



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 2020**

Il decreto legislativo n. 150/2009, rubricato "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" (a conclusione di un processo normativo durato oltre un decennio) introduce, fra l'altro, il tema della misurazione e valutazione della performance attribuendole, quale finalità principale, il miglioramento della qualità dei servizi delle amministrazioni pubbliche, secondo criteri strettamente legati al soddisfacimento degli interessi dei destinatari finali dei servizi stessi. In tale ottica, assume particolare rilievo la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi in termini di qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati. In tal senso l'output, inteso come qualità e quantità delle prestazioni erogate, e il risultato, inteso come grado di soddisfazione degli utenti, definiscono la qualità del servizio.

Tuttavia, la qualità del servizio rappresenta un concetto multidimensionale che definisce, allo stesso tempo, la qualità percepita dall'utente, rilevabile tramite le indagini di *customer satisfaction*, e la qualità effettiva del servizio. Appare, peraltro, più corretto parlare, nell'ambito delle amministrazioni pubbliche, di *citizen satisfaction* anziché di *customer satisfaction*, ovvero della soddisfazione del cittadino inteso non solo come destinatario di specifici servizi ma come destinatario delle politiche pubbliche. Infatti, la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini può rivelare non solo il grado di soddisfazione di specifici servizi, ma anche bisogni ed aspettative generali, esigenze latenti, idee e suggerimenti, promuovere la partecipazione, rafforzare il livello di dialogo creando aspettative di fiducia nei confronti delle pubbliche amministrazioni. Si tratta, pertanto, di un processo fondamentale e strategico per la pubblica amministrazione in un'ottica di rafforzamento della capacità di attuare politiche più efficaci ed erogare servizi pubblici migliori.

La presente relazione viene redatta ai sensi degli articoli 13, 14 e 15 del Regolamento sui Controlli Interni del Comune di Cagliari, il quale disciplina il controllo sulla qualità dei servizi erogati e, nel prospetterne 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 2020, 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.

Occorre, ovviamente, evidenziare che l'anno 2020 è il primo anno caratterizzato dall'insorgere della situazione pandemica che permane ancora oggi e che non si può non tener conto dei suoi riflessi sia sul grado di partecipazione degli utenti interni ed esterni, sia sulle modalità di effettuazione delle rilevazioni e sulla significatività dei dati raccolti (in particolar modo nel paragonarli a rilevazioni precedenti).

L'emergenza sanitaria ha, indubbiamente, avuto riflessi sul numero di risposte ricevute e, in particolar modo, a causa delle restrizioni sugli accessi agli uffici, sulla significativa riduzione del numero dei questionari cartacei a vantaggio di quelli informatizzati. Al riguardo, detta riduzione rappresenta uno stimolo a voler sempre più privilegiare l'utilizzo dello strumento informatico, alla luce dei riflessi positivi in termini di risparmio di carta, tempo, di riduzione dei costi legati agli spostamenti e, quindi, in generale, di risparmio non solo prettamente economico, ma attinente anche ad altri aspetti della vita personale dei cittadini.

Si riportano, nella tabella seguente, le evidenze risultanti dai dati trasmessi dai Servizi comunali, distintamente per semestre, riguardo agli utenti coinvolti nella rilevazione ed al numero di utenti che hanno fornito risposte.

SERVIZI	1° SEMESTRE 2020			2° SEMESTRE 2020		
	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
Demografico, Decentramento, Elettorale Cimiteriale	442	442	100	558	558	100
Affari Generali, Istituzionali e Gabinetto del Sindaco	1507	297	19,71	1408	358	25,43
Programmazione e Controlli, PEG e Performance	494	29	4,88	494	31	6,28
Cultura e Spettacolo	NON INDICATO	5	/	QUESTIONARIO NON EROGATO		/
Finanziario	NON INDICATO	63	/	NON INDICATO	44	/
Igiene del Suolo e Ambiente	1194	62	5,78	1109	51	4,6
Smart City e Innovazione Tecnologica	4596	552	12,01	4436	219	6,56
Lavori Pubblici	2298	79	3,44	2218	82	3,7
Parchi, Verde e Gestione Faunistica	204	204	100	97	97	100
Pianificazione Strategica e Territoriale	74	30	40,54	100	48	100
Politiche Sociali	QUESTIONARIO NON EROGATO		/	744	204	27,42
Polizia Locale	30	30	100	94	94	100
Patrimonio, Protezione e Sicurezza	2298	280	12,18	1109	256	23,08
Suape, Mercati, Attività produttive, Turismo	297	82	27,61	15	6	40
Tributi	9361	178	1,9	148	93	62,84
Edilizia Privata	QUESTIONARIO NON EROGATO		/	200	200	100

Provveditorato, Economato, Autoparco	30	30	100	94	93	98,94
Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti	659	107	16,24	686	131	19,1
Sviluppo Organizzativo, Risorse Umane	1149	137	11,92	1109	69	6,22
Stazione Unica Appaltante	QUESTIONARIO NON EROGATO		/	59	59	100
Segreteria Generale, Anticorruzione, Trasparenza e Contratti	QUESTIONARIO NON EROGATO		/	33	1	3,03
Pubblica Istruzione, Politiche Giovanili e Sport	425	425	100	400	398	99,5
<b>TOTALI</b>	<b>25058</b>	<b>3032</b>	<b>12,1</b>	<b>15111</b>	<b>3092</b>	<b>20,46</b>

La macrostruttura comunale nell'anno 2020 era articolata in 23 Servizi, dei quali 21 hanno attivato le procedure di *customer satisfaction* nel corso del secondo semestre 2020, mentre nel primo semestre solo 18 Servizi su 22 (81,82%) hanno attivato le indagini di soddisfazione.

L'unico Servizio a non aver mai attivato il procedimento di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti è il Servizio Avvocatura, il quale ha sempre sostenuto di non essere tenuto ad effettuare indagini di *customer satisfaction* in ragione della peculiarità delle proprie competenze, che postulano una connessione solo con l'organo di vertice dell'Ente e una posizione di terzietà rispetto alla struttura burocratica dell'Ente. Al riguardo si precisa che, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento sui controlli interni del Comune di Cagliari, oltre a quanto previsto dalla normativa e dalle linee guida in materia, *"Il controllo sulla qualità viene effettuato mediante l'utilizzo di strumenti e tecnologie diretti a misurare la soddisfazione degli utenti interni ed esterni all'ente"*. Dalla lettura del nuovo funzionigramma approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 152 del 20/10/2020 che ha adeguato la macrostruttura comunale, il quale conferma interamente le precedenti versioni, al Servizio Avvocatura sono attribuite, oltre alle funzioni tipiche di una avvocatura comunale, anche una attività di consulenza in favore dell'Ente e dei suoi dirigenti. Rispetto a tale funzione, non può non rilevarsi che essa costituisce servizio interno che, per caratteristiche e modalità di svolgimento, può essere soggetto a misurazione al fine della rilevazione del grado di soddisfazione da parte dei soggetti richiedenti la consulenza. Tra l'altro, il Servizio in argomento ha condotto, nell'ambito degli obiettivi assegnati nel Piano Esecutivo di Gestione 2020/2021/2022, una rilevazione del gradimento rispetto a un'attività resa ai servizi in termini di predisposizione del *"Massimario sentenze amministrative 2019 in materia di Appalti e Suape"*, finalizzata a supportare l'attività dei Servizi stessi fornendo orientamenti giurisprudenziali emersi all'esito dei giudizi in cui il Comune era parte. Ciò conferma che anche tale Servizio può e debba attivare un sistema di monitoraggio di gradimento in quanto rende prestazioni a favore di altri Servizi dell'ente che, come tali, possono essere oggetto di valutazione.

Si rileva, inoltre, che nel corso del primo semestre i Servizi Politiche Sociali, Edilizia Privata, Stazione Unica Appaltante, Segreteria Generale, Anticorruzione, Trasparenza e Contratti non hanno provveduto ad erogare il questionario, mentre, nel secondo semestre, l'unico Servizio a non averlo erogato è il Servizio Cultura e Spettacolo. Il primo dato che emerge da tale aspetto è che nel primo semestre il 18,8% dei Servizi comunali non ha adempiuto all'indagine di *customer satisfaction*, rappresentando tale dato un elemento significativo

che osta ad una corretta comparazione dei dati nei due lassi temporali in cui è fittiziamente suddiviso l'anno solare e ad una corretta rappresentazione del dato annuale.

L'unico Servizio a giustificare il mancato adempimento è il Servizio Edilizia Privata che lo motiva con riferimento al fatto che la chiusura degli uffici per la situazione pandemica ha impedito la misurazione della soddisfazione degli utenti con il metodo della somministrazione del questionario di gradimento e anche la misurazione dei dati relativi al rispetto dei termini procedurali.

In merito, invece, alla mancata indicazione da parte del Servizio Cultura e Spettacolo e del Servizio Finanziario del numero degli utenti che hanno partecipato alla rilevazione, il Servizio Finanziario (in entrambi i semestri) da atto, nella scheda di monitoraggio dell'attività, che il questionario è stato inviato via mail a tutti i dirigenti, funzionari e dipendenti dell'Ente che hanno un indirizzo di posta elettronica.

Al riguardo, per il futuro, sarà richiesta l'indicazione esatta del numero degli utenti a cui viene somministrato il questionario (numero che può essere ottenuto interloquendo con il Servizio comunale deputato a gestire il sistema di posta elettronica interna) in quanto l'impossibilità di rapportare il numero di risposte ottenute al numero di questionari somministrati limita la significatività della valutazione dei dati.

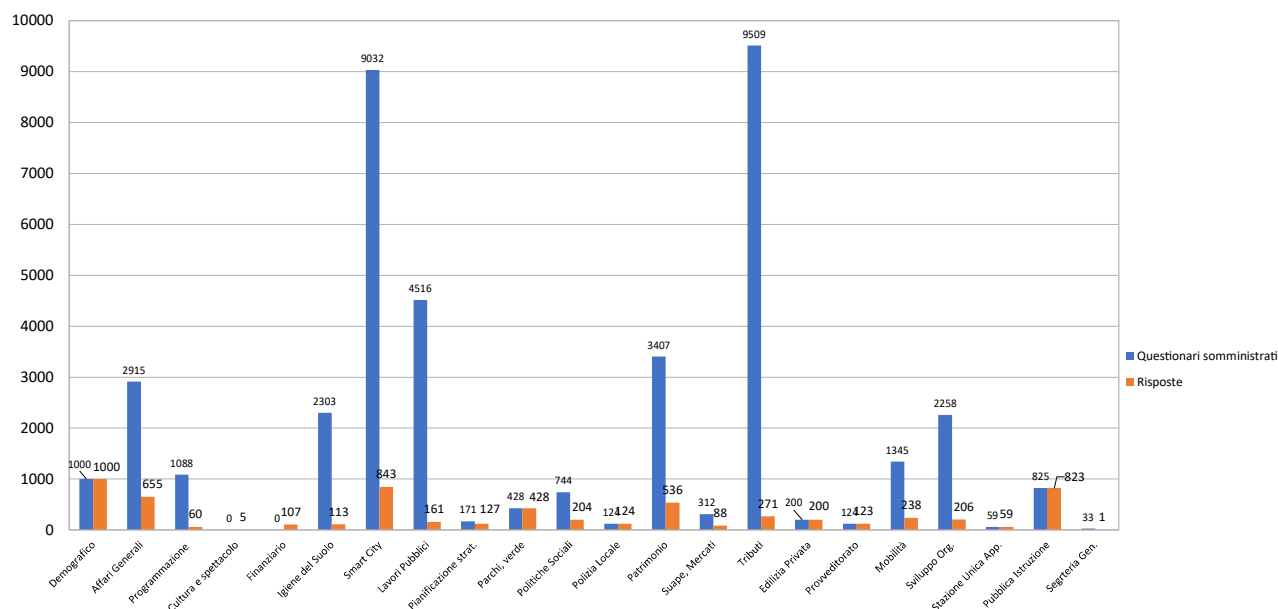
Il Servizio Cultura e Spettacolo—rappresenta che la chiusura dei musei civici e delle biblioteche ha determinato la conseguente impossibilità di erogare i questionari.

Si sottolinea, infine, che il Servizio Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti, in relazione ai quattro questionari somministrati, ha esteso autonomamente il campo di indagine, andando a rilevare la ripartizione del campione per sesso, le osservazioni proposte dagli utenti e le singole azioni correttive proposte, implementando le schede di rilevazione originariamente adottate e permettendo la rilevazione di ulteriori elementi conoscitivi utili per il miglioramento dei servizi comunali.

## ANALISI ED ELABORAZIONE DEI RISULTATI

Dall'esame dei dati trasmessi dai Servizi si rivela di particolare interesse, nei due semestri, il rapporto tra il numero di questionari somministrati e il numero di risposte ottenute. Più precisamente, nel corso del primo semestre su n. 25.058 questionari somministrati, hanno fornito risposta solo n. 3.032 utenti, ovvero il 12,10%. Nel secondo semestre il dato subisce un incremento portandosi al 20,46% (n. 3.092 su n. 15.111).

Il grafico sotto riportato evidenzia il confronto dei questionari somministrati e delle relative risposte per Servizio:



Tali dati, pur nell'eccezionalità dell'anno 2020, denotano una variabilità non lineare se rapportati all'anno 2018 (26,70%) e all'anno 2019 (12,32%), ma, in ogni caso, denotano una sempre bassa partecipazione in termini percentuali alle indagini di gradimento. Disaggregando il dato e distinguendo il dato relativo alla partecipazione per numero di Servizi e in fasce percentuali di partecipazione (% di risposte rispetto ai questionari somministrati), si ottengono le seguenti evidenze dalle quali emerge che nel 56% dei Servizi le risposte ai questionari sono state inferiori al 20%:

FASCE PERCENTUALI DI RISPOSTA	1° SEMESTRE	2° SEMESTRE
	n. Servizi	n. Servizi
0-20	9	7
21-40	1	4
41-60	1	0
61-80	0	1
81-100	5	8

Inoltre, dall'analisi dei dati sembra rilevarsi che i Servizi che hanno condotto esclusivamente rilevazioni interne hanno avuto un riscontro in molti casi inferiore alla media generale di partecipazione, denotando,

pertanto, un limitato interesse dei dipendenti alla valutazione dei servizi offerti.

Si rappresenta, pertanto, in linea generale, l'opportunità di rimodulare gli aspetti oggetto di indagine, i destinatari delle stesse e le modalità di somministrazione dei questionari al fine di ottenere una maggiore partecipazione in rapporto al numero di questionari somministrati. Infatti, costituisce elemento di perplessità il fatto che a fronte di Settori dell'Ente che producono servizi con forte impatto sui cittadini, la rilevazione venga, invece, indirizzata su aspetti e su soggetti a mera valenza interna, legati, soprattutto, a logiche di tipo comunicativo.

Nell'ambito della suddivisione della struttura organizzativa dell'Ente in servizi di staff, di supporto e di line, la percentuale di risposte più bassa in rapporto ai questionari somministrati si registra tra i servizi di line (12,64%)<sup>1</sup>, ovvero sia proprio in quei servizi che gestiscono e/o controllano i servizi resi alla cittadinanza e, rispetto ai quali, trova maggior considerazione l'effettuazione delle indagini del grado di soddisfazione. Si tratta, questo, di un altro aspetto di particolare rilevanza che trova fondamento nei principi ispiratori del controllo della qualità, il quale non può che trovare compiuta realizzazione nella misurazione del grado di soddisfazione dei cittadini che utilizzano, in prima analisi, i servizi prodotti dal Comune. Si tratta, allora, di indirizzare le indagini di *customer satisfaction* con maggiore decisione verso le prestazioni rese da questi Servizi, e di indirizzarle prioritariamente verso l'esterno, in quanto esse traducono realmente i risultati (espressi in termini di soddisfazione e gradimento) delle "politiche pubbliche" a livello locale, rappresentando, inoltre, un altro strumento a disposizione degli organi di governo per la valutazione dell'impatto sulla cittadinanza delle scelte effettuate e che si sono tradotte, in concreto, nell'esercizio dell'attività amministrativa.

\*\*\*

Si può, invece, rilevare un notevole grado di adattamento alla realtà digitale che caratterizza l'odierno orizzonte temporale in merito alle modalità di somministrazione dei questionari. Infatti, nel 71,34% dei casi è stato utilizzato il questionario informatizzato, nel 6,48% dei casi il questionario telefonico, nel 2,63% dei casi le interviste e, infine, nel 19,55 % dei casi il questionario cartaceo. Si tratta, quindi, di incrementare ulteriormente tale tendenza, riducendo al minimo, per quanto possibile, l'utilizzo di strumenti cartacei, al fine di ottimizzarne i vantaggi, quali, ad esempio, la possibilità di inserire meccanismi automatici che rilevino immediatamente delle incongruenze nelle risposte, evidenziando le anomalie e fornendo le soluzioni, ottenere dati di qualità superiore e minimizzare lo sforzo del compilatore, nonché i tempi di risposta e quelli di controllo ed elaborazione.

Il Servizio Cultura e Spettacolo, a causa dell'emergenza Covid e delle conseguenti disposizioni governative che hanno comportato la chiusura delle biblioteche e dei musei civici, in luogo della somministrazione dei questionari cartacei, ha monitorato il grado di soddisfazione utilizzando l'indice di gradimento espresso dagli utenti attraverso i social sulle pagine web appositamente costituite e sulle quali sono state veicolate modalità di fruizione dei servizi culturali in forma virtuale. Se questa modalità di rilevazione considerata autonomamente dal Servizio, può rappresentare un ulteriore passo verso la completa interazione digitale di

---

<sup>1</sup> 22,50% per i servizi di staff e 18,74% per i servizi di supporto.

un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, tuttavia, è uno strumento che va affinato in modo da permettere la rilevazione dei diversi gradi di soddisfazione che vanno oltre una risposta positiva o negativa, così da valutare le risposte ottenute e intervenire sui fattori che possono essere oggetto di miglioramento. Infatti, il Servizio Cultura e Spettacolo comunica esclusivamente, quale indicatore di soddisfazione degli utenti, i like totali e i follower totali rilevati sui social. In tal modo non è possibile rilevare eventuali gradi di soddisfazione intermedi secondo la scala di valori inserita nei questionari: infatti, non si può presumere che una risposta positiva o negativa comporti, per definizione, una accettazione totale o una negazione totale della soddisfazione/insoddisfazione, tenuto conto che chi formula il giudizio è obbligato a scegliere solo fra queste due soluzioni, senza possibilità di evidenziare, ad esempio, all'interno di un giudizio positivo, che vi possono essere, comunque, anche elementi negativi che, tuttavia, incidono relativamente sul giudizio finale o, viceversa, nel caso di un giudizio totalmente negativo.

\*\*\*

In merito 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	4,66%	7,60%	31,14%	56,60%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	5,20%	7,63%	27,88%	59,29%
Correttezza dei dipendenti	3,06%	4,19%	25,05%	67,70%
Affidabilità del servizio	4,10%	5,78%	27,98%	62,14%
Strutture e strumenti di comunicazione	3,83%	7,46%	30,35%	58,36%
<b>Media Totale</b>	<b>4,17%</b>	<b>6,53%</b>	<b>28,48%</b>	<b>60,82%</b>

Emerge dalla tabella soprastante un sostanziale giudizio di soddisfazione degli utenti indagati, che formulano un giudizio di soddisfazione (abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto) in misura pari al 89,30% ed un giudizio di insufficiente soddisfazione per il 10,70%.

Nell'ambito del giudizio di soddisfazione, i valori rilevati per ciascuno dei 5 aspetti si attestano su una percentuale media di circa il 44,65% con il maggior valore attribuito alla correttezza dei dipendenti con il 46,37%. Riguardo, invece, al grado di insoddisfazione, la percentuale media si attesta sul 5,35% con il maggior valore negativo attribuito alla tempestività nel fornire il servizio richiesto con una percentuale del 7,63%. Nel valutare gli eventuali miglioramenti registrati confrontando il secondo semestre dell'anno 2020

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 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.

	Per niente soddisfatto			Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Accessibilità delle informazioni	4,70%	4,00%	4,66%	8,95%	9,00%	7,60%	36,38%	33,00%	31,14%	49,98%	54,00%	56,60%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	5,08%	4,40%	5,20%	8,39%	8,75%	7,63%	32,49%	28,30%	27,88%	54,05%	58,55%	59,29%
Correttezza dei dipendenti	2,78%	2,84%	3,06%	3,91%	5,52%	4,19%	27,17%	25,44%	25,05%	66,16%	66,20%	67,70%
Affidabilità del servizio	3,52%	3,37%	4,10%	6,44%	7,36%	5,78%	30,74%	27,84%	27,98%	59,31%	61,43%	62,14%
Strutture e strumenti di comunicazione	5,71%	4,69%	3,83%	9,12%	9,00%	7,46%	32,00%	30,38%	30,35%	53,18%	55,93%	58,37%

Nelle rappresentazioni grafiche allegata alla presente relazione, vengono descritte in appositi grafici le serie triennali (2018-2020) relativamente a ciascuno dei 5 aspetti che sono oggetto di valutazione. Dai dati aggregati nell'arco del triennio 2018-2020 non emergono rilevanti elementi di valutazione circa l'andamento delle risultanze delle indagini di *customer satisfaction*.

Per quanto riguarda i giudizi di insoddisfazione si registrano variazioni percentuali minime in aumento e/o diminuzione (in quasi tutti i casi nell'ordine dei decimali), mentre per i giudizi soddisfacenti si registrano incrementi positivi nell'ordine del 5-7%, in particolare per quanto riguarda l'accessibilità delle informazioni, la tempestività e gli strumenti di comunicazione.

\*\*\*

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

Tenuto conto che solo n. 19 Servizi avevano adottato e pubblicato la propria Carta dei Servizi, nel 1° semestre 2020 dieci Servizi su tredici dichiarano di aver raggiunto un elevato grado di ottemperanza. Per i restanti tre Servizi, il mancato rispetto delle dimensioni della qualità, non quantificabili in termini percentuali, è stato imputato al verificarsi dei noti avvenimenti legati alla pandemia e dei conseguenti

provvedimenti di chiusura degli uffici e di sospensione dei termini procedurali, secondo quanto previsto dal D.L. 17 marzo 2020, n.18, termine, poi, prorogato al 15/05/2020 dal D.L. n.23 del 8 aprile 2020. Il restante numero di Servizi che non ha dato conto di tale aspetto, motiva la circostanza con il fatto che le attività monitorate non sempre hanno riscontro nelle Carte dei Servizi.

Nel 2° semestre, invece, 11 su 13 Servizi dichiarano di aver raggiunto un elevato grado di soddisfazione per quanto l'effetto pandemico abbia inciso in particolare sull'aspetto della tempistica. Riguardo ai restanti due servizi, l'effetto pandemico ha inciso in termini maggiori su tutti gli standard di qualità delle attività monitorate, tanto da non rendere possibile una sua rappresentazione percentuale.

Al riguardo, si rileva che la scheda dell'attività monitorata precisa espressamente che il rispetto degli standard di qualità stabiliti nella Carta dei servizi deve essere riferito all'attività monitorata, per cui si assiste al paradosso che alcuni Servizi hanno dato atto del rispetto del 100% degli standard di qualità stabiliti dalla Carta dei servizi, anche se l'attività monitorata non è contenuta nella Carta dei servizi<sup>2</sup>. In un altro caso<sup>3</sup> si dichiara di rispettare gli standard di qualità previsti nella Carta dei servizi, pur non avendo mai adottato e pubblicato la medesima Carta. Rappresenta, infine, una eccezione legata alla situazione pandemica il caso del Servizio Cultura e Spettacolo che, come già detto, pur avendo un'unica Carta dei servizi per tutti i musei, a causa della loro chiusura, non ha potuto rilevare il rispetto degli standard di qualità, ma si è indirizzato verso altre modalità di rilevazione del gradimento. Il Servizio Edilizia Privata e il Servizio Economato non forniscono alcun dato percentuale sul rispetto della tempistica, mentre il Servizio Mobilità Infrastrutture, Viarie e Reti fornisce dati percentuali esclusivamente sull'aspetto della tempistica (ad esclusione della rilevazione sui passi carrai), tralasciando, invece, i parametri dell'accessibilità, della trasparenza e dell'efficacia.

Le anomalie segnalate rendono, pertanto, inattendibile, per le motivazioni prima esposte, la rilevazione di un dato statistico medio sul rispetto degli standard previsti dalle Carte dei Servizi.

Con riferimento alle attività monitorate, i reclami presentati nel 2020 dagli utenti esterni sono stati 82, mentre non si segnalano reclami presentati da dipendenti. Dall'analisi effettuata, si precisa che alcuni reclami presentati al Servizio Affari generali, Cimiteri, Decentramento e Demografici sono stati da questo trasmessi per competenza al Servizio Lavori Pubblici. Tale ultimo Servizio, tuttavia, ha dichiarato nella scheda di rilevazione di non aver ricevuto reclami, e, a seguito di richiesta di chiarimenti da parte di questo Servizio, ha evidenziato che i reclami trasmessi per competenza dal Servizio Affari generali, Cimiteri, Decentramento e Demografici sono stati trattati come segnalazioni gestite con le imprese affidatarie dei lavori di manutenzione dei cimiteri cittadini, portando, in alcuni casi, alla risoluzione della problematica segnalata e in altri all'impossibilità di darvi seguito in quanto non gestibile con un appalto di manutenzione o per la mancata individuazione del sito sul quale intervenire.

Si segnala, infine, un ritardo nel completamento del trattamento di alcuni reclami da parte del Servizio

---

<sup>2</sup>- Servizio Igiene del Suolo (una attività puramente interna quale, appunto, l'esame delle comunicazioni con l'utenza interna); Servizio Patrimonio (attività, pur essendo destinata ad una utenza esterna - salvamento a mare - non è presente nella Carta dei servizi); per quanto riguarda il salvamento a mare) e Servizio Segreteria Generale (non dotato di Carta di Servizi).

<sup>3</sup> Servizio Pianificazione strategica e territoriale.

\*\*\*

I risultati dell'analisi ed elaborazioni sopra esposte sono un utile strumento consentire, nel futuro, l'attivazione di misure volte al miglioramento della qualità. In particolare emerge la necessità di adottare alcune misure correttive in relazione alle seguenti fattispecie:

1. rimodulazione degli aspetti oggetto di indagine, dei destinatari delle stesse e delle modalità di somministrazione dei questionari alla luce anche della palese limitata partecipazione alle indagini;
2. maggiore rilevanza da attribuire alle indagini (nel caso di Servizi che si occupano di attività che impattano fortemente sui cittadini e, quindi, con riferimento principalmente ai servizi di linee) da somministrare ad utenti esterni, evitando, in particolare, di somministrare questionari rivolti a dipendenti per ottenere valutazioni su aspetti relazionali interni. La motivazione adottata per somministrare i questionari ai soli dipendenti del Comune (pur in presenza di una linea di attività rivolta esclusivamente ad utenti esterni all'Ente), basata sul fatto che i dipendenti sono anch'essi cittadini, appare del tutto impropria e fuorviante sulla base della semplice considerazione che anche i dipendenti non hanno nessun impedimento a partecipare alle indagini di gradimento in qualità di cittadini e, quindi, di utenti esterni.
3. ad eccezione di linee attività che coinvolgono esclusivamente utenza interna, la presenza di un servizio rivolto all'esterno non può non trovare una diretta rappresentazione nella Carta dei Servizi, rappresentando quest'ultima lo strumento essenziale con il quale il soggetto che eroga il servizio pubblico definisce gli standard di qualità della propria prestazione, impegnandosi a rispettarli e monitorarli al fine di migliorarne la qualità;
4. valorizzazione della sezione relativa al rispetto degli standard di qualità previsti nella Carta dei servizi esclusivamente nei casi in cui l'attività monitorata è presente nella medesima Carta dei servizi;
5. Effettuazione delle indagini di *customer satisfaction* anche da parte del Servizio Avvocatura in relazione alle competenze previste nel funzionigramma riguardo alle attività da rendere nei confronti degli altri Servizi comunali;
6. compatibilmente con le caratteristiche dell'utenza, privilegiare l'utilizzo di strumenti di rilevazione di tipo informatico che semplificano le attività di somministrazione, rilevazione ed analisi dei dati;
7. rispetto delle scadenze semestrali previste dall'articolo 15 del Regolamento sui controlli interni del Comune di Cagliari in merito alla misurazione del grado di soddisfazione degli utenti;
8. è auspicabile che, in allegato alle relazioni semestrali, vengano trasmessi al controllo di qualità anche il registro dei reclami, nella consapevolezza che l'analisi dei reclami pervenuti rappresenta una metodologia indiretta di valutazione della qualità dei servizi;
9. maggiore attenzione da prestare ai reclami che presentati ad un dato Servizio, vengono trasmessi da quest'ultimo, per competenza, ad altro Servizio comunale, evitando che questa trasmissione interna determini disservizi nei confronti degli utenti.
10. rispetto dei tempi di trattazione dei reclami normativamente stabiliti;

<sup>4</sup> Il Servizio Parchi, Verde e gestione faunistica ha dato atto di avere in corso il trattamento di 14 reclami su 34, pur essendo previsto che, agli stessi, venga fornita risposta entro 30 giorni.

Le fattispecie sopra descritte costituiranno il punto di partenza per riprocedimentalizzare il percorso di valutazione della qualità.

La Dirigente  
Maria Franca Urru

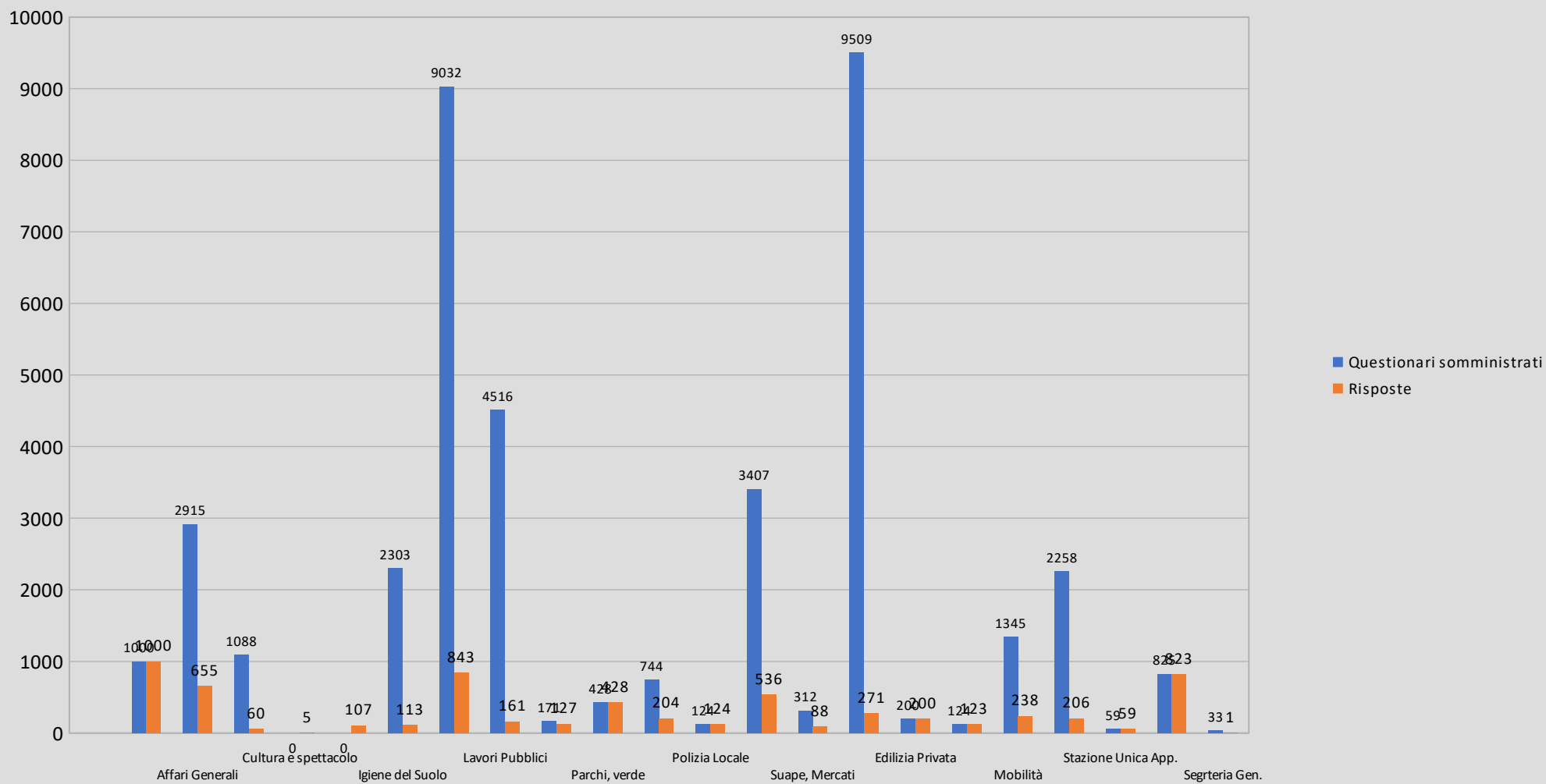
Allegati:

Elaborazioni grafiche

Tabelle - report annuale

# RISULTATO DELL'INDAGINE

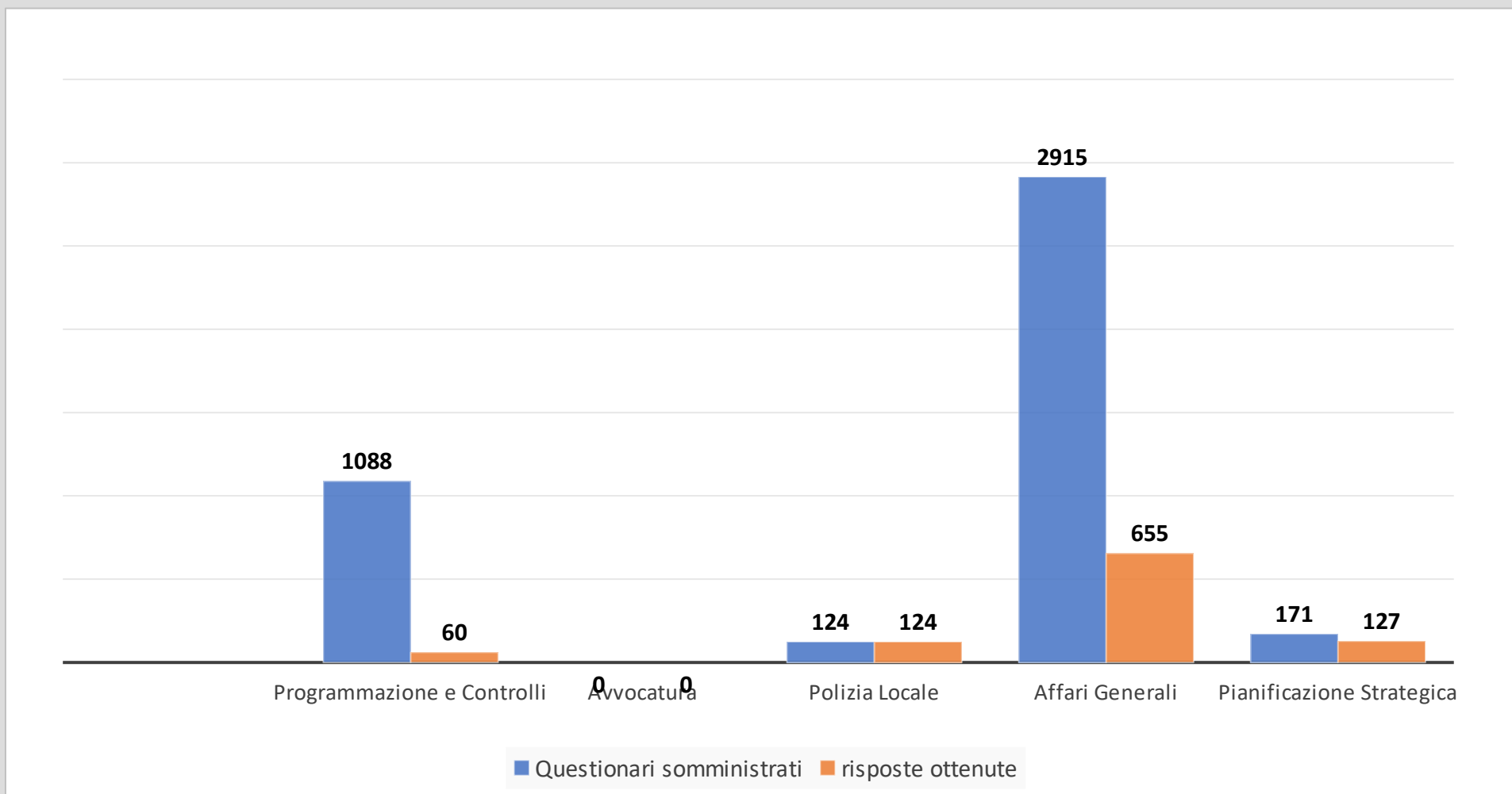
## Rapporto tra questionari somministrati e risposte ottenute



# SERVIZI IN POSIZIONE DI STAFF

## RAPPORTO TRA QUESTIONARI SOMMINISTRATI E RISPOSTE OTTENUTE

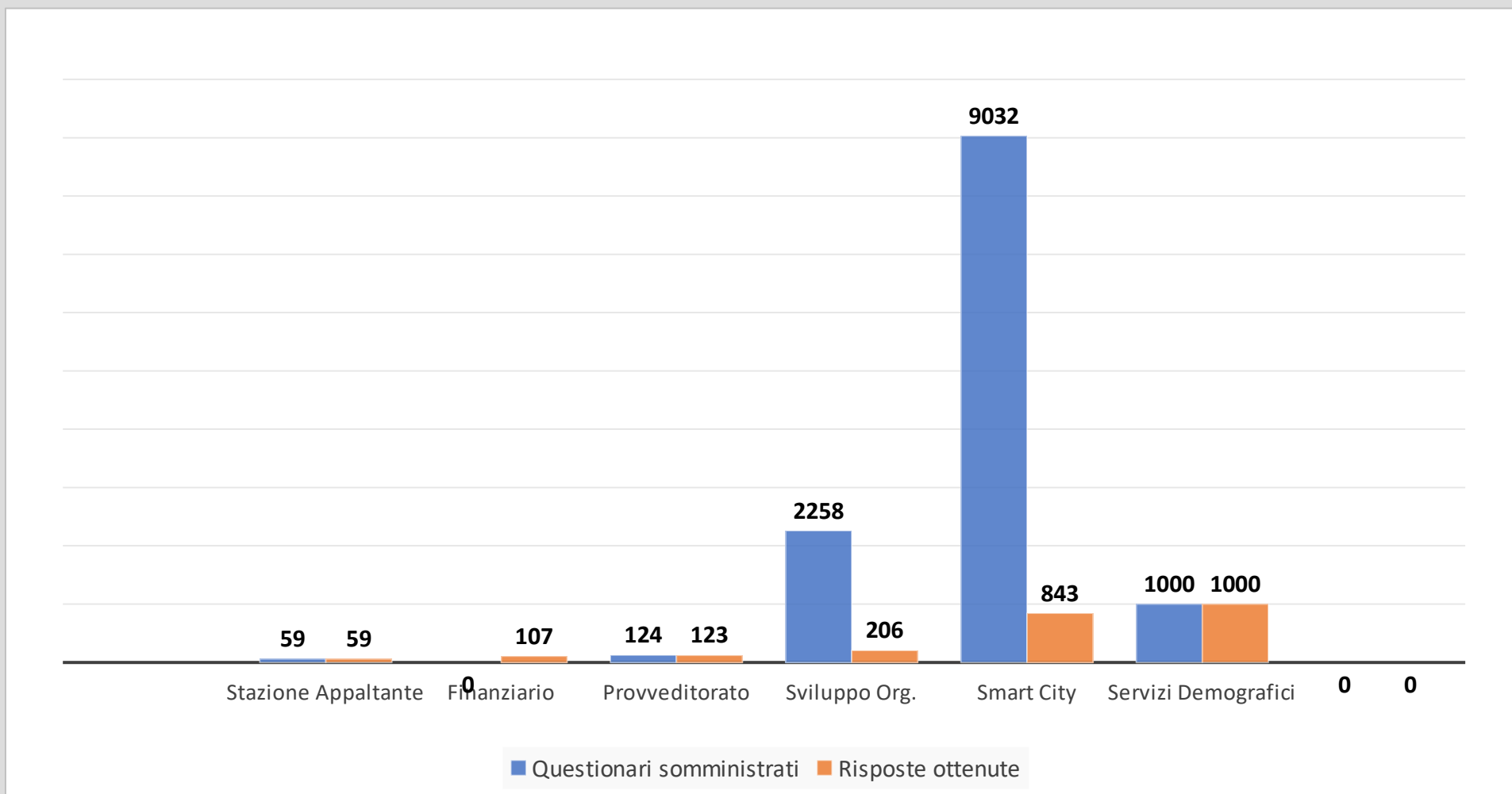
### DATI ANNUALI



# SERVIZI DI SUPPORTO

## RAPPORTO TRA QUESTIONARI SOMMINISTRATI E RISPOSTE OTTENUTE

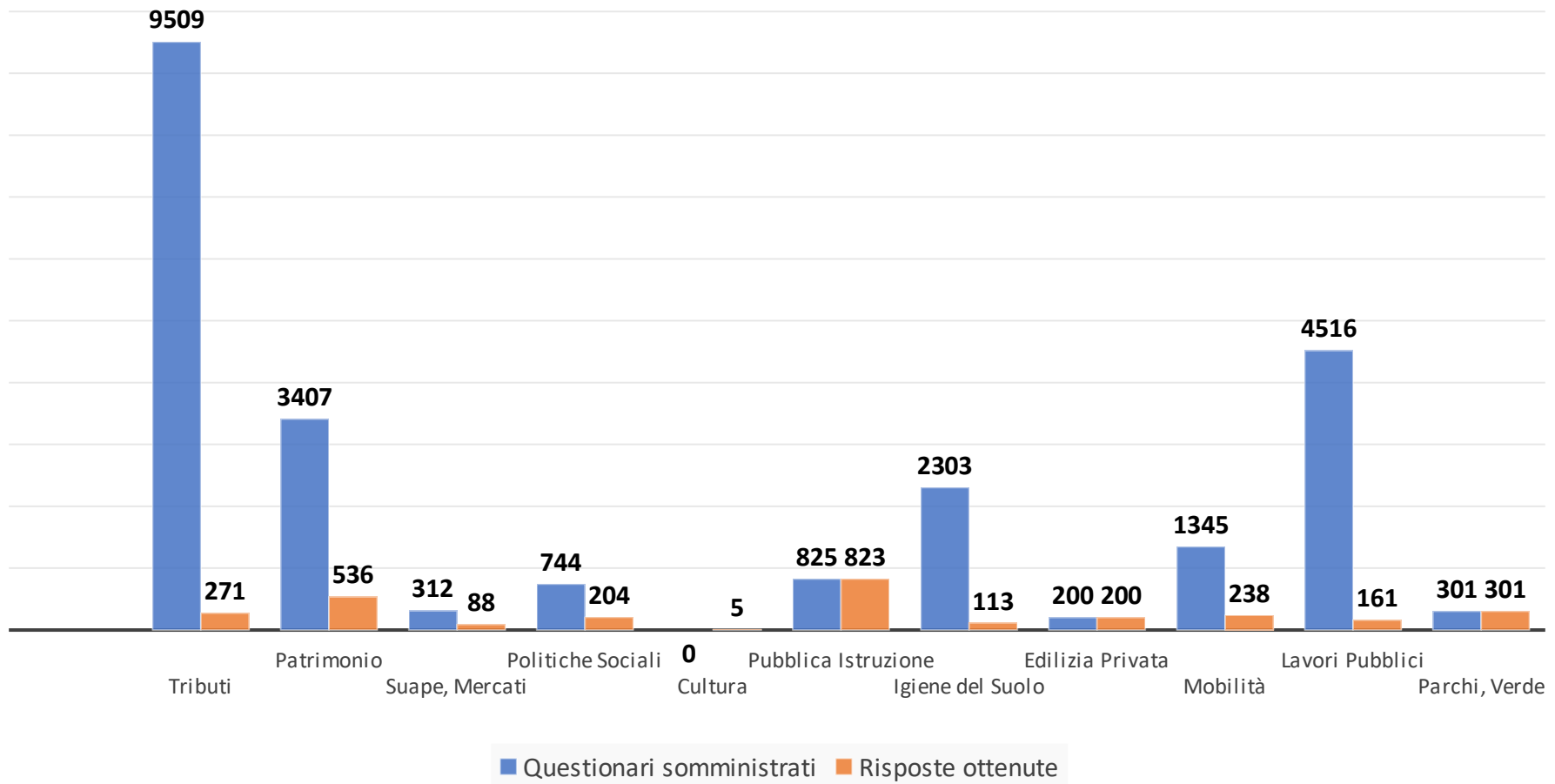
### DATI ANNUALI

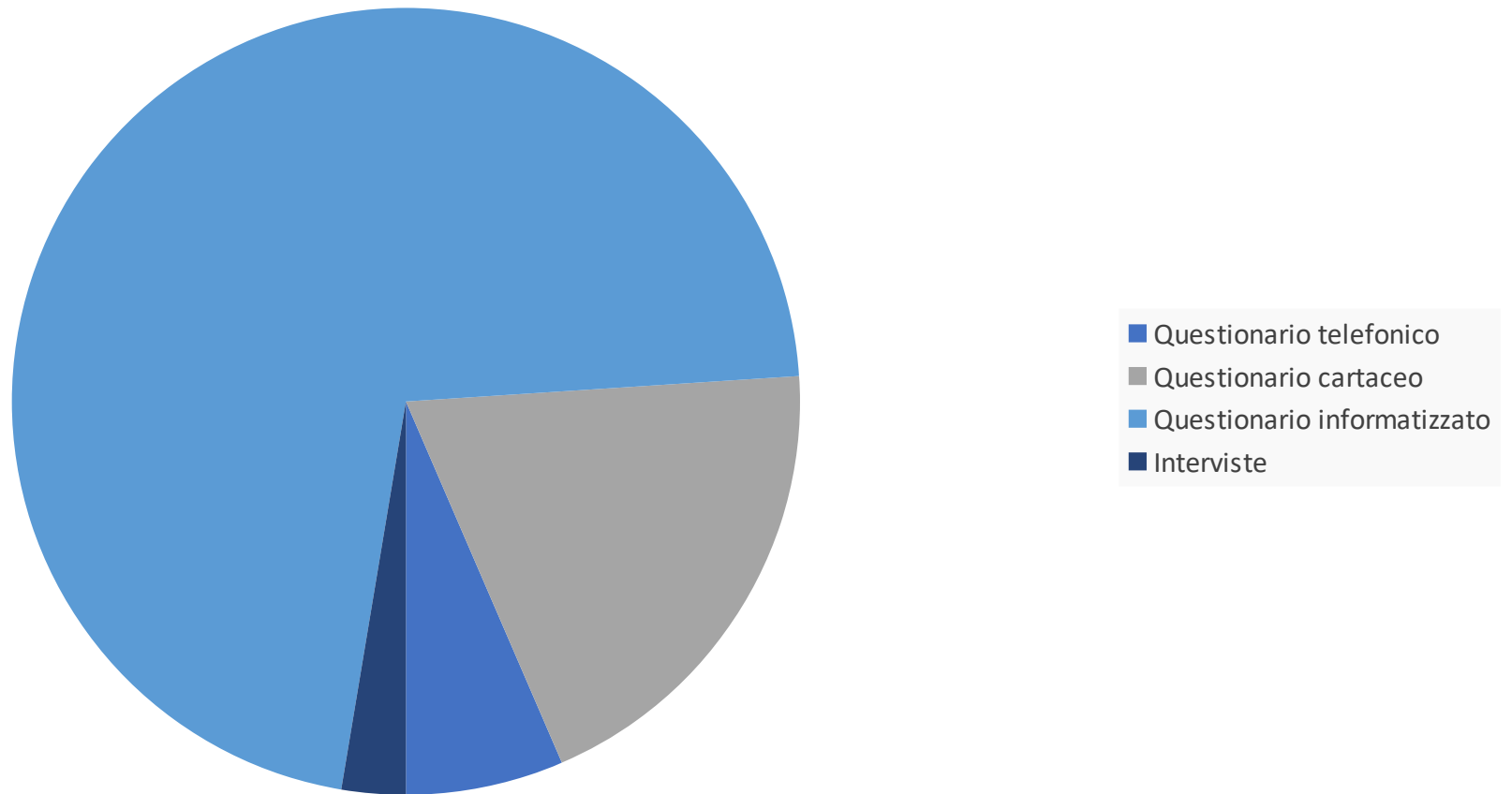


# SERVIZI DI LINE

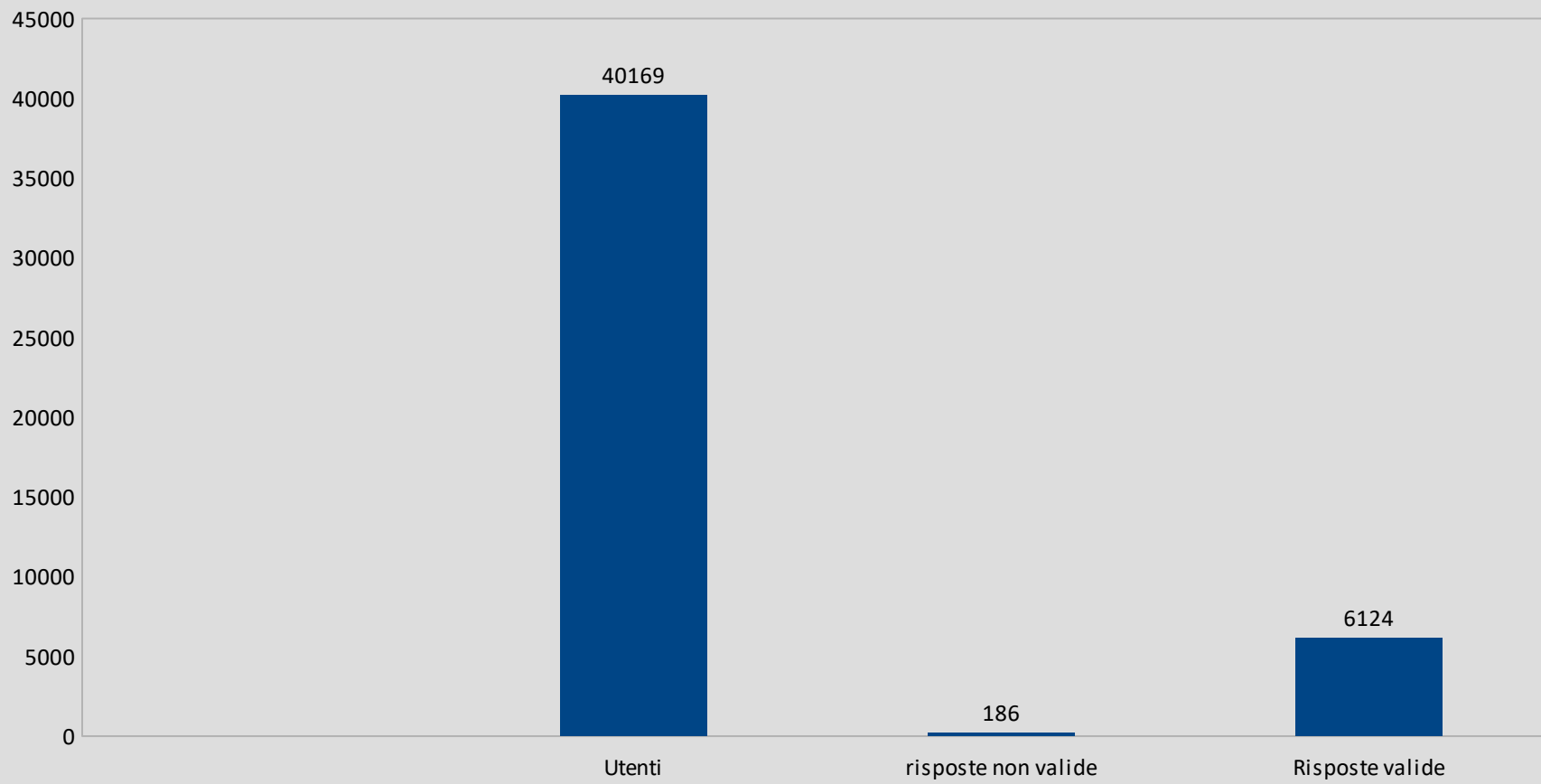
## RAPPORTO TRA QUESTIONARI SOMMINISTRATI E RISPOSTE OTTENUTE

### DATI ANNUALI



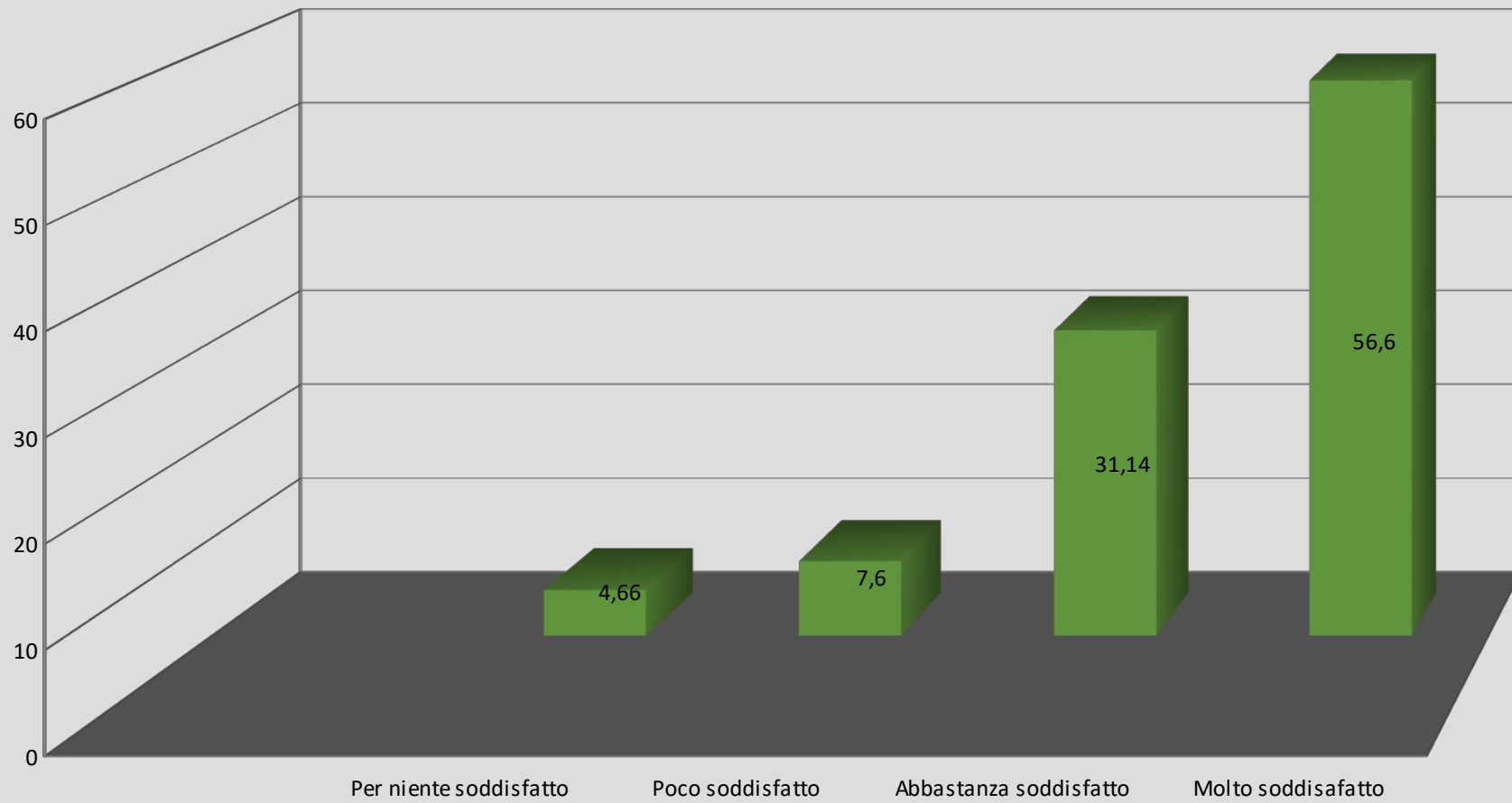


# PARTECIPANTI AL SONDAGGIO



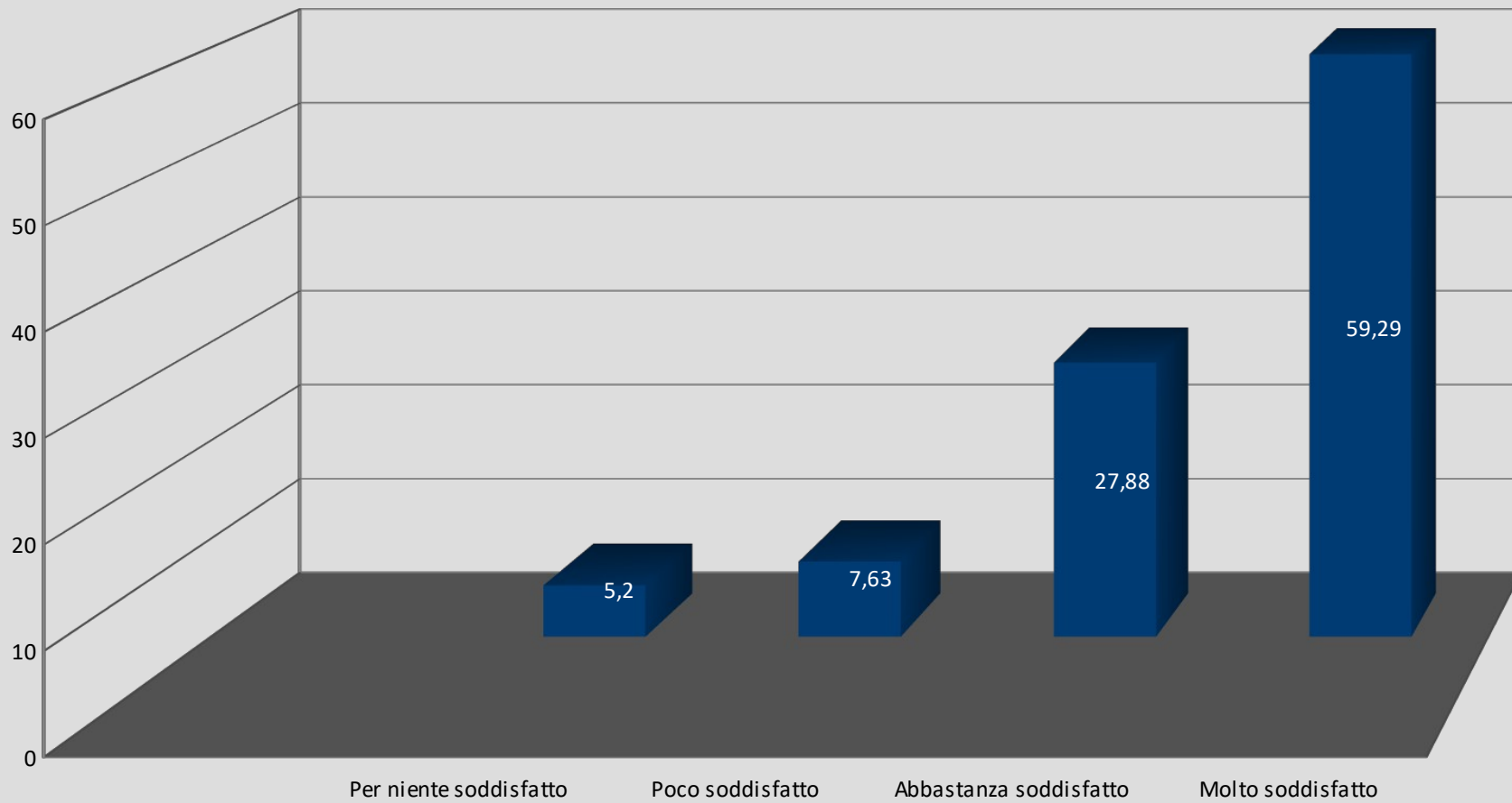
# GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

## 1. ACCESSIBILITA' DELLE INFORMAZIONI



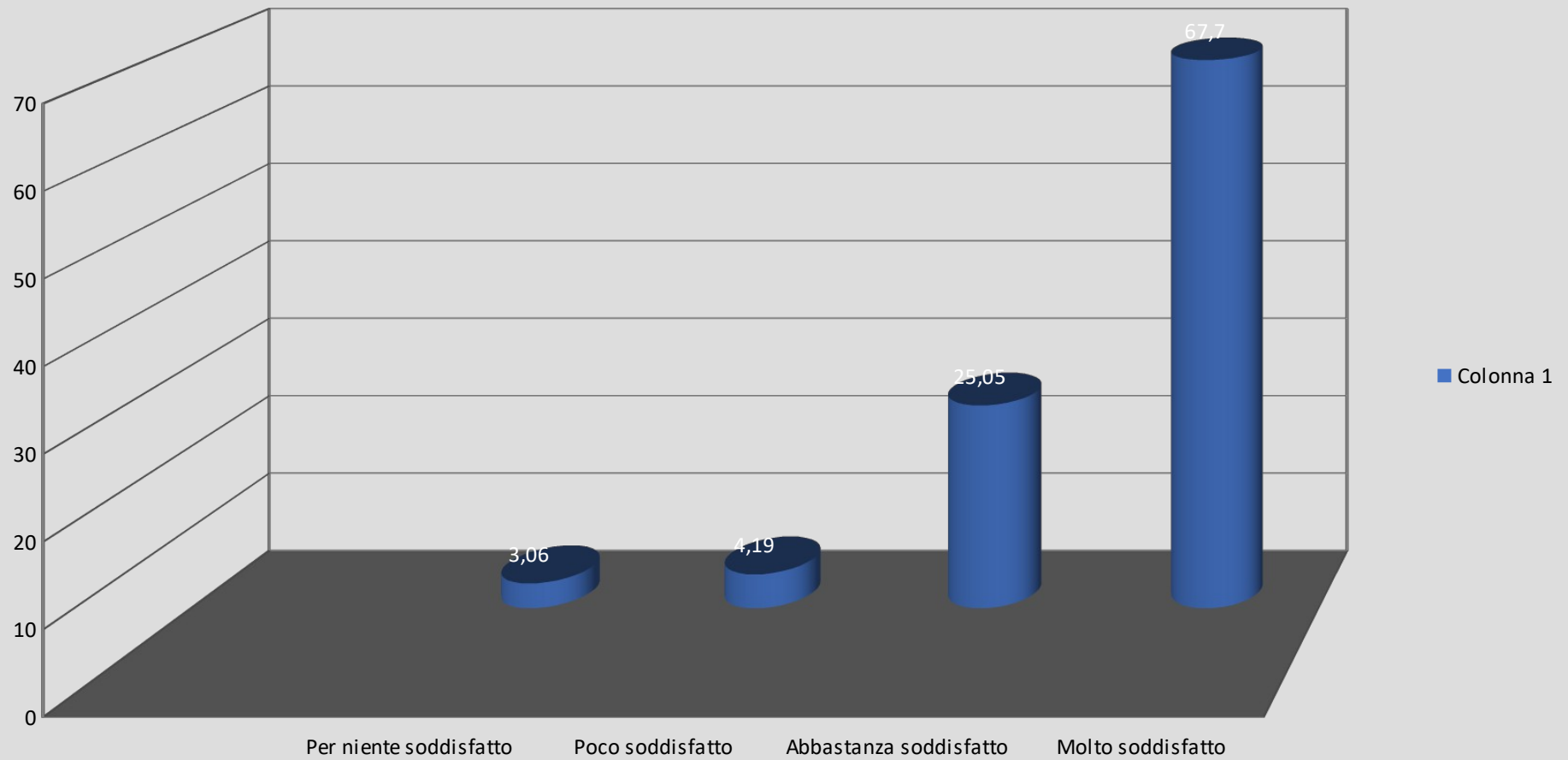
## GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

### 2. TEMPESTIVITA' NEL FORNIRE UN SERVIZIO RISPETTO A UNA RICHIESTA



# GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

## 3. CORRETTEZZA DEI DIPENDENTI

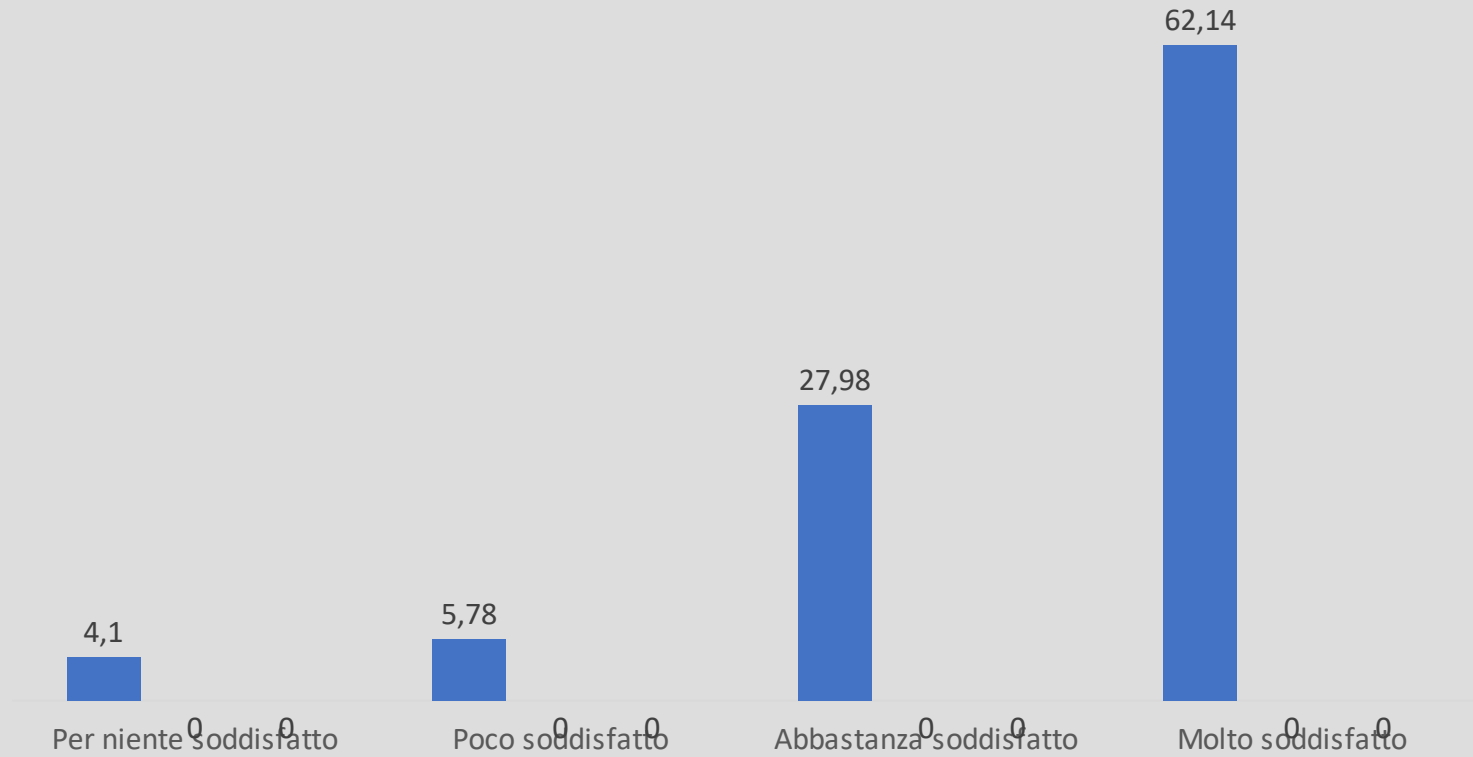




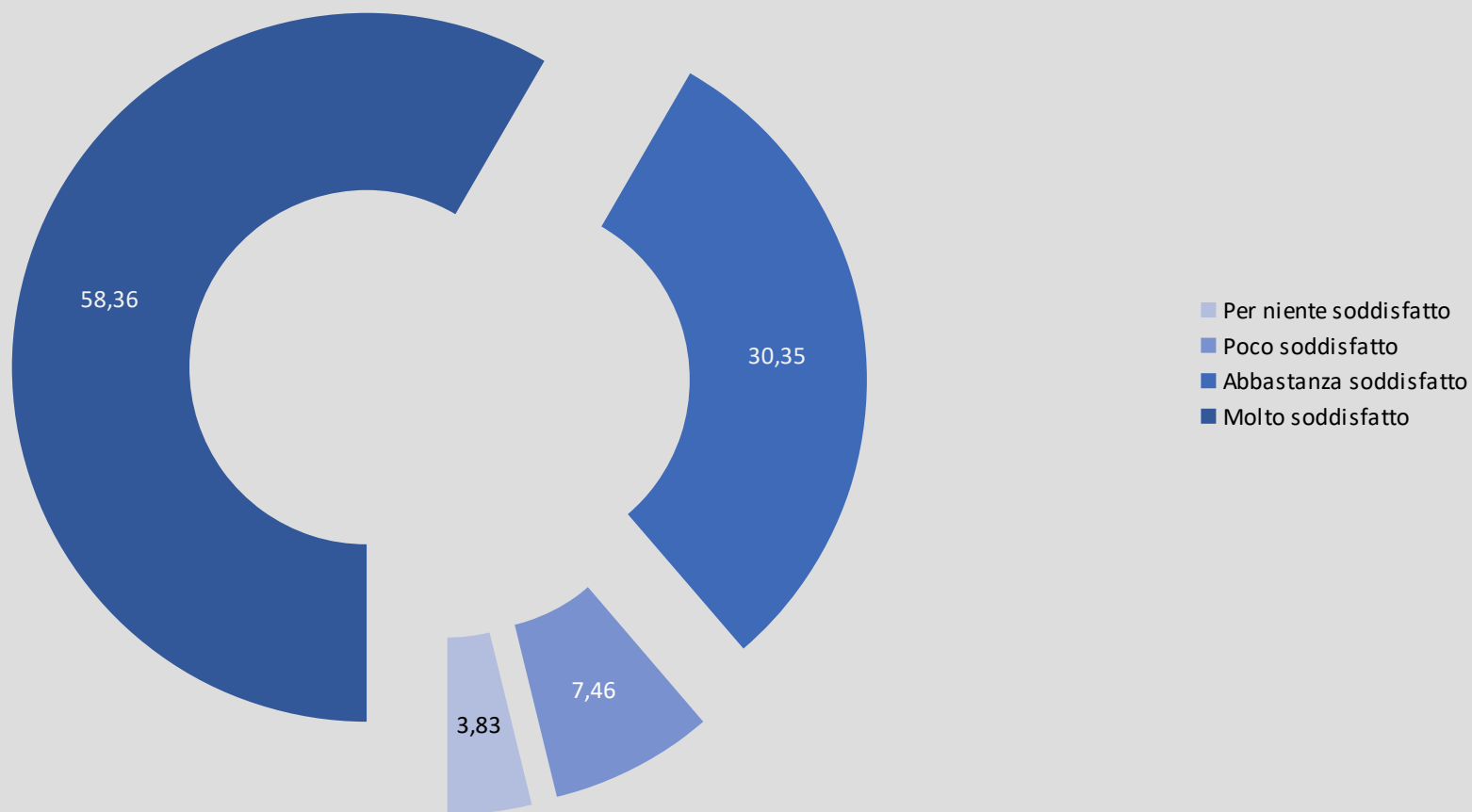
# GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

## 4. AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO

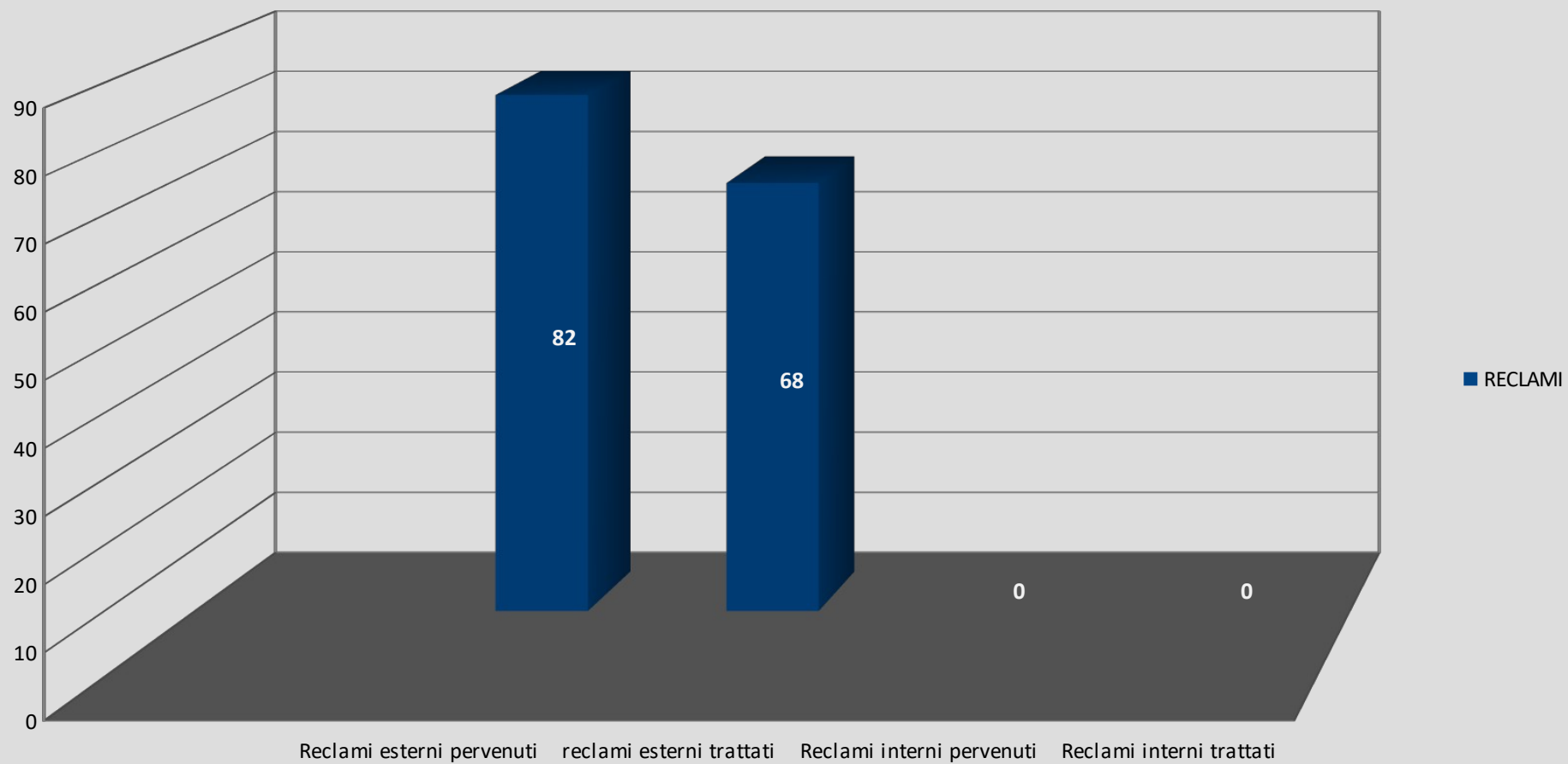
Titolo del grafico



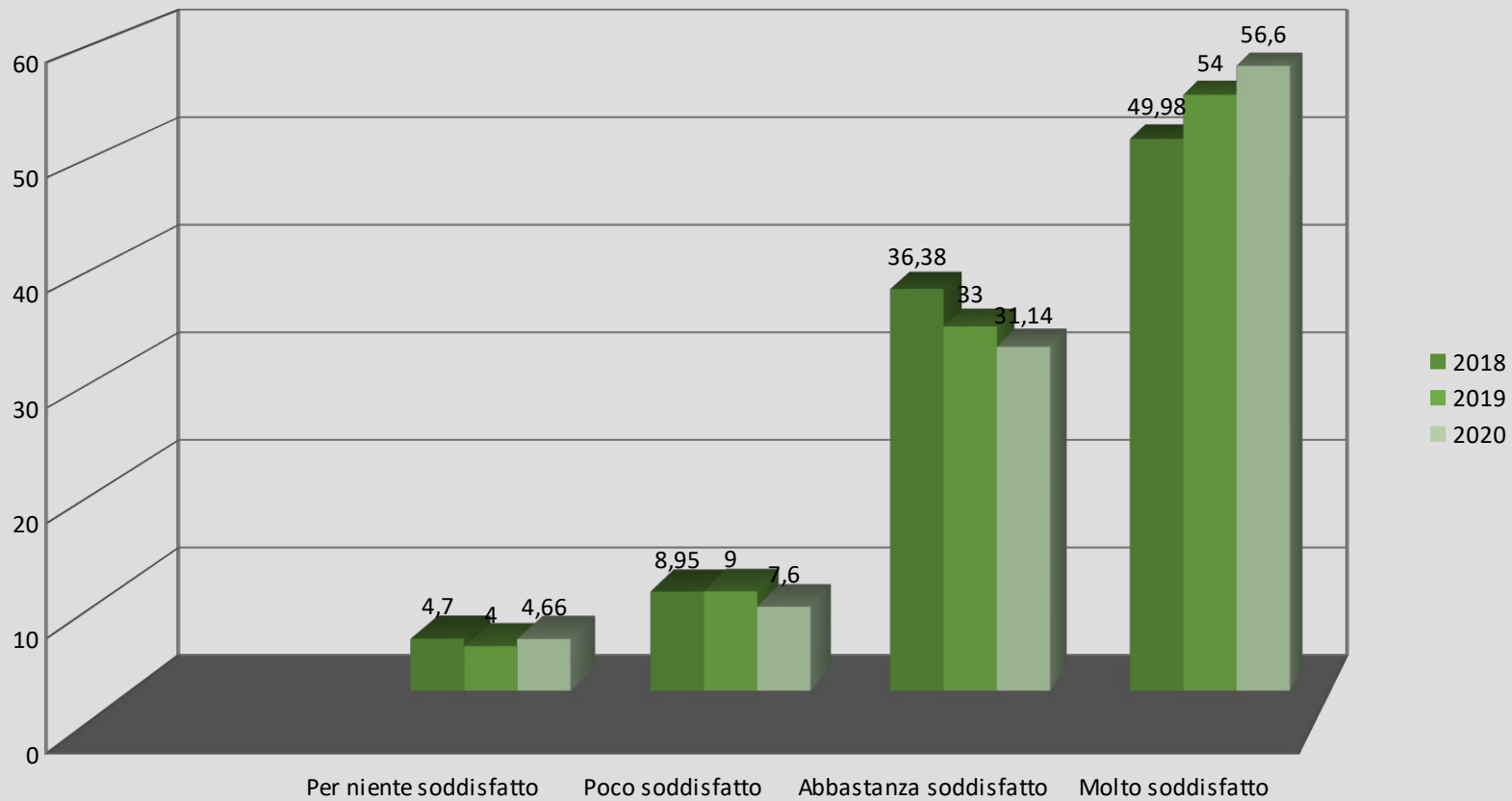
### GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA



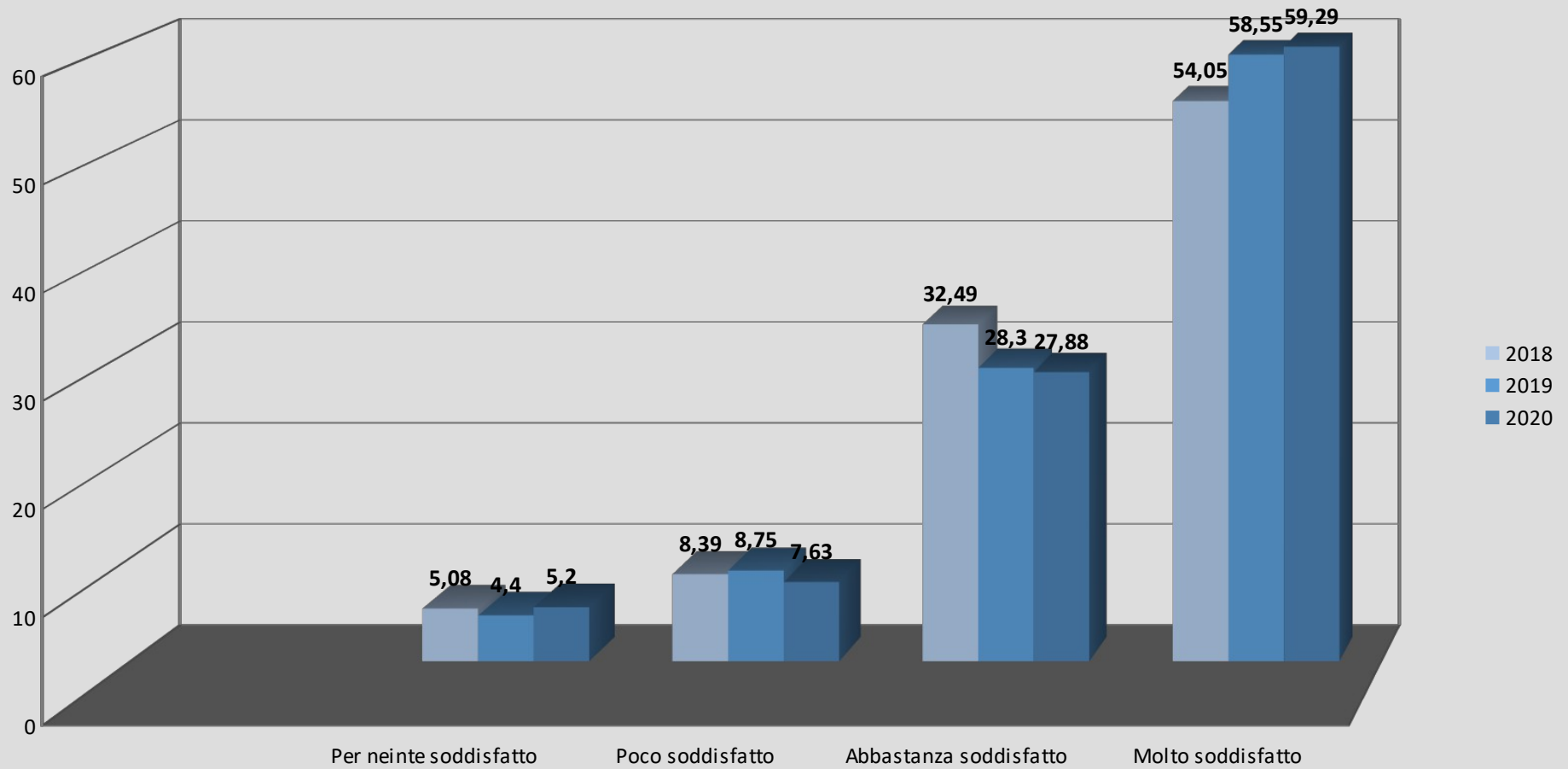
# RECLAMI PERVENUTI E RECLAMI TRATTATI



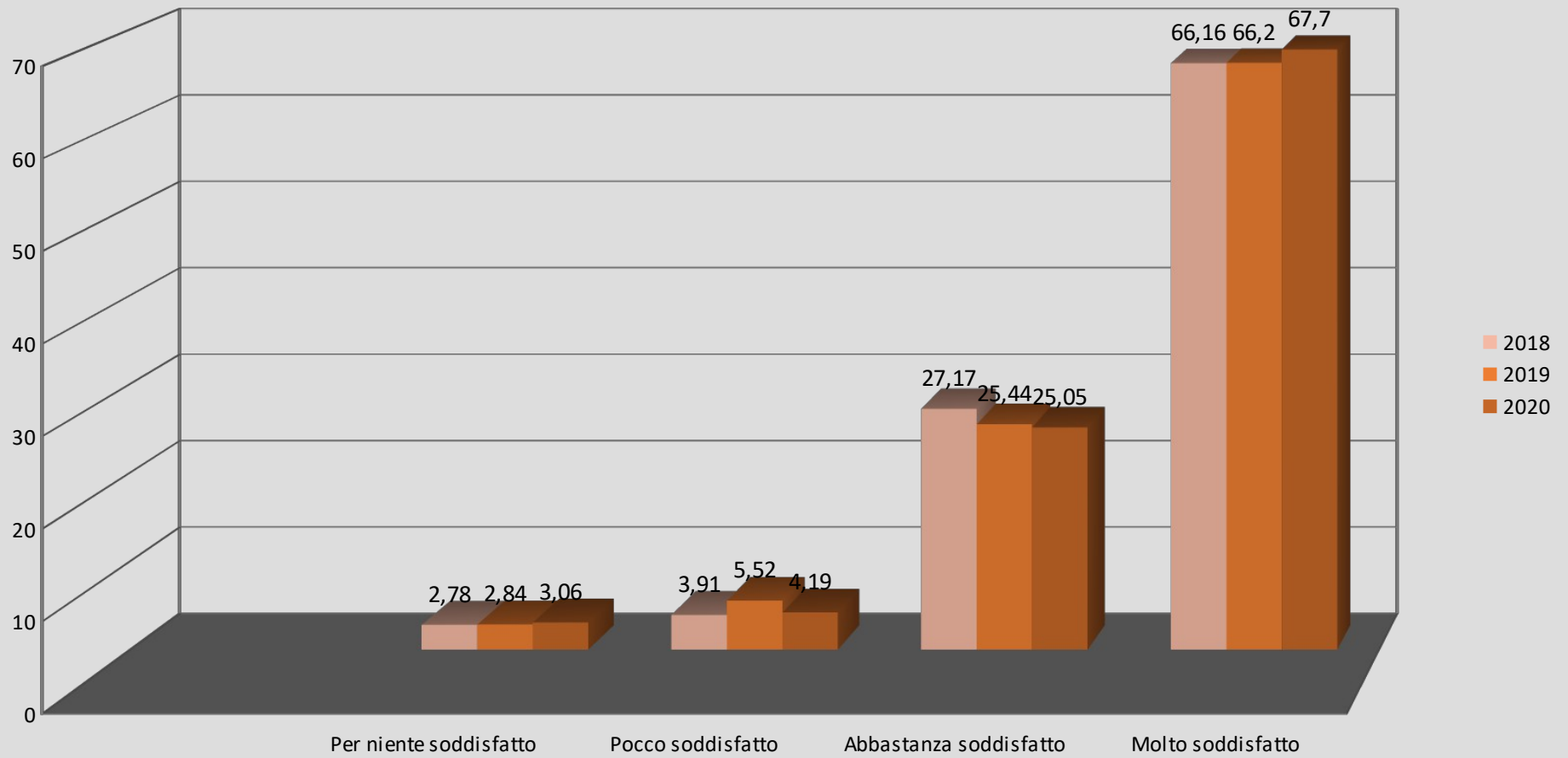
# 1. ACCESSIBILITA' DELLE INFORMAZIONI SERIE TRIENNALE



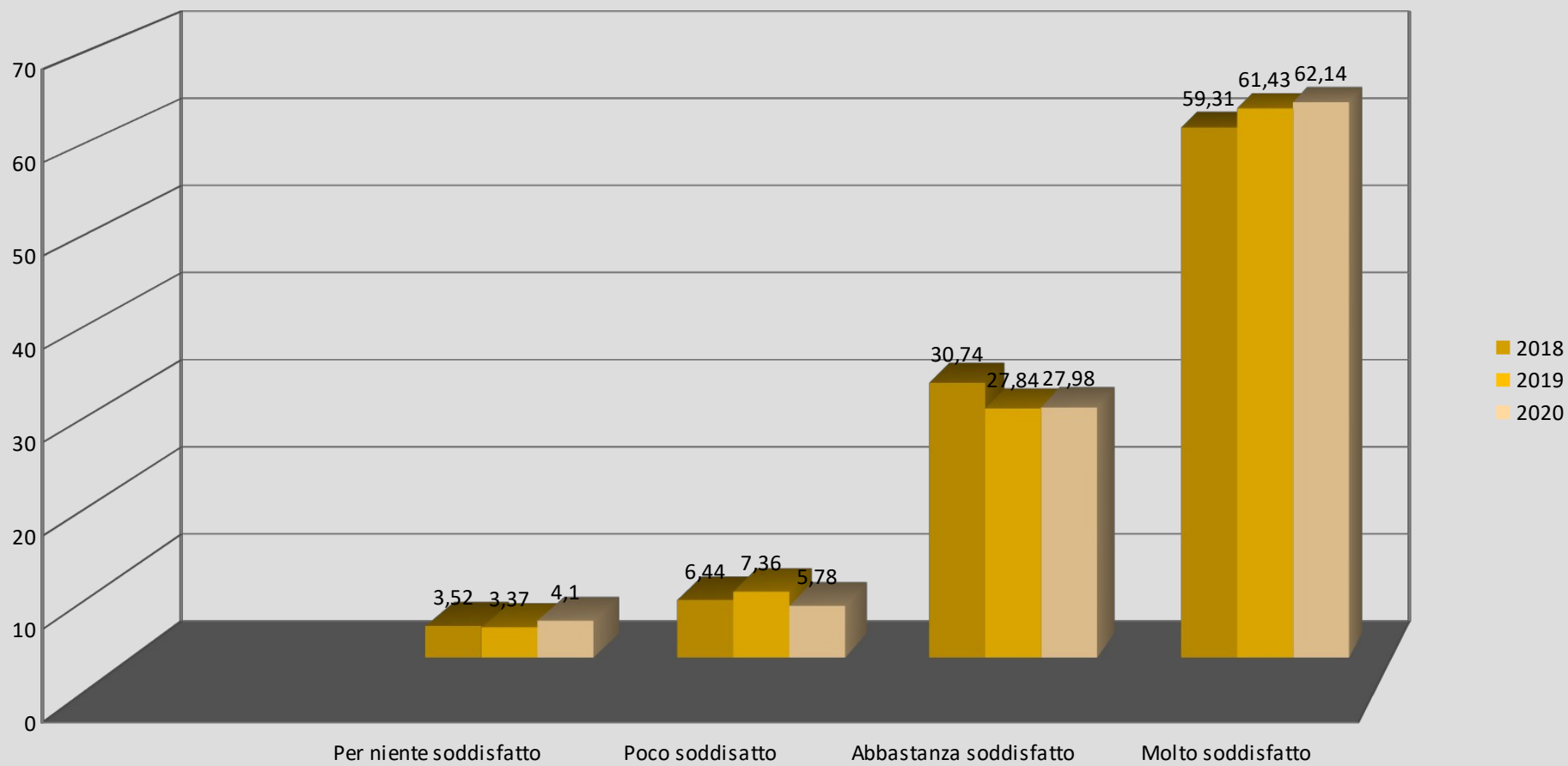
## 2. TEMPESTIVITA' NEL FORNIRE UN SERVIZIO SERIE TRIENNALE



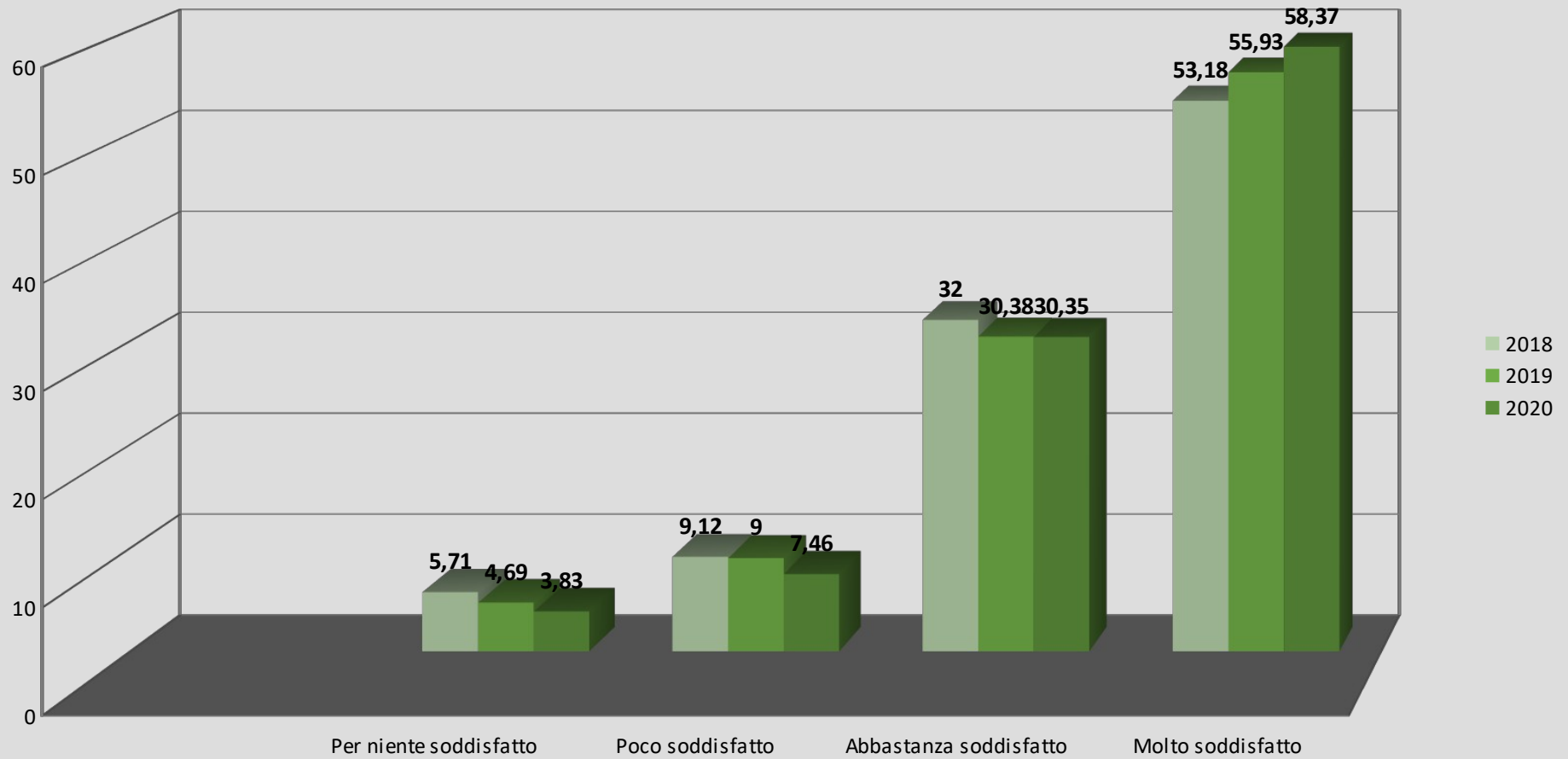
### 3. CORRETTEZZA DEI DIPENDENTI SERIE TRIENNALE



## 4. AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO SERIE TRIENNALE



## 5. STRUTTURE E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE SERIE TRIENNALE



CONTROLLO QUALITA'			
	PARAMETRI QUALITA'	DATI STATISTICI	
		1° SEMESTRE 2020	2° SEMESTRE 2020
	Servizi che hanno riscontrato la nota prot. 175051 del 07.07.2020 del Servizio Programmazione e Controlli, PEG e Performance: Controllo sulla qualità dei Servizi 1° semestre	82,61%	100,00%
	Servizi che non hanno riscontrato la nota prot. 175051 del 07.07.2020 del Servizio Programmazione e Controlli, PEG e Performance: Controllo sulla qualità dei Servizi 1° semestre	17,39%	0,00%
		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
	Servizi che hanno adottato strumenti e metodologie per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza	78,26%	95,65%
	Servizi che non hanno adottato strumenti e metodologie per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza	21,74%	4,35%
		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
	Strumenti di misurazione tramite somministrazione di questionario per telefono	5,26%	7,69%
	Strumenti di misurazione tramite somministrazione di questionario cartaceo	26,32%	12,82%
	Strumenti di misurazione tramite somministrazione di questionario informatizzato	65,79%	76,92%
	Strumenti di misurazione tramite reclami	0,00%	0,00%
	Intervista faccia a faccia	2,63%	0,00%
	Altri strumenti	0,00%	2,57%
		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
UTENZA CHE HA PARTECIPATO AL SONDAGGIO	n. UTENTI A CUI è STATO SOMMINISTRATO IL QUESTIONARIO	25058	15111
	N.UTENTI CHE HANNO FORNITO RISPOSTE <i>NON VALIDE</i> AI FINI DEL SONDAGGIO	76	110
	N.UTENTI CHE HANNO FORNITO RISPOSTE <i>VALIDE</i> AI FINI DEL SONDAGGIO	3032	3092
ACCESSIBILITA' DELLE INFORMAZIONI	Grado di soddisfazione dell'utenza ( PER NIENTE SODDISFATTO)	4,47%	4,84%
	Grado di soddisfazione dell'utenza ( POCO SODDISFATTO)	8,32%	6,87%
	Grado di soddisfazione dell'utenza (ABBASTANZA SODDISFATTO)	31,29%	31,00%
	Grado di soddisfazione dell'utenza (MOLTO SODDISFATTO)	55,93%	57,29%
		<b>100,01%</b>	<b>100,00%</b>
	Grado di soddisfazione dell'utenza ( PER NIENTE SODDISFATTO)	4,42%	5,97%

TEMPESTIVITA' NEL FORNIRE UN SERVIZIO RISPETTO A UNA RICHIESTA	Grado di soddisfazione dell'utenza ( POCO SODDISFATTO)	7,87%	7,38%
	Grado di soddisfazione dell'utenza (ABBASTANZA SODDISFATTO)	28,25%	27,50%
	Grado di soddisfazione dell'utenza (MOLTO SODDISFATTO)	59,46%	59,15%
		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
CORRETTEZZA DEI DIPENDENTI	Grado di soddisfazione dell'utenza ( PER NIENTE SODDISFATTO)	2,86%	3,23%
	Grado di soddisfazione dell'utenza ( POCO SODDISFATTO)	3,75%	4,60%
	Grado di soddisfazione dell'utenza (ABBASTANZA SODDISFATTO)	27,41%	22,68%
	Grado di soddisfazione dell'utenza (MOLTO SODDISFATTO)	65,98%	69,49%
	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	Grado di soddisfazione dell'utenza ( PER NIENTE SODDISFATTO)	3,62%	4,57%
	Grado di soddisfazione dell'utenza ( POCO SODDISFATTO)	5,04%	6,52%
	Grado di soddisfazione dell'utenza (ABBASTANZA SODDISFATTO)	30,39%	25,56%
	Grado di soddisfazione dell'utenza (MOLTO SODDISFATTO)	60,95%	63,35%
	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
ASPETTI TANGIBILI RELATIVI ALLE STRUTTURE FISICHE, STRUMENTI DI COMUNICAZIONE	Grado di soddisfazione dell'utenza ( PER NIENTE SODDISFATTO)	4,45%	3,20%
	Grado di soddisfazione dell'utenza ( POCO SODDISFATTO)	6,81%	8,10%
	Grado di soddisfazione dell'utenza (ABBASTANZA SODDISFATTO)	31,56%	29,13%
	Grado di soddisfazione dell'utenza (MOLTO SODDISFATTO)	57,17%	59,56%
	<b>99,99%</b>	<b>99,99%</b>	
	Servizi che, con riferimento all'attività monitorata, hanno registrato un miglioramento rispetto al semestre precedente	36,36%	59,09%
	Servizi che, con riferimento all'attività monitorata, non hanno registrato un miglioramento rispetto al semestre precedente	63,64%	40,91%
		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
	Servizi che intendono adottare azioni correttive	18,18%	27,27%
	Servizi che non intendono adottare azioni correttive	81,82%	72,73%
	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
SONO STATI RISPETTATI I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ	Tempistica:	100,00%	
	Accessibilità	100,00%	

<b>RECLAMI STATISTI NELLE SCHEDE SERVIZIO, RELATIVAMENTE ALLA SUDETTA ATTIVITA'</b>	<b>Trasparenza</b>	<b>100,00%</b>	
	<b>Efficacia</b>	<b>100,00%</b>	
	<b>RECLAMI</b>		
	<b>Reclami ESTERNI pervenuti</b>	<b>21</b>	<b>61</b>
	<b>Reclami INTERNI pervenuti</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Reclami ESTERNI trattati</b>	<b>21</b>	<b>47</b>
	<b>Reclami INTERNI trattati</b>	<b>0</b>	<b>0</b>