



# COMUNE DI PORTO TORRES

Provincia di Sassari

REPORT SUL MONITORAGGIO DEL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI  
DIRETTAMENTE E INDIRETTAMENTE DAL COMUNE

(I SEMESTRE 2023)



## PARTE GENERALE

### Premessa

Nell'ambito del sistema integrato dei controlli interni, è previsto il controllo di qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni. Tenuto conto delle dimensioni del Comune di Porto Torres, il controllo della qualità dei servizi assume anche una rilevanza formale, trattandosi di controllo obbligatorio.

In particolare, il controllo sulla qualità dei servizi erogati, previsto dall'art. 147, comma 2, lett. e) del TUEL, si inserisce, come gli altri, nel sistema di "programmazione-controllo" e viene implementato con specifiche metodologie che misurano la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente, ai fini del miglioramento della qualità dei servizi resi.

Val la pena di ricordare che nell'erogazione dei servizi, il Comune si ispira ai seguenti principi fondamentali, finalizzati a garantire ai cittadini i diritti costituzionalmente tutelati, quali:

- Eguaglianza: nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Il Comune di Porto Torres garantisce la parità di trattamento per tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza.
- Imparzialità: il Comune agisce con la propria struttura in modo imparziale ed obiettivo.
- Continuità: il Comune deve erogare i servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni.
- Diritto di scelta: il Comune deve consentire ai cittadini il diritto di scelta dei servizi erogati.
- Partecipazione: il Comune garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni in possesso del servizio competente, la facoltà di produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.
- Efficienza ed efficacia: il Comune deve garantire ogni sforzo per il progressivo miglioramento del servizio erogato.

In questo Comune l'impianto del controllo di qualità trova fondamento nelle previsioni di cui al Capo IV del Regolamento sul Sistema Integrato dei Controlli Interni, come recentemente modificato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 95 del 3 dicembre 2021.

## PARTE PRIMA

### Profili della qualità dei servizi erogati

La qualità dei servizi erogati è caratterizzata da due differenti profili:

- a) un profilo oggettivo: è correlato alle caratteristiche intrinseche del servizio erogato;
- b) un profilo soggettivo: rappresenta la qualità percepita ed è correlato al grado di soddisfazione che l'utente ottiene dal servizio reso, rispetto ai bisogni impliciti, espliciti e latenti (*customer satisfaction*).

Il monitoraggio dei due profili costituisce presupposto fondamentale per lo sviluppo della qualità dei servizi resi dall'ente.

### Le dimensioni della qualità percepita

Ai fini dell'individuazione degli standard misurabili di qualità, vengono analizzate attraverso le domande previste nei questionari online, 12 variabili dimensionali (accessibilità, tempestività, continuità, trasparenza, efficacia, efficienza, accoglienza fisica, affidabilità, empatia, elasticità, flessibilità, equità).

### Gli obiettivi di qualità e risultato atteso

Il risultato atteso è un miglioramento dell'efficacia della qualità dei servizi dell'ente ed un'accresciuta consapevolezza dell'attenzione posta dai singoli uffici e servizi alle esigenze della comunità rappresentata.

Sulla base della metodologia prevista dal Regolamento sul sistema integrato dei controlli interni, mediante apposite note dispositive della struttura di controllo, sono stati forniti gli indirizzi e mappati i servizi oggetto di monitoraggio del gradimento espresso dagli utenti; successivamente è stato predisposto un questionario di valutazione per le rilevazioni di customer satisfaction.

### Il questionario

Il principale strumento operativo per raccogliere dati ed informazioni sulla qualità percepita è un questionario online, facilmente accessibile, comprensibile e compilabile direttamente dal sito, tramite il link <https://www.comune.porto-torres.ss.it/Servizi/Questionario-di-gradimento-dei-servizi-comunali>.

Con l'ausilio del Servizio Sistemi informativi e innovazione tecnologica si procede ad una periodica elaborazione statistica dei dati raccolti, che consente nel tempo di effettuare una comparazione storica.

Il questionario è così articolato:

*Gentile Utente, per migliorare i servizi offerti dal Comune di Porto Torres abbiamo predisposto un questionario di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi destinati a segnalazioni e suggerimenti e la possibilità di esprimere il gradimento sui servizi comunali. Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande. La sua opinione è per noi preziosa.*

*Il questionario è anonimo e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente nel rispetto della legge sulla privacy. Viene registrato l'indirizzo IP di invio a scopo cautelativo al fine di prevenire eventuali reati.*

**A quale ufficio si è rivolto?** Risposta (scegli...)

**È la prima volta che si relaziona con questo Servizio?** Si/No

**Con quale frequenza si rivolge a questo Servizio?**  Occasionalmente  Una volta all'anno  
 Due/tre colte all'anno  una volta ogni 2/3 mesi  una volta al mese  due/tre volte al mese  
 una o più volte la settimana

**Per quale motivo si è rivolto all'Ufficio contrassegnato?**  Richiesta informazioni  
 avanzamento pratica  Ritiro documenti/modulistica  Presentazione domanda  Non  
rispondo  Altro

**Come giudica il servizio erogato dall'Ufficio al quale si è rivolto?**  Ottimo  Buono  
 Sufficiente  Scarso

**Vuole motivare il giudizio?** Risposta

**Avendo già fruito in passato del medesimo servizio, ritiene che, rispetto all'ultimo anno, esso sia**  migliorato,  peggiorato,  rimasto uguale?

**Come giudica personalmente il servizio rispetto ai seguenti aspetti?**

*Competenza e professionalità del personale*

Ottima  Buona  Sufficiente  Scarso  Insufficiente  Non so  Non rispondo

*Disponibilità nel fornire spiegazioni telefoniche*

Ottima  Buona  Sufficiente  Scarso  Insufficiente  Non so  Non rispondo

*Capacità del personale a far sentire a proprio agio l'utente*

Ottima  Buona  Sufficiente  Scarso  Insufficiente  Non so  Non rispondo

*Facilità di accesso fisico ai servizi*

Ottima  Buona  Sufficiente  Scarso  Insufficiente  Non so  Non rispondo

*Chiarezza delle indicazioni e delle spiegazioni fornite*

Ottima  Buona  Sufficiente  Scarso  Insufficiente  Non so  Non rispondo

*Cortesie del personale*

Ottima  Buona  Sufficiente  Scarso  Insufficiente  Non so  Non rispondo

*Tempi di attesa per l'ottenimento del servizio richiesto*

Ottima  Buona  Sufficiente  Scarso  Insufficiente  Non so  Non rispondo

**Ha suggerimenti per migliorare il servizio offerto?** Risposta\_\_\_\_\_

**Dati generici e anonimi, ai soli fini statistici:** Lei è:  Cittadino  Ditta/Impresa   
Fornitore  Collega altro servizio  Consigliere/Amministratore/revisore  Altro

**Sesso, Età. Titolo di studio, Professione**

## PARTE SECONDA

### Referto intermedio sul controllo della qualità dei servizi erogati

Nel primo semestre del 2023 sono stati raccolti 67 questionari.

La raccolta dei dati, eseguita con l'utilizzo di un'applicazione informatica resa disponibile sul sito dell'ente dal Servizio Sistemi informativi e innovazione tecnologica, ha consentito la rilevazione diretta ed immediata del livello di gradimento espresso dai cittadini in relazione ai seguenti servizi erogati, riportati nel questionario online:

1. Uff. Comunicazione istituzionale
2. Uff. Servizi legali e Avvocatura
3. Uff. Organi istituzionali
4. Uff. Anagrafe, statistica e leva
5. Uff. Stato civile
6. Uff. Elettorale
7. Uff. Notifiche
8. Uff. Servizi sociali
9. Uff. Servizi scolastici
10. Uff. Servizio Biblioteca
11. Uff. Servizi alla cultura
12. Uff. Servizi allo sport
13. Uff. Turismo
14. Uff. Servizi al personale
15. Uff. Gestione sinistri
16. Uff. Controllo, anticorruzione e trasparenza
17. Uff. Servizio stipula contratti
18. Uff. Concessioni
19. Uff. Sanzioni e contenzioso
20. Uff. Protezione civile
21. Uff. Sorveglianza giudiziaria edilizia e ambiente
22. Uff. Polizia stradale
23. Uff. Viabilità e segnaletica

24. Uff. Commercio e polizia amministrativa
25. Uff. Appalti lavori pubblici
26. Uff. Verde pubblico e decoro urbano
27. Uff. Sistemi informativi e flussi documentali
28. Uff. Protocollo
29. Uff. Manutenzioni
30. Uff. Gestione e controllo edilizia pubblica e privata
31. Uff. SUAPE
32. Uff. Casa
33. Uff. Toponomastica
34. Uff. Pianificazione urbanistica
35. Uff. Mobilità sostenibile e trasporti
36. Uff. Efficientamento energetico
37. Uff. Tutela del territorio
38. Uff. Bonifiche, Parco dell'Asinara e patrimonio boschivo
39. Uff. Igiene pubblica e salute animale, Randagismo
40. Uff. Gestione cimiteri
41. Uff. Gestione rifiuti
42. Uff. Servizi demanio e patrimonio
43. Uff. Servizio bilancio e contabilità
44. Uff. Controllo analogo e società partecipate
45. Uff. Tributi ICI/IMU
46. Uff. TARI
47. Uff. Tributi minori COSAP.

### **Modalità di misurazione della qualità percepita**

Conformemente all'art. 15 del Regolamento sul sistema integrato dei controlli interni, il controllo sulla qualità dei servizi si realizza mediante strumenti idonei tradizionali o telematici; nel caso specifico sono state adottate due metodologie:

- metodologia diretta: raccolta ed elaborazione dei dati dei questionari;

- metodologia indiretta: analisi dei dati dei questionari, nonché delle segnalazioni e reclami pervenuti. Gran parte delle segnalazioni sono state raccolte all'interno dei questionari, negli appositi campi denominati "Vuole motivare il giudizio?" e "Ha suggerimenti per migliorare il servizio offerto?"

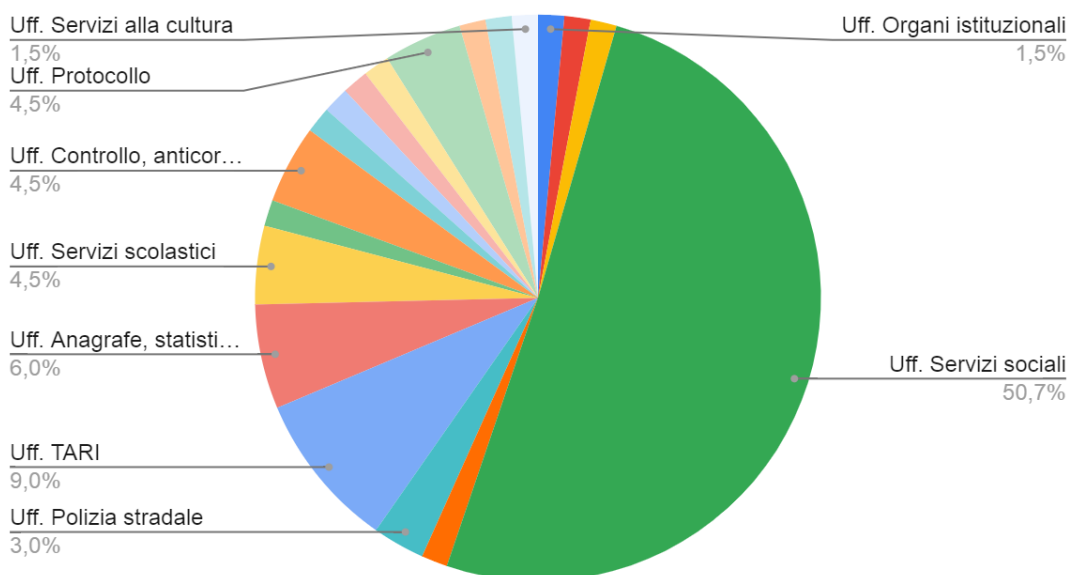
## Risultanze

I dati elaborati forniscono un campione che mostra un ventaglio statistico apprezzabile della qualità percepita, sulla base delle risposte ai questionari online relative al periodo 01.01.2023-30.06.2023. L'analisi consta di due fasi:

- la prima, riguarda gli aspetti soggettivi dell'utenza;
- la seconda, il giudizio di gradimento espresso dagli utenti.

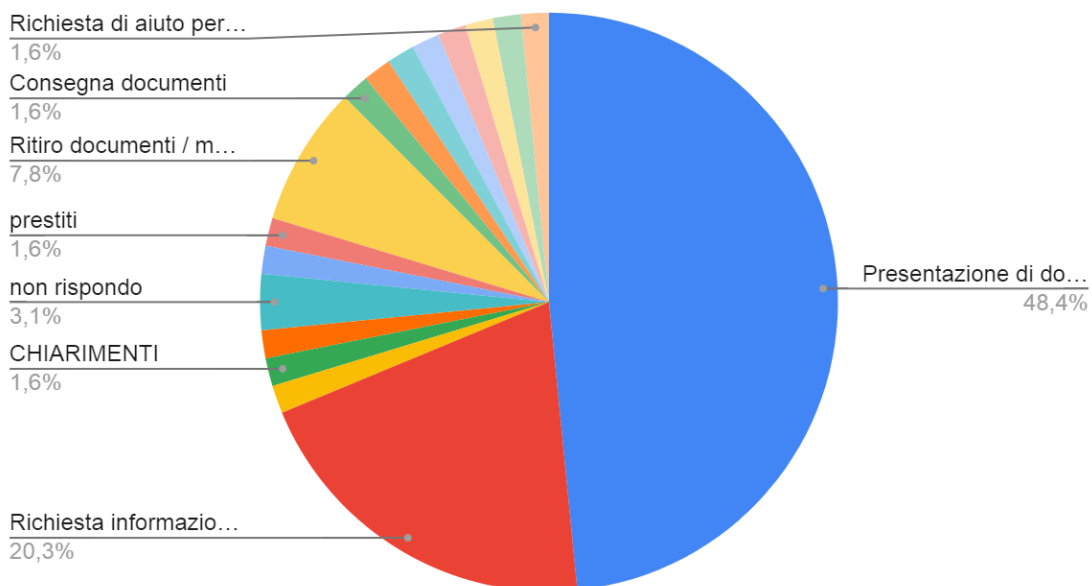
Per quanto riguarda la **tipologia** dei servizi a cui si è rivolta l'utenza, si evidenziano riscontri per n. 9 tipologie, confermando una frequenza maggiore sui servizi in cui è maggiore il front office (sociali, i tributi e i servizi demografici):

### A quale ufficio si è rivolto?



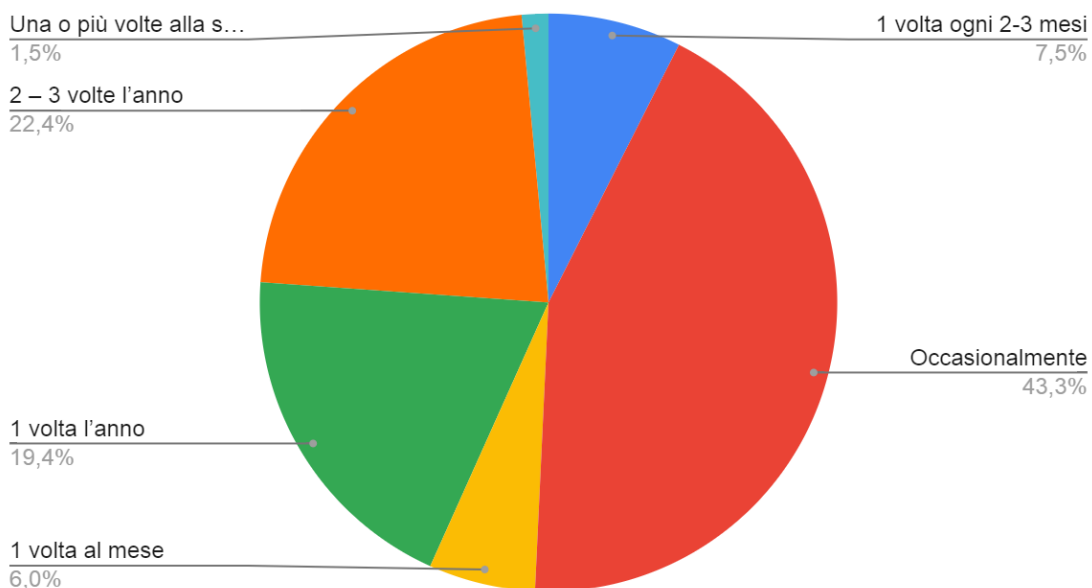
Per quanto riguarda i **motivi** di accesso ai servizi, l'utenza si è rivolta principalmente per la presentazione di domande, la richiesta di informazioni e il ritiro di documenti:

### Per quale motivo si è rivolto all'Ufficio contrassegnato?



Rispetto alla **frequenza di accesso** ai servizi, si conferma nettamente il carattere dell'occasionalità:

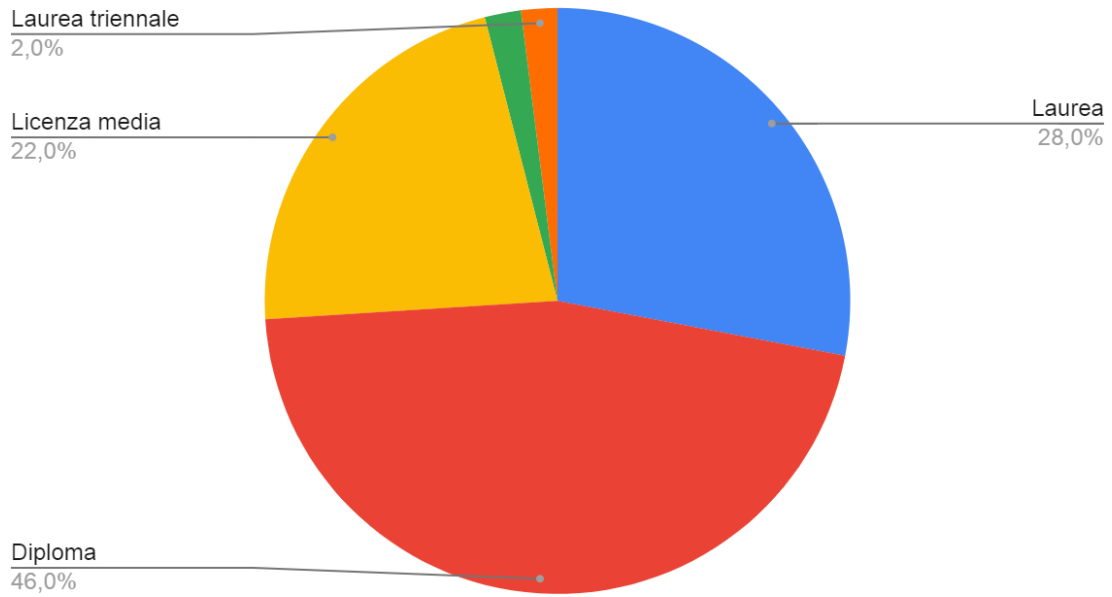
### Con quale frequenza si rivolge a questo Servizio?





Relativamente al **grado di istruzione** degli intervistati, si evidenzia una preponderanza di utenti con titolo di studio di Diploma (46%) o Laurea (28%):

### Titolo di Studio

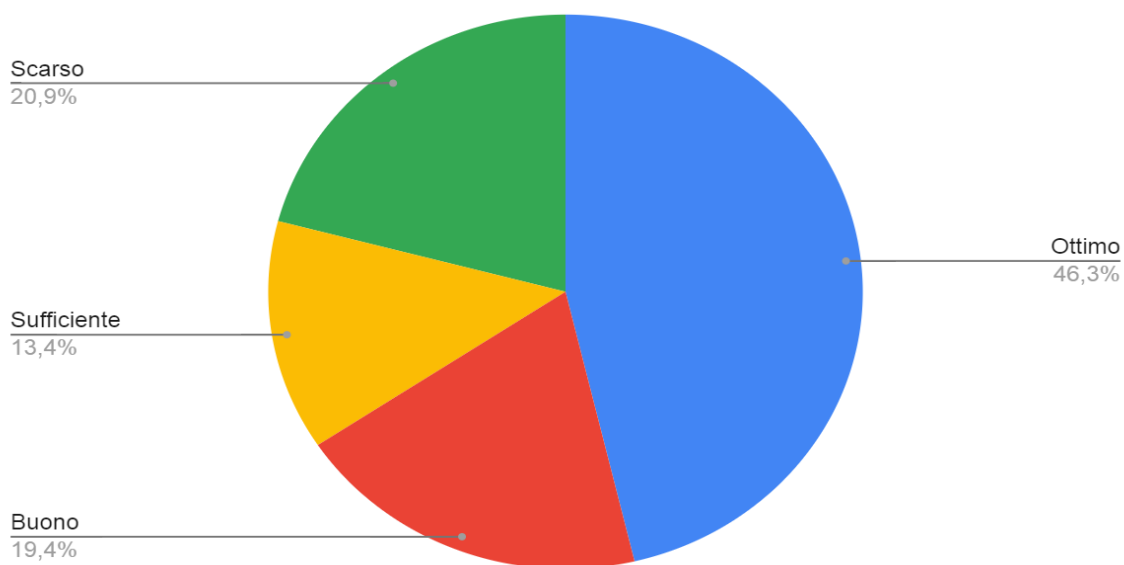


## I dati sulla qualità percepita

Con riferimento alla valutazione della qualità percepita dall'utenza, sulla base degli standard misurabili della qualità (per citarne alcune: accessibilità, tempestività, continuità, trasparenza, efficacia, efficienza, affidabilità, ecc.), i dati rilevati sono rappresentati nei seguenti grafici.

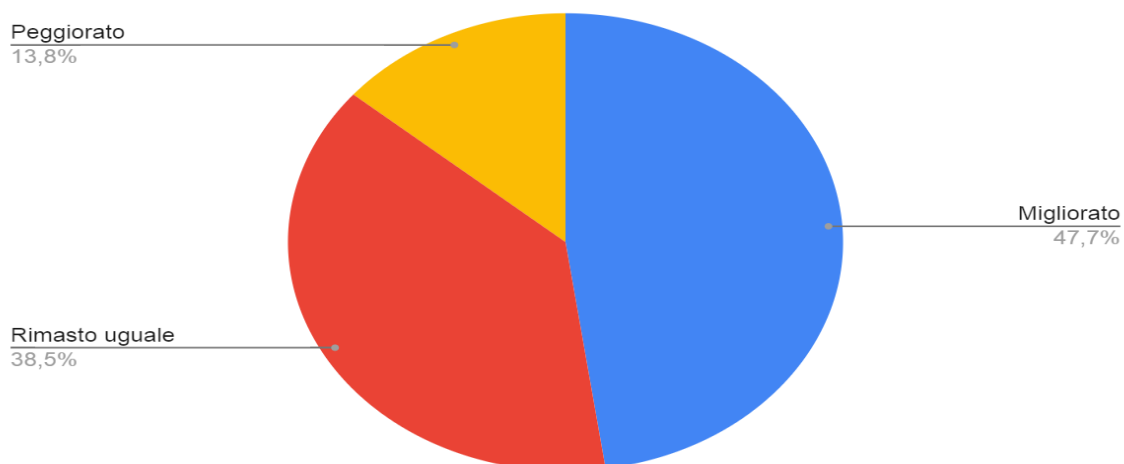
Rispetto ad un giudizio complessivo sul servizio erogato il 65,7% (in calo rispetto al 69,8% del 2022) degli utenti hanno espresso un giudizio ottimo o buono, mentre il 20,9% (in crescita rispetto al 17,1% del 2022) percepisce che il servizio prestato sia scarso.

### Come giudica il servizio erogato dall'Ufficio al quale si è rivolto?



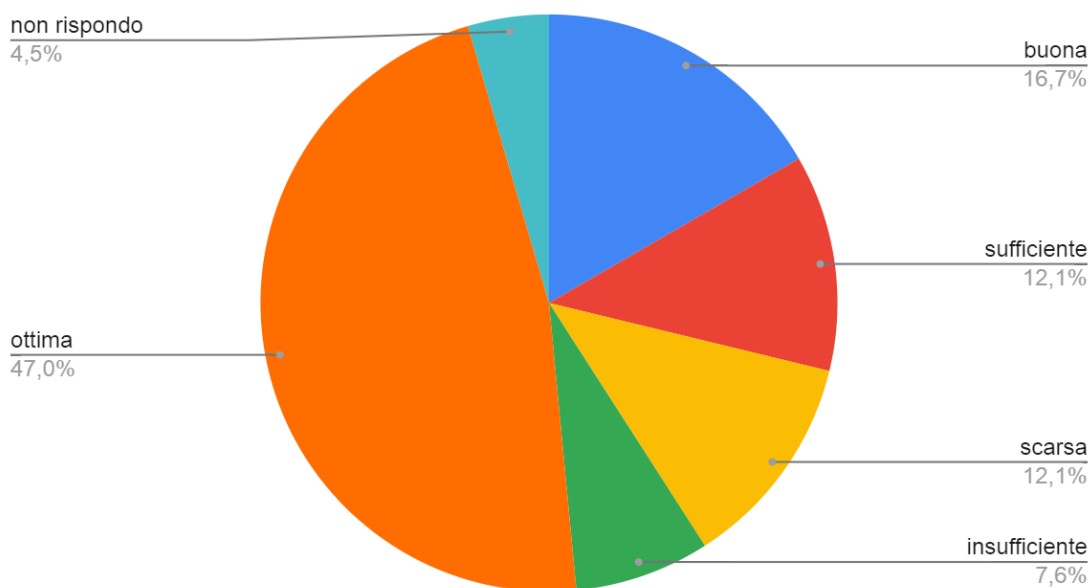
Il 47,7% (in crescita rispetto al 35% del 2022) degli utenti ritiene che il servizio a cui si sono rivolti sia migliorato, mentre il 13,8% (dato sostanzialmente in linea con quello del 2022, pari al 13,1%) riscontra un peggioramento:

### Avendo già fruito in passato del medesimo servizio, ritiene che, rispetto all'ultimo anno, esso sia



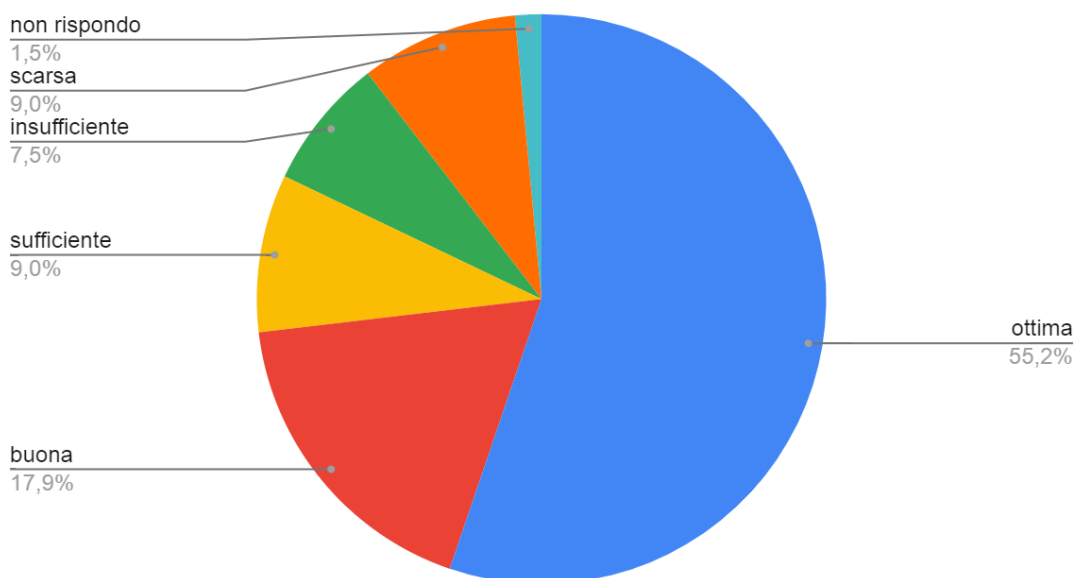
Il 63,7% (in calo rispetto 71,5% del 2022) degli utenti percepisce un'adeguata competenza e professionalità del personale (giudizio ottimo o buono), mentre il 19,7% (dato significativamente peggiorato rispetto al 9,1% del 2022) esprime un giudizio sostanzialmente di inadeguatezza (scarso o insufficiente).

### Competenza e professionalità del personale



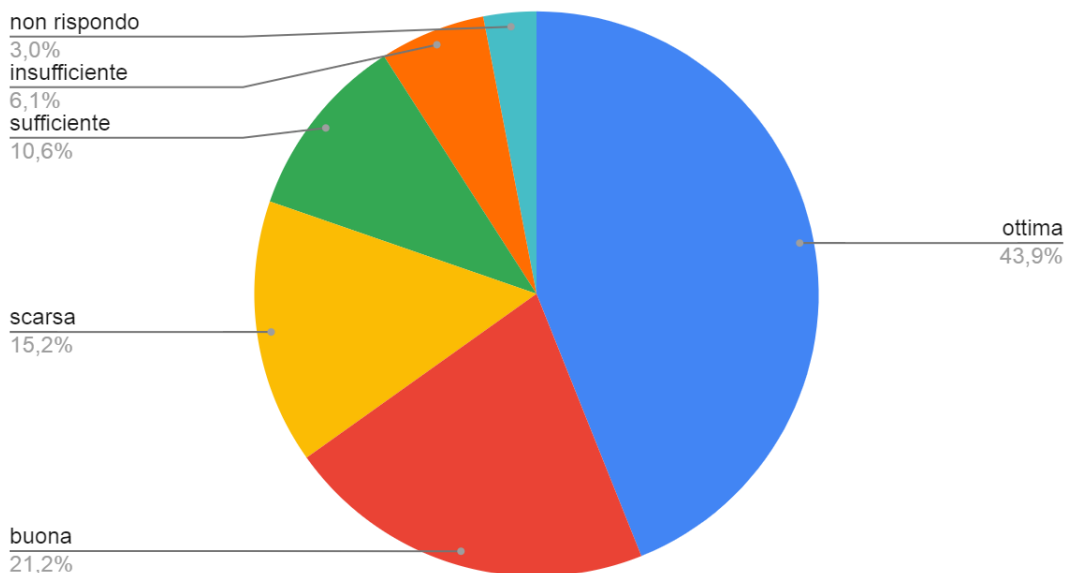
Unitamente alla competenza, ai fini del parametro dell'affidabilità, è rilevante il dato relativo alla cortesia dimostrata dal personale nell'approccio con gli utenti (tale aspetto viene percepito positivamente dal 73,1% (75,7% nel 2022) degli utenti, mentre il 16,5% (9,1% nel 2022) esprime un giudizio negativo (scarso o insufficiente).

### Cortesia del personale



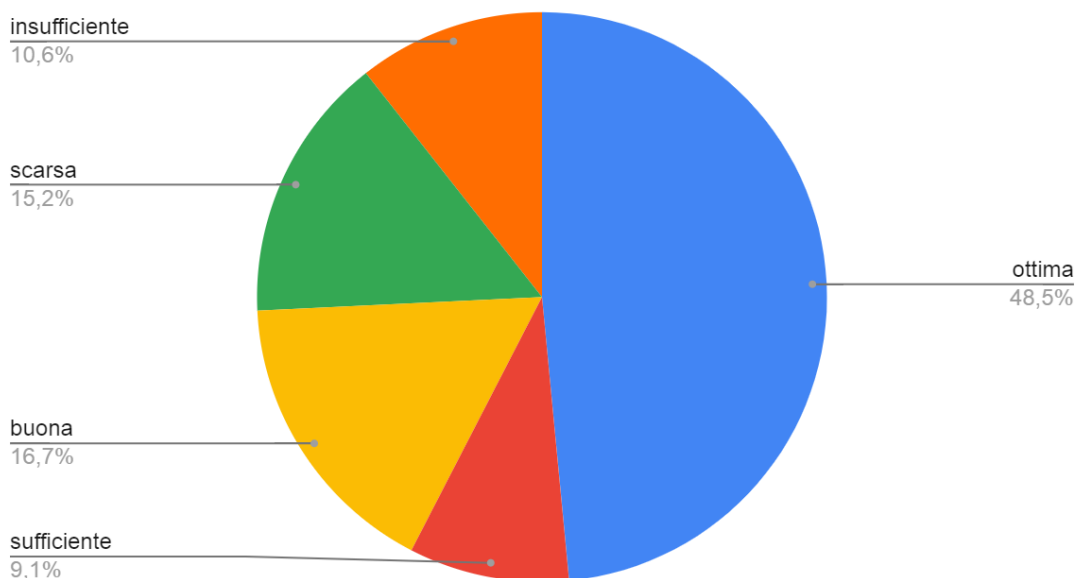
Si rileva un soddisfacente (giudizio ottimo o buono) livello di chiarezza delle spiegazioni fornite (65,1%, rispetto al 67,1% del 2022):

### Chiarezza delle indicazioni e delle spiegazioni fornite



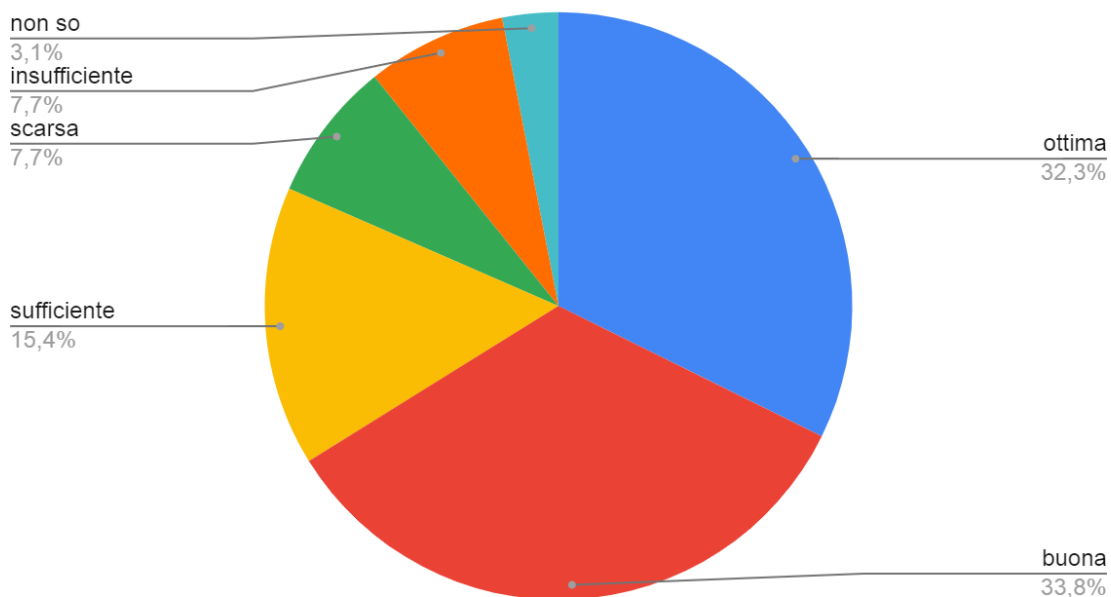
Altro dato importante è rappresentato dall'empatia, ossia dalla capacità di mettere a proprio agio gli utenti (il dato positivo è del 65,2%, rispetto al 69,6% del 2022, mentre si percepisce un parametro negativo, scarso o insufficiente, del 25,8%, rispetto al 14,8% del 2022):

### Capacità del personale a far sentire a proprio agio l'utente



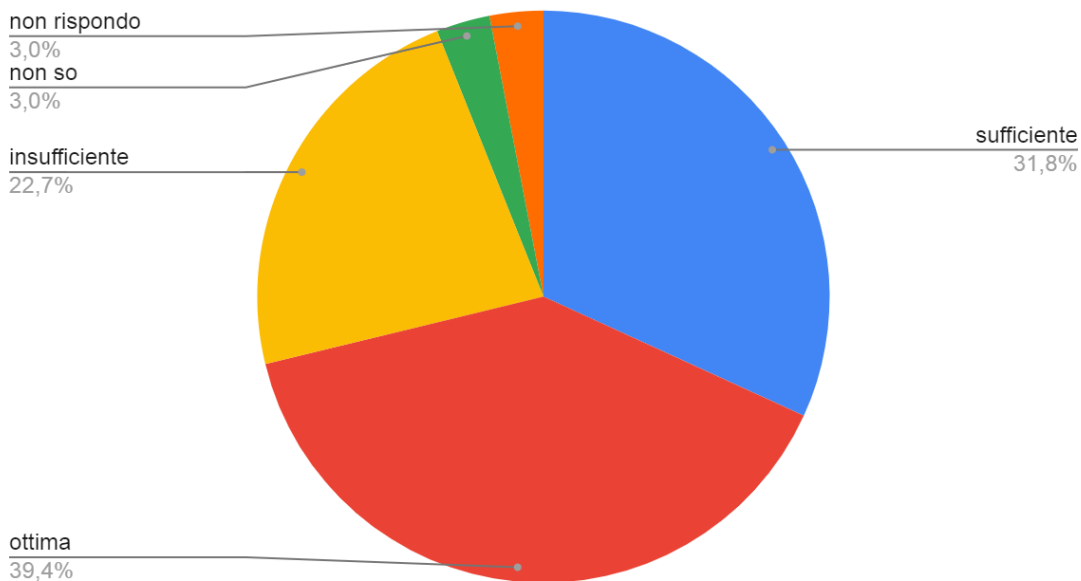
Rispetto ai tempi di attesa, si riscontrano dati positivi 66,1%, sebbene si ravvisa la necessità di migliorare gli standard, in quanto il 15,2% degli utenti, esprime un giudizio scarso o insufficiente rispetto ai tempi di attesa:

### Tempi di attesa per l'ottenimento del servizio richiesto



Con riferimento all'accessibilità fisica negli uffici, circa il 22,7% (18% nel 2022) degli utenti non è ancora soddisfatto:

### Facilità di accesso fisico ai servizi



## Analisi delle dimensioni/indicatori della qualità percepita

Ai fini dell'individuazione degli standard misurabili di qualità, sono state analizzate attraverso le domande previste nei questionari online e le risposte acquisite, 12 variabili dimensionali (in particolare, sono stati presi in considerazione i giudizi al di sotto della sufficienza rispetto al totale dei giudizi espressi):

1. l'accessibilità (31,34%): intesa nelle sue accezioni sia fisica/spaziale, temporale e multicanale di contatto con l'utenza, sia come disponibilità alle informazioni necessarie;
2. la tempestività (16,42%): intesa come capacità di risposta entro un tempo massimo previsto a partire dalla richiesta, o come tempo di risposta, o come frequenza di risposta (in caso di servizi ripetitivi);
3. la continuità (riscontri non presenti): intesa come capacità di garantire l'erogazione del servizio con continuità e senza interruzioni (per i servizi a carattere continuativo);
4. la trasparenza (20,90%): intesa come semplicità di acquisire le informazioni necessarie per poter fruire al meglio del servizio (es. informazioni sui criteri e i tempi di erogazione, sul responsabile del provvedimento e sui costi di erogazione);
5. l'efficacia (2,99%): intesa come rispondenza ai bisogni e attese manifestati e alle esigenze individuate dall'amministrazione. Il dato si riferisce alle criticità in termini di efficacia, sollevate dai cittadini nei propri giudizi;
6. l'efficienza (riscontri non presenti): intesa come capacità dell'ente di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse;
7. l'accoglienza fisica (14,93): intesa come aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, del personale e degli strumenti di comunicazione;
8. l'affidabilità (22,39%): intesa come capacità di assicurare, come competenza e cortesia del personale, nonché capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
9. l'empatia (25,37%): intesa come capacità dimostrata di cortesia, assistenza premurosa e individualizzata che l'Ente presta ai cittadini-utenti, soprattutto in considerazione dell'appartenenza alle diverse fasce della popolazione (minori, anziani, portatori di handicap, fasce deboli,...);
10. l'elasticità (riscontri non presenti): intesa come capacità del servizio di adeguarsi al fluire del volume della domanda e, quindi, del servizio richiesto;
11. flessibilità (riscontri non presenti): intesa come capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dagli utenti;
12. l'equità (riscontri non presenti): intesa come capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario ai potenziali utenti.

## Alcuni cenni sul benchmark

Nel corso del 2022 è stata sviluppata per la prima volta l'attività di benchmark, finalizzata all'osservazione e al confronto di realtà comparabili, nella prospettiva di cogliere pratiche gestionali migliori.

In una prima fase, sulla base dei dati demografici ISTAT, è stato individuato un campione di 200 comuni d'Italia, tutti compresi nella fascia demografica da 20.000 a 30.000 abitanti, alla quale appartiene anche il Comune di Porto Torres.

Si è proceduto, quindi alla consultazione dei rispettivi siti istituzionali, con lo scopo di acquisire dati e informazioni sul sistema di qualità adottato e sulle risultanze, non sempre presenti in appositi report periodici o nei referti annuali sul sistema integrato dei controlli interni, oggetto di pubblicazione in Amministrazione Trasparente.

Nel corso del 1° semestre 2023 sono stati presi dei contatti con alcuni enti, al fine di sviluppare un percorso di collaborazione reciproca.

Si stanno definendo i parametri della qualità da sottoporre a comparazione e si stima che le prime elaborazioni saranno disponibili nel 2024.

## PARTE TERZA

### Conclusioni

Il sistema di controllo della qualità dei servizi erogati dall'ente è stato implementato ed avviato nel corso del 2021.

Con periodicità semestrale si provvede ad un'analisi e valutazione dei dati raccolti con i questionari online di gradimento, sulla qualità percepita.

Nella valutazione complessiva dell'indagine per il primo semestre 2023, tenendo sempre presenti i principi fondamentali a cui deve ispirarsi il Comune, finalizzati a garantire ai cittadini i diritti costituzionalmente tutelati in premessa enunciati, le risultanze dei giudizi espressi rilevano una prevalenza dei giudizi forniti (buono o ottimo).

Entrando più nello specifico, sono stati analizzati rispetto ai 12 parametri dimensionali della qualità percepita, tutti i giudizi al di sotto della sufficienza e le motivazioni riportate (non sempre presenti). La metodologia adottata (cd. Indiretta) ha consentito di evidenziare che i maggiori profili di criticità attengono a:

- accessibilità di contatto con l'utenza. Circa il 31% di coloro che hanno compilato il questionario ha espresso il proprio grado di insoddisfazione.

Meritano di essere analizzati i parametri dell'empatia e dell'affidabilità, dove rispettivamente circa il 25% ed il 22% degli utenti hanno manifestato un indice di gradimento non soddisfacente.

Si allegano i risultati raccolti dei questionari di gradimento, che vengono trasmessi ai dirigenti competenti per area.

La presente relazione viene trasmessa alla Giunta Comunale, alle figure apicali della struttura organizzativa (dirigenti e titolari di incarichi di elevata qualificazione) e al Nucleo di valutazione.

Il Segretario generale

Dr. Giancarlo Carta