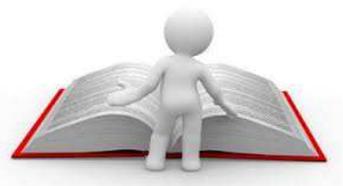




RELAZIONE QUESTIONARI DI QUALITÀ

PREMESSA

Riferimenti alla regolamentazione comunale



- Deliberazione del Consiglio comunale n. 9 del 27.02.2014 con la quale è stato approvato il regolamento per la disciplina dei controlli interni;
- Deliberazione del Consiglio comunale n. 4 del 30.01.2015 con la quale il suddetto regolamento per la disciplina dei controlli interni è stato integrato;
- Deliberazione del Consiglio comunale n. 60 del 19.12.2022 con la quale è stata più dettagliatamente regolamentata la disciplina sul controllo strategico e sulla qualità dei servizi erogati;
- Determinazione n. 346 del 02.02.2023 con la quale, in materia di controllo di qualità, sono stati approvati i modelli di questionario sul gradimento del servizio.

ATTIVITÀ SVOLTA

La somministrazione dei questionari



Il Comune di Iglesias ha adottato lo scorso anno 2022 una integrazione al Regolamento per la disciplina dei controlli interni prevedendo una apposita “Disciplina regolamentare sul controllo strategico e sulla qualità dei servizi erogati (Cfr. deliberazione del Consiglio comunale n. 60 del 19.12.2022).

Per l’anno 2023, a completamento di quanto attuato nell’anno 2022, è stata prevista e attuata l’adozione della modulistica necessaria a verificare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio erogato.

È stata altresì prevista la messa a regime del sistema del controllo di qualità da attivarsi, nel 2023, mediante la predisposizione di un primo generale modello di questionario per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.

È stato inoltre programmato quanto segue:

1. l’inserimento nel piano annuale di formazione di interventi volti al rafforzamento delle competenze dei dipendenti su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità (Cfr: scheda obiettivo 2023 Piano della Formazione del personale);
2. la distribuzione del questionario all’utenza e raccolta dei relativi risultati;
3. l’attuazione della attività programmata e la presentazione di apposita relazione sintetica riepilogativa degli esiti della rilevazione svolta.

Con lettera, prot. n. 10928 del 10.03.2023, indirizzata ai Dirigenti è stato dato avvio alla somministrazione dei questionari di gradimento all’utenza.

Qui di seguito si espone sinteticamente il contenuto della lettera che evidenzia la metodologia con la quale è stato dato avvio alla somministrazione dei questionari.

(...) trasmetto, in allegato alla presente, il modello di questionario sul gradimento del servizio da distribuire agli utenti degli uffici di vostra competenza per la loro compilazione in maniera anonima.

Chiedo la vostra collaborazione per la raccolta dei suddetti questionari; a tal fine le opinioni dell’utenza dovranno essere acquisite attraverso l’auto - compilazione del questionario anonimo posto all’ingresso delle diverse sedi comunali a partire da lunedì 20 marzo 2023.



Il modello deve essere messo a disposizione degli utenti nell'atrio delle sedi comunali di Via Isonzo (Centro Direzionale), di via Pacinotti (ex Tribunale), di via Argentaria e di Piazza Municipio (Palazzo municipale), presso le rispettive postazioni del Portierato/Guardiana.

Gli uscieri inviteranno gli utenti alla compilazione. Il questionario è anonimo e viene inserito, dagli stessi utenti, all'interno di una cassetta che raccoglie i questionari compilati.

Periodicamente, attraverso appositi report, verrà effettuato il monitoraggio delle risposte raccolte sino a quel momento, con possibilità di interventi correttivi per migliorare il servizio.

Le informazioni raccolte attraverso tali report saranno inoltre utili per dare risposta al questionario annuale sul funzionamento del sistema integrato dei controlli interni del Comune da inviare obbligatoriamente alla Corte dei Conti, Sezione del controllo per la Regione Autonoma della Sardegna.

Ciò premesso, il modello che è stato utilizzato è riportato qui di seguito in allegato per praticità di lettura della presente relazione. Il modello A si riferisce a tutti gli uffici in generale, il modello B riguarda, in particolare, l'ufficio relazioni con il pubblico (URP).

Come valuti il nostro servizio?



Esito della lettura dei questionari compilati in maniera anonima

Ufficio URP
Ufficio Protocollo



Questionari ritirati il 27.03.2023

L'esito è allegato alla presente relazione unitamente ai questionari raccolti.

A fronte di una soddisfazione **ottima** del servizio complessivamente offerto, il giudizio "sufficiente" è espresso in taluni casi per le seguenti voci:

- ✓ Modulistica necessaria presente sul web e/o uffici preposti;
- ✓ Facilità nell'effettuare reclami e proporre suggerimenti;
- ✓ Capacità dell'Amministrazione di affrontare il reclamo;

Ufficio Tributi



**UFFICIO
TRIBUTI**

Questionari ritirati il 30.03.2023

L'esito è allegato alla presente relazione unitamente ai questionari raccolti.

A fronte di una soddisfazione **buona** del servizio complessivamente offerto, il giudizio "sufficiente" è espresso in taluni casi per la seguente voce:

- ✓ Facilità nell'effettuare reclami e proporre suggerimenti;

In particolare sono stati raccolti **i seguenti suggerimenti:**



Dì la tua!

"Più operatori aiuterebbero a rendere il servizio più veloce per le persone disabili"

"Presentare all'esterno dell'edificio un quadro con i diversi orari di ricezione del pubblico in modo che il cittadino possa informarsi a tutte le ore nei diversi giorni degli orari di ricezione degli uffici".

Ufficio Biblioteca Comunale



Questionari ritirati il 06/06/2023

L'esito è allegato alla presente relazione unitamente ai questionari raccolti.

A fronte di una soddisfazione **ottima** del servizio complessivamente offerto, il giudizio "sufficiente" è espresso in taluni casi per le seguenti voci:

- ✓ Facilità nell'effettuare reclami e proporre suggerimenti;
- ✓ Capacità dell'Amministrazione di affrontare il reclamo;
- ✓ Orario di apertura degli Uffici o di accesso al servizio adeguato.

In particolare sono stati raccolti **i seguenti suggerimenti:**



Dì la tua!

"Più prese elettriche";

"Più silenzio";

"Più prese elettriche per i pc portatili";

"Connessione INTERNET wi-fi;

"Apertura del giardino per godere della lettura all'aria aperta dei libri";

"Inserimento servizio Caffetteria".

Ufficio Ufficio Archivio



Questionari ritirati il 18.08.2023

L'esito è allegato alla presente relazione unitamente ai questionari raccolti.

A fronte di una soddisfazione **ottima** del servizio complessivamente offerto, il giudizio "sufficiente" è espresso in taluni casi per le seguenti voci:

- ✓ Facilità nell'effettuare reclami e proporre suggerimenti;
- ✓ Capacità dell'Amministrazione di affrontare il reclamo;

In particolare sono stati raccolti **i seguenti suggerimenti:**



Dì la tua!

“Avvisare nel momento della comunicazione dell'appuntamento che ci vorrà del tempo per eseguire praticamente le copie della documentazione richiesta”;

“ Informatizzazione del sistema”;

“ Digitalizzazione pratiche edilizie”;

“Realizzazione unico archivio per pratiche edilizie di qualsiasi data e/o presentate al Suape”;

“Sarebbe opportuno dotare l'ufficio di scanner in modo da eliminare le copie cartacee”.

Ufficio Demografici



Questionari ritirati il 18.08.2023

L'esito è allegato alla presente relazione unitamente ai questionari raccolti.

A fronte di una soddisfazione **ottima** del servizio complessivamente offerto, il giudizio "sufficiente" è espresso in taluni casi per le seguenti voci:

- ✓ Facilità nell'effettuare reclami e proporre suggerimenti;
- ✓ Capacità dell'Amministrazione di affrontare il reclamo;

In particolare sono stati raccolti **i seguenti suggerimenti:**



"Toglierei la prenotazione e lascerei come era prima della pandemia";

"Toglierei la prenotazione";

"Dare la possibilità di stampare direttamente da casa, tramite il sito del Comune, certificati ed estratti senza aspettare o doversi recare allo stato civile, liberando così il tempo al personale per lo svolgimento delle varie pratiche quotidiane";

"Migliorare la app";