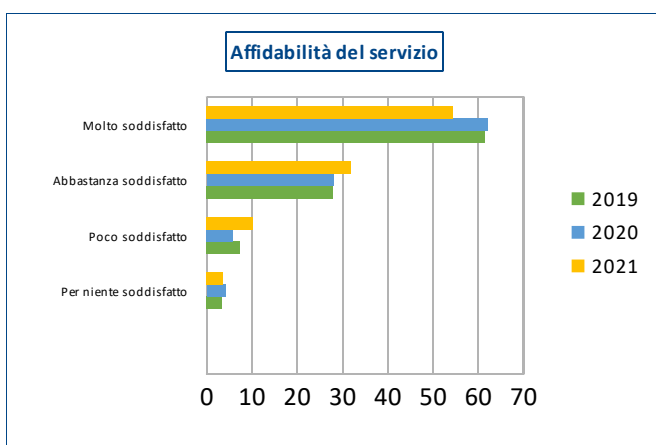
L'accessibilità delle informazioni viene valutata nel corso degli anni in maniera abbastanza costante. Considerando complessivamente i giudizi positivi (molto soddisfatto e abbastanza soddisfatto), emerge un trend in crescita nel passaggio dal 2019 al 2021 (+3%).



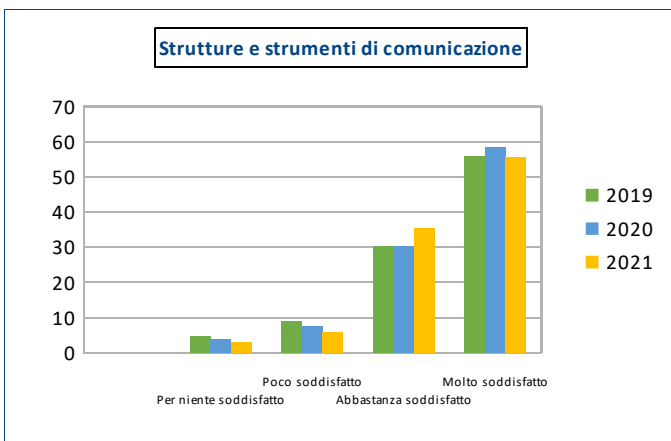
Rispetto al requisito della tempestività della resa del servizio, l'andamento dei giudizi positivi appare in controtendenza nel passaggio dal 2020 al 2021. Tale dato risente delle modalità di rilevazione di alcuni importanti questionari per i quali non è possibile effettuare il confronto. Si tratta, in particolare del Servizio Igiene del suolo che, negli anni precedenti, somministrava il questionario ai soli dipendenti comunali, benché si trattasse di un servizio verso l'esterno. Dal 2021 l'indagine è stata rivolta agli utenti esterni e ciò ha comportato una notevole discordanza rispetto ai giudizi rilevati negli anni precedenti.



Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla correttezza dei dipendenti resta praticamente invariato nel corso degli anni con un lieve incremento nell'ambito del giudizio di soddisfazione.



Come rilevabile dall'andamento del grafico, l'affidabilità del servizio, i giudizi positivi, complessivamente intesi (abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto) registrano una riduzione nel passaggio dal 2020 al 2021. Come già rilevato per il giudizio in ordine alla "tempestività", su questo dato incide la modalità di rilevazione di alcuni importanti questionari per i quali non è possibile effettuare il confronto.



Rispetto alla valutazione delle strutture e degli strumenti di comunicazione, si può rilevare una leggera diminuzione dei giudizi negativi (nell'ordine, rispettivamente di circa 1% e 3%, mentre i giudizi mediamente positivi aumentano del 5% e quelli di massima soddisfazione restano quasi invariati).

Nel complesso, le attività monitorate che nel secondo semestre 2021 hanno registrato un miglioramento rispetto al primo semestre rappresentano il 56,10% del totale, mentre per il 34,15% non si rileva nessun

miglioramento (il 4,87% dei Servizi non fornisce nessun elemento al riguardo).

A fronte di tali risultati, il 59,10% dei Servizi ritiene di dover apportare azioni correttive, il 27,26% non intende adottare azioni di correzione e il 13,64% non comunica alcun dato al riguardo. Fra le varie azioni correttive segnalate, vanno evidenziate le seguenti:

- ✓ il Servizio Finanziario ritiene di potenziare le funzioni di supporto agli altri Servizi al fine di ottimizzare la formazione degli altri Servizi in materia contabile attraverso la realizzazione di incontri periodici;
- ✓ il Servizio Igiene del Suolo ritiene di adottare una azione correttiva volta alla trasformazione del call center in un punto di forza per avvicinare l'Ente all'utenza;
- ✓ il Servizio Lavori Pubblici prevede l'erogazione di ulteriori questionari mirati alla specificità degli immobili sottoposti a manutenzione;
- ✓ Il Servizio Affari Generali e Istituzionali, Gabinetto del Sindaco, prevede la sostituzione del questionario telefonico adottato dall'Urp in quanto ritenuto non più idoneo;
- ✓ il Servizio Edilizia privata prevede l'attivazione di un cantiere per il riordino dell'archivio e per il supporto all'accesso agli atti, nonché l'affidamento ad una società specializzata per la formazione e l'affiancamento al personale per il supporto all'avvio del sistema di accesso agli atti on-line;
- ✓ il Servizio Parchi, Verde e Gestione Faunistica prevede una serie di attività relative all'apertura di nuove aree verdi, l'installazione di arredo urbano e fioriere, la promozione dei parchi, l'attivazione di un call center e l'attivazione di una campagna informativa di adozione dei cani;
- ✓ il Servizio Programmazione e Controlli, Peg e Performance, con riguardo all'Ufficio Bilancio (che dal 2022 rientra tra le competenze del nuovo Servizio Bilancio e Tributi), ritiene di estendere l'ampiezza del campione cui erogare il questionario includendo non solo i Dirigenti e i funzionari, ma anche altri dipendenti di categoria diversa che si occupano degli aspetti contabili;
- ✓ il Servizio Polizia Locale prevede il potenziamento dell'Ufficio Occupazione del suolo pubblico;
- ✓ il Servizio Politiche Sociali ritiene necessario revisionare le procedure di accesso, la documentazione messa a disposizione dei cittadini, nonché gli standard di qualità nell'esecuzione delle prestazioni.

Con riferimento alle attività monitorate, i reclami presentati nel 2021 dagli utenti esterni sono stati complessivamente n.1243; non si segnalano, invece, reclami presentati da utenti interni (dipendenti).

Dall'analisi effettuata, emerge che 1.168 reclami sono in capo al Servizio Parchi, Verde e Gestione Faunistica che, tenuto conto della natura del Servizio, li qualifica come segnalazioni o richieste di intervento (quali interventi di manutenzione straordinaria dovuti ad atti vandalici, abbandono di rifiuti, danneggiamenti, caduta alberi etc.). Al di là della qualificazione terminologica, il Servizio attesta di rispettare i tempi medi di risposta previsti nella Carta dei Servizi.

I restanti 75 reclami sono in capo:

- ✓ n. 68 reclami riguardanti il Servizio Demografici, Decentramento, Elettorale, Cimiteriale (di cui 63 relativi all'Ufficio cimiteri e 5 alla Municipalità di Pirri)
- ✓ n. 5 al Servizio Edilizia Privata,

- ✓ n. 1 reclamo riguardante il Servizio Affari Istituzionali e Gabinetto del Sindaco,
- ✓ n. 1 al Servizio Igiene del Suolo e Ambiente.

I Servizi hanno, inoltre, dato conto del rispetto degli standard di qualità indicati nelle rispettive Carte dei Servizi.

Escludendo i Servizi che non hanno adottato la Carta dei Servizi, tutti gli altri dichiarano di aver pienamente rispettato gli standard di qualità, ad eccezione dei seguenti:

- ✓ il Servizio Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti, rileva il mancato rispetto delle tempistiche con riferimento alla graduale diminuzione del personale rispetto al passato;
- ✓ il Servizio Patrimonio, Protezione e Sicurezza, rileva, con riferimento Patrimonio, pochi scostamenti rispetto alle tempistiche previste nella Carta dei Servizi, dovute, quasi esclusivamente, all'attesa di integrazioni documentali da parte degli utenti o da altre Amministrazioni;
- ✓ il Servizio Cultura e Spettacolo evidenzia il mancato rispetto dello standard relativo all'accessibilità a causa, in particolar modo, della chiusura della biblioteca di Pirri per problemi strutturali e per impossibilità di ripristinare le postazioni di navigazione internet per motivi tecnici;
- ✓ il Servizio Tributi valorizza il solo rispetto dello standard relativo alla tempistica (ritenendo gli altri standard non previsti) ed esclude dalla verifica il periodo temporale in cui sono stati emessi gli avvisi di accertamento e le cartelle di pagamento per la Tari. A tale proposito si evidenzia che sarebbe più consono prevedere un aggiornamento della Carta dei Servizi che tenga conto di tale problematica (tenuto conto della ordinarietà, anche temporale, dell'emissione degli avvisi di accertamento e delle cartelle di pagamento) prevedendo un range di variazione degli standard di qualità al verificarsi di fattispecie di natura particolare che incidano sulla tempistica;
- ✓ la Stazione Unica Appaltante non fornisce alcun dato sul rispetto degli standard di qualità in quanto la Carta dei Servizi è stata adottata nel mese di settembre 2021, con previsione di operatività a decorrere dal 2022;
- ✓ il Servizio Edilizia Privata afferma il pieno rispetto degli standard di qualità previsti nella Carta dei Servizi con esclusione della tempistica in merito a nove procedimenti su 14. La causa del mancato rispetto è attribuita in tutti i casi alla carenza di personale;
- ✓ il Servizio Polizia Locale afferma di non rispettare la tempistica in relazione al processo relativo all'accesso agli atti in quanto alcuni sinistri stradali sono legati a tempistiche non dipendenti dall'Organo rilevatore ma da Organi giudiziari;
- ✓ il Servizio Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie, Reti, valorizza solo lo standard relativo alla tempistica senza motivare la mancata rilevazione degli altri standard.

I risultati dell'analisi e le elaborazioni sopra esposte confermano, ancora una volta, l'esigenza di individuare nuovi strumenti e metodi che possano contribuire a incrementare la partecipazione alle indagini di

gradimento. L'aumentata percentuale di partecipazione rilevata nell'anno 2021 rispetto all'anno 2020 rappresenta, sicuramente, un miglioramento in tale direzione; tuttavia, tale miglioramento non è ancora sufficiente per permettere il raggiungimento di percentuali di partecipazione che possano considerarsi adeguatamente elevate e tali da assicurare il coinvolgimento effettivo degli utenti nel processo di miglioramento della qualità dei servizi (si dovrebbero raggiungere percentuali di partecipazione superiori al 30%).

Inoltre, ai fini di una più compiuta analisi dei risultati, sarebbe opportuno integrare i questionari con alcuni elementi che possano definire meglio la categoria di utenti indagati, così da aumentare la comprensione del segmento in cui si colloca ciascuna persona rispetto al complesso della popolazione oggetto di indagine.

Altro aspetto che va attentamente considerato è quello rappresentato dal rispetto degli standard di qualità previsti nelle Carte dei Servizi. Tali standard costituiscono un "patto" tra l'Ente e il cittadino: il loro mancato rispetto rappresenta una violazione degli impegni presi dall'Amministrazione (peraltro, su base volontaria se non quando sono imposti dal rispetto di precisi termini di legge). Con riguardo alle carte dei servizi, va anche rilevato che alcuni Servizi non valorizzano tutti gli standard di qualità oppure, pure valorizzandoli, non li "misurano", rendendo non pienamente rappresentabili tutti gli aspetti della qualità dei servizi.

In conclusione, rispetto alle diverse misure correttive individuate come necessarie nella relazione sul controllo della qualità dell'anno 2020, si può rilevare che alcune sono state effettivamente avviate, come per esempio:

- la maggior rilevanza attribuita alle indagini esterne rispetto a quelle interne;
- il necessario collegamento tra l'erogazione di servizi esterni e l'adozione della Carta dei Servizi;
- il coinvolgimento di tutti i Servizi nell'effettuazione delle indagini di gradimento;
- il maggior ricorso all'utilizzo dello strumento informatico.

La Dirigente
Maria Franca Urru

8

Informazioni riferite a provenienza, dell'età, del sesso e del titolo di studio, professione, ecc. potrebbero essere elementi utili ai fini della comprensione del segmento