



**Segretario Generale**  
*Anno 2024*



## RELAZIONE QUESTIONARI DI QUALITÀ – anno 2024

### 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 nell'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 e attuata la messa a regime del sistema del controllo di qualità con 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;
2. la distribuzione del questionario all'utenza e raccolta dei relativi risultati;
3. l'attuazione dell'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.

Con la citata nota organizzativa, prot. n. 10928 del 10.03.2023, del Segretario Generale avente ad oggetto: "Controllo sulla qualità dei servizi erogati. Anno 2023. Avvio somministrazione dei questionari di gradimento all'utenza" è stato dato inizio alle attività.

L'esito della lettura dei questionari, compilati in maniera anonima, è riportato nella deliberazione della Giunta comunale n. 216 del 13.11.2023 e si riferisce ai seguenti uffici/servizi: URP e Protocollo, Tributi, Biblioteca comunale, Archivio, Demografici.

La citata deliberazione insieme ai suoi allegati è stata trasmessa per opportuna conoscenza ai Dirigenti, al Sindaco, all'OIV e all'Organo di Revisione con la nota, prot. 7599 del 15.02.2024.

L'esito rappresenta infatti un importante elemento sia per il processo di miglioramento continuo che per la definizione di strategie future. È stato inviato a tutti i Dirigenti, e non solo agli interessati degli uffici coinvolti, perché fossero portati a conoscenza circa le modalità che, anche per l'anno 2024, devono essere applicate e precisamente: dapprima una nota organizzativa, a seguire la somministrazione dei questionari a cura di ciascun ufficio e/o servizio individuato, nonché la raccolta



ed elaborazione dati a cura della struttura incaricata dal Segretario Generale e infine la programmazione delle azioni correttive eventualmente da intraprendere.

Ciò premesso, si dà atto che con nota, prot. n. 8268 del 19.02.2024, il Vice Segretario reggente ha dato avvio alla somministrazione dei questionari di gradimento all'utenza – anno 2024 -.

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.

*(...) Faccio seguito alla nota, prot. n. 7599 del 15.02.2024, con la quale, nell'ambito del controllo sulla qualità dei servizi erogati all'utenza, anno 2023, è stato a voi trasmesso l'esito della somministrazione dei questionari di gradimento avvenuta lo scorso anno, per trasmettere, in allegato alla presente, la deliberazione della Giunta comunale n. 44 del 13.02.2024 avente ad oggetto: "Controllo di qualità. Anno 2024. Linee di indirizzo per la realizzazione di indagini del grado di soddisfazione dell'utenza nei confronti dei diversi servizi comunali".*

*Per l'anno 2024, gli Uffici e i Servizi che dovranno somministrare i questionari di gradimento sono indicati nell'allegato alla sopracitata deliberazione.*

*Come è noto, con determinazione n. 346 del 02.02.2023, è stata adottata la modulistica necessaria a verificare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio erogato: il modello B di riferisce all'URP, mentre il modello A riguarda tutti gli altri uffici.*

*Ciò premesso, trasmetto, in allegato alla presente, anche i suddetti modelli di questionario sul gradimento del servizio da distribuire agli utenti degli Uffici/Servizi di vostra competenza per la loro compilazione in maniera anonima.*

*Chiedo la vostra collaborazione per la raccolta dei questionari; a tal fine le opinioni dell'utenza dovranno essere acquisite, presso ogni Ufficio/Servizio da voi diretto, attraverso l'auto - compilazione del questionario anonimo.*

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

*(...) I questionari, compilati in maniera anonima, dovranno essere restituiti all'ufficio segreteria generale - organi istituzionali.*

*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 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).

Una volta conclusa la fase di rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini utenti con i questionari di soddisfazione dell'utenza, ed elaborati i dati raccolti si apre la fase di rendicontazione. Elaborati e visualizzati in grafici di facile lettura i dati vengono presentati e diffusi all'interno dell'Amministrazione e all'esterno. La diffusione dei risultati dell'indagine può avere effetti diversi: a) preparare il personale dei servizi ai correttivi che si intendono apportare al sistema di erogazione del servizio; b) rafforzare il coinvolgimento del personale stesso nel miglioramento; c) rafforzare l'attenzione dell'Amministrazione. Il primo soggetto destinatario della ricerca di soddisfazione dell'utenza è l'amministrazione che ha come obiettivo il miglioramento continuo del servizio. Sul fronte interno la presentazione dei risultati deve presentarsi come una buona autodiagnosi organizzativa che si deve integrare nel piano strategico dell'organizzazione, perché parte dai risultati



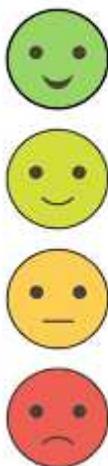
e va ad indagare le debolezze conducendo a un piano di miglioramento di rilevanza strategica. Utile sarà evitare di cercare colpevoli per concentrare l'attenzione sulle criticità sulle quali intervenire e sui punti di forza da utilizzare per valorizzare l'Amministrazione. La diffusione dei dati all'esterno potrà avvenire tramite comunicati stampa, tramite pubblicazione sul sito istituzionale o comunque in qualsiasi forma l'amministrazione riterrà opportuno.

I questionari, compilati in maniera anonima, sono depositati agli atti d'ufficio.

**SEGUE ORA L'ANALISI DELLE RISPOSTE**



Come valuti il nostro servizio?



Esito della lettura dei questionari compilati in maniera anonima. Anno 2024

A) Ufficio Archivio di deposito PRIMO SETTORE

### Il deposito

- Nell'archivio di deposito viene a confluire la documentazione che, pur avendo terminato la sua fase attiva e non essendo più occorrente all'espletamento dell'attività quotidiana, mantiene utilità dal punto di vista operativo e non è comunque ancora pronta ad essere destinata al prevalente uso culturale.
- In questa fase si predispongono le operazioni propedeutiche al passaggio della documentazione nell'archivio storico e si programmano gli scarti, cioè l'eliminazione del materiale ritenuto superfluo alle esigenze amministrative e storiche.

### Questionari ritirati a giugno 2024

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 per la seguente voce:

- Tempi di attesa per accedere al servizio.

In particolare è stato raccolto **il seguente suggerimento:**



Dì la tua!

"Sarebbe opportuno che la documentazione fosse fornita in supporto digitale"



## B) Ufficio Demografici PRIMO SETTORE



*Questionari ritirati a Giugno 2024*

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 una sola volta per la seguente voce:

- Orario di apertura degli Uffici o di accesso



**Dì la tua!**

In particolare è stato raccolto **il seguente giudizio:**

*"Addette al servizio assolutamente competenti gentili ed empatiche. Un ufficio pulito e gradevole. Nessuna nota negativa".*

### C) Ufficio Biblioteca Comunale QUINTO SETTORE



#### *Questionari ritirati a Giugno 2024*

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 una sola volta per la seguente voce:

- Chiarezza e completezza delle informazioni

In particolare è stato raccolto **il seguente suggerimento:**



**Dì la tua!**

*"A me che leggo molti libri piacerebbe avere una biblioteca più grande, per il resto tutto perfetto".*



D) QUINTO SETTORE

*Questionari ritirati a Giugno 2024*

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 per le seguenti voci:

- Chiarezza e completezza delle informazioni.
- Capacità dell'Amministrazione di affrontare il reclamo

In particolare è stato raccolto **il seguente suggerimento:**



Dì la tua!

"Sarebbe bello poter ricevere il documento richiesto senza ritornare negli uffici (...)".



## SECONDO SETTORE

E)

*Questionari ritirati a Maggio 2024*

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 per le seguenti voci:

- Gli ambienti sono idonei a garantire l'accesso all'utenza
- La modulistica necessaria è presente sul sito web e/o presso gli uffici preposti
- L'orario di apertura degli Uffici o di accesso al servizio è adeguato.

In particolare è stato raccolto **il seguente suggerimento:**



Dì la tua!

"Modulistica inadeguata".

**F) Ufficio Pubblica Istruzione**

**SECONDO SETTORE**



*Questionari ritirati a Maggio 2024*

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 per la seguente voce:

- L'orario di apertura degli uffici o di accesso al servizio è adeguato

In particolare è stato raccolto il **seguito suggerimento**:



**Dì la tua!**

*"Garantire riservatezza e non un corridoio sarebbe ottimale".*



E SUAPE      **TERZO SETTORE**

**G)**

*Questionari ritirati a Maggio 2024*

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 per le seguenti voci:

- Gli ambienti sono puliti
- Gli ambienti sono idonei a garantire l'accesso all'utenza
- Capacità dell'Amministrazione di affrontare il reclamo

NON sono stati raccolti **suggerimenti**.

## UFFICIO TECNICO

### QUARTO SETTORE

H)

*Questionari ritirati a Giugno 2024*

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 talune volte per le seguenti voci: (riguardanti l'Ufficio Ambiente):

- Riesco ad individuare facilmente l'operatore o a cosa rivolgermi per ottenere l'informazione e/o il servizio
- I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi
- Le informazioni che mi vengono fornite sono complete
- Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno
- Capacità dell'Amministrazione di affrontare il reclamo

**NON** sono stati raccolti **suggerimenti**.



### I) Corpo di Polizia Municipale

*Questionari ritirati a Maggio 2024*

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 per le seguenti voci:

- Chiarezza e completezza delle informazioni
- Capacità dell'Amministrazione di affrontare il reclamo

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



**Dì la tua!**

*"Più presenza nel Centro Storico".*

*"Soddisfatta del servizio".*

*"Ho apprezzato il fatto che mi hanno aiutato a compilare il modulo"*

*"Bisognerebbe aggiungere della segnaletica per la guida agli uffici. Troppo dispersivo".*



CITTÀ DI  
**IGLESIAS**

*“Questionario troppo lungo”*

*“Risposte più celeri al telefono”*

*“Miglioramento della pulizia dell’Ambiente”*

La presente relazione sarà presentata alla Giunta comunale per la conseguente presa d’atto con apposita deliberazione ai fini delle azioni di programma che si riterrà opportuno intraprendere.

**f.to**            **Il Segretario Generale**  
                    **Dott. Marco Marcello**