

Particolare rilievo, anche nel PEG/PDO/PP 2020/2022, ha assunto il tema della qualità. Oltre alla rilevazione sull'andamento della qualità degli atti, sopra richiamata, riveste particolare importanza lo svolgimento periodico (con cadenza almeno annuale) della rilevazione sulla soddisfazione dell'utenza dei vari servizi. In proposito, si riporta di seguito il prospetto di sintesi con gli esiti delle indagini proposte nel Piano delle attività di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (*customer satisfaction*) del 2020, sulla base delle relazioni dei Dirigenti:

AREA ORGANIZZATIVA DELL'ENTE	SERVIZIO DELL'ENTE RESPONSABILE DELLA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA ESTERNA/INTERNA	OGGETTO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE (ATTRAVERSO LA SOMMINISTRAZIONE DI APPOSITI QUESTIONARI) PER:			
		UTENZA ESTERNA	UTENZA INTERNA	Sintesi esito INDAGINI (svolti in forma anonima)	
SERVIZI GENERALI	ORGANIZZAZIONE, GESTIONE AMMINISTRATIVA RISORSE UMANE E RELAZIONI SINDACALI		Indagine benessere territoriale, conformemente modello CIVIT 29/05/2013.	La somministrazione del questionario è avvenuta on line a differenza degli anni precedenti in cui avveniva in modalità cartacea. Rispetto ai 306 dipendenti coinvolti sono pervenute 78 risposte, per una partecipazione di circa il 25% del personale. La rilevazione 2020 conferma quelle effettuate negli anni passati, si nota in particolare che tutti i risultati sono positivi ed hanno registrato un miglioramento rispetto al 2019: raffigura un dipendente che mostra un buon senso di appartenenza e che assegna la dovuta attenzione all'immagine dell'Amministrazione. Opera in un ambiente di lavoro in linea con la sicurezza dei luoghi e sostanzialmente immune da discriminazioni.	
TUTTE LE AREE	TUTTI I SERVIZI DELL'ENTE			Il contesto lavorativo ed i rapporti con i colleghi sono positivi; si registra una criticità in relazione alla informazione sul sistema complessivo di valutazione, anche se il dato è mediamente positivo.	
SERVIZI GENERALI	Servizio Giudice di Pace	Indagine customer satisfaction servizio di asseverazione di perizie e traduzioni		La rilevazione si è svolta dal 01/09/2020 al 31/12/2020; hanno compilato l'indagine 26 utenti del servizio informatico. Il campione è costituito da utenti diversi, ma soprattutto, italiani, prevalentemente a Foligno. I giudizi espressi sono tutti orientati tra il "buono" e l'"ottimo". La cancelleria è aperta per rendere i giuramenti tre giorni a settimana nell'orario mattutino e, date le misure di contenimento in atto a seguito della pandemia da COVID, da maggio 2020, l'accesso avviene previo appuntamento; l'orario di apertura è considerato esiguo rispetto alle esigenze pertanto è senz'altro opportuno aprire al pubblico l'Ufficio almeno un pomeriggio a settimana per questo servizio.	
DIRITTI DI CITTADINANZA	Servizio di Piano e della Gestione Associata	<b>INDAGINE PROGRAMMATA:</b> Famiglie di minori beneficiari animazione territoriale Foligno. <b>INDAGINE EFFETTUATA:</b> Famiglie di minori beneficiari animazione territoriale Foligno e di laboratori (per errore materiale l'indagine sui laboratori era stata riportata nel servizio successivo)		Così riferimento alle modalità di somministrazione si evidenzia che, causa COVID, il questionario è stato inviato tramite mail al cromio di tutti i lavoratori e ciò ha comportato una risposta non ridotta da parte degli utenti, ma, negli anni precedenti, stante la concezione da parte dell'operatore venivano sensibilizzati sull'importanza e la valenza del questionario: a fronte di 84 questionari somministrati a famiglie/genitori ne sono stati restituiti solo 15 dai genitori e 13 dai bambini a fronte di 40 questionari somministrati agli adolescenti ne sono stati restituiti solo 4. Il risultato dell'indagine ha riportato giudizi tra il buono e l'ottimo. Occorre adottare correttivi nelle modalità di somministrazione del questionario privilegiando modalità di somministrazione direta affinché possa essere migliorato in termini assoluti il campione rappresentativo optando per la compilazione proposta all'utenza direttamente dal personale del Servizio in modo più attivo. Ciò al fine di consentire un maggior riscontro all'indagine.	
	Servizio di Piano e della Gestione Associata	<b>INDAGINE PROGRAMMATA:</b> Famiglie di minori beneficiari socio educativa domiciliare / laboratori Zona sociale 8. <b>INDAGINE EFFETTUATA:</b> Famiglie di minori beneficiari socio educativa domiciliare (per errore materiale era stata riportata l'indagine sui laboratori che è invece relativa al servizio precedente)		Si rappresenta che a fronte di 112 questionari somministrati ne sono stati restituiti 62 corrispondenti ad un campione del 55,00%. Il campione esaminato risulta sufficientemente significativo. Dall'analisi emerge un grado di soddisfazione tra il buono e l'ottimo da parte degli utenti che si dimostrano sostanzialmente molto soddisfatti dal lavoro svolto dagli operatori e dall'organizzazione complessiva del servizio. Unico elemento rilevante che emerge dalla customer è che gli utenti vorrebbero più ore di servizio. Possono essere in ogni caso adottati correttivi delle modalità di somministrazione affinché possa essere raggiunto un campione ancora più rilevante a determinare il grado di soddisfazione dell'utenza al fine di consentire un maggior riscontro all'indagine.	
	Servizio di Piano e della Gestione Associata	Gradimento del servizio informagiovani		L'indagine di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza ha interessato, in seno al servizio informagiovani, i servizi di gradimento (dei 525 utenti 39 hanno compilato il questionario campione del 62,71%) che i lavoratori (FONTI SUMMER FEST E DIREZIONE UNIVERSITÀ - del 278 accessi 183 hanno compilato il questionario campione del 65,83%). Il campione in entrambe le customer è molto significativo a rappresentare il grado di soddisfazione degli utenti che risulta essere molto elevato e soprattutto in merito ai laboratori, le proposte e i suggerimenti da parte degli utenti, sono orientati ad una richiesta di ampliamento dell'offerta solo in termini di tempo.	
	Servizio residenziale e semiresidenziale	Residenza Servita via dei Monasteri gradimento dei servizi offerti		Si rappresenta che a fronte di 30 questionari somministrati agli utenti del servizio residenziale ne sono stati restituiti 20 corrispondenti ad un campione del 66,67%; Il campione risulta pertanto essere molto significativo a rappresentare il grado di soddisfazione degli utenti che risulta essere a un buon grado relativamente a tutti offerti e correlati alla residenzialità.	
POLIZIA MUNICIPALE	Servizio Controllo del territorio e polizia giudiziaria	Questionario sul grado di soddisfazione degli utenti riferito all'Ufficio ricezione denunce, deposito oggetti rinvenuti smarriti e relative consegne.		Sono stati raccolti n. 9 questionari da cui emergono giudizi prevalentemente tra il buono e l'ottimo in relazione alla competenza e professionalità del personale, ciò nonostante ci si prefigge di tendere ulteriormente al miglioramento del Servizio in ordine a tali aspetti, nonché riguardo all'aspetto organizzativo ed i profili relazionali con l'utenza. L'esiguità del campione di rilevazione è connessa alle misure adottate per il contenimento dell'epidemia da COVID, per cui gli accessi sono stati limitati alle pratiche e servizi con carattere di urgenza e programmati su appuntamento.	
CULTURA, TURISMO FORMAZIONE E SPORT	Servizio Servizi Scolastici	<b>INDAGINE PROGRAMMATA:</b> Questionario sul grado di soddisfazione utenza servizio mensa presso i nidi / le scuole dell'infanzia.		CUSTOMER NON EFFETTUATA CAUSA CHIUSURA SCUOLE DA MARZO A GIUGNO 2020 PER EMERGENZA SANITARIA COVID-19: l'indagine di gradimento del servizio di ristorazione scolastica va effettuata generalmente nel mese di maggio, a chiusura dell'anno scolastico in corso, per avere un riscontro più ampio e completo del servizio, pertanto non avendo i dati dell'intero anno scolastico l'indagine risultava non completa e non consona a rilevare sia le criticità sia gli elementi di soddisfazione.	
		<b>INDAGINE EFFETTUATA:</b> Indagine di customer satisfaction nidi d'infanzia comunali (incidente una sezione per il servizio mensa)		L'indagine si è svolta nonostante la chiusura delle strutture, perché è stato garantito un rapporto quotidiano con l'utenza tramite la piattaforma digitale Edmodo. Sono stati raccolti 106 questionari su 150 distribuiti (70,66%). Il livello di gradimento è consolidato in una fascia medio-alta e le famiglie ne riconoscono la validità educativa. Spiccano tra i punti di forza: radicamento nel territorio, gestione dell'accoglienza, professionalità del personale educativo, capacità di ascolto e stimoli offerti per la crescita dei bambini. L'iscrizione on line, non è risultata molto gradita, ma va considerato che causa lockdown è mancata l'assistenza che viene sempre offerta per le iscrizioni. Tra i punti di debolezza risultano le condizioni esterne ed interne delle strutture, che in qualche caso necessitano di interventi di manutenzione non sempre immediatamente possibili. Si sta procedendo a ripensare ed organizzare gli spazi per offrire un senso di accoglienza e sicurezza genuino grazie anche l'utilizzo delle piante; sono inoltre allo studio sperimentazioni per garantire una maggiore flessibilità e ampliamento della fascia oraria per soddisfare le esigenze delle famiglie.	

AREA ORGANIZZATIVA DELL'ENTE	SERVIZIO DELL'ENTE RESPONSABILE DELLA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA ESTERNA/INTERNA	OGGETTO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE (ATTRAVERSO LA SOMMINISTRAZIONE DI APPOSITI QUESTIONARI) PER:			
		UTENZA ESTERNA	UTENZA INTERNA	Sintesi esito INDAGINI	(svolti in forma anonima)
GOVERNO DEL TERRITORIO	SUAPE E TUTTI I SERVIZI DELL'AREA	Questionario sul grado di soddisfazione servizi di accoglienza al pubblico.		L'indagine è stata condotta rispetto alle modalità e alle misure introdotte per l'accoglienza al pubblico in regime di pandemia. E' stato istituito un centralino per agevolare i contatti con l'Area Governo del Territorio, attraverso l'uso di un telefonino. Attraverso un punto di raccolta presso lo sportello SUAPE sono state acquisite n. 35 schede. E' di tutta evidenza che circa l'85% degli utenti ha dichiarato assolutamente positiva l'innovazione introdotta, tanto che il 32% la giudica un'ottima innovazione e il 53% una buona iniziativa. Molto apprezzata la capacità del personale di relazionarsi con l'utenza, infatti risulta assegnato un punteggio pari ad oltre l'82% rispetto alla valutazione dell'accoglienza e la disponibilità del personale preposto. L'unico centralino è certamente stato un utile mezzo di comunicazione con l'utenza, ma si riconosce la necessità di introdurre altri strumenti di accesso, come esplicitati nella relazione dettagliata, e tra questi si sta approntando anche la stanza delle prenotazioni telematica, ove attraverso un calendario elettronico gli utenti potranno direttamente fissare un appuntamento con gli uffici.	
		Questionario sul grado di soddisfazione servizi di accesso registri		L'indagine è stata condotta rispetto alla disponibilità, introdotta sul sito, della cartella telematica dei registri scansionati dai vari cartacei rilegati in diversi tomi, uno per ogni anno solare, che costituiscono il supporto tecnico per rintracciare pratiche edilizie dal 1942 in poi. Attraverso un punto di raccolta presso lo sportello SUAPE sono state acquisite n. 53 schede; tale numero documenta indirettamente anche l'attività svolta in presenza dallo Sportello per garantire l'accesso agli atti. Nel questionario, rivolto principalmente a tecnici professionisti e imprese, vengono valutati: modalità di accesso- visibilità sul sito - acquistazioni credenziali accesso; i valori sono ampiamente positivi attestandosi con valutazioni tra "buono" o "ottimo" tutti nella misura superiore all'80%. Notevole è la fiducia degli utenti nei confronti del personale preposto ai servizi di sportello. Il giudizio è ottimo (56,5%) oppure buono (32%), per pervenire ad una valutazione positiva totale di oltre il 90%. Per i registri più datati (dal 1942 al 2000) riconoscendo l'opportunità di possedere una copia indicizzata, è stata richiesta l'ammissibilità a finanziamento all'interno dell'agenda urbana.	
	Servizio Commercio	Questionario sul grado di soddisfazione commercio ambulante - hobbisti		Dall'indagine compiuta a dicembre 2020, attraverso un punto raccolta presso l'ex sede in Via C. Antonietti, sono risultate compilate 14 schede su un totale di n. 28 tesserini rilasciati per lo più in presenza, nonostante la situazione epidemiologica. Oltre il 50% degli utenti proviene da altro Comune. I giudizi sono prevalentemente buoni e ottimi ad eccezione di una piccola % di utenti che ritiene solo sufficiente sia la facilità di accesso ai locali che la modulistica. Relativamente ai locali la valutazione probabilmente è legata alla precedente collocazione degli uffici Commercio; attualmente la situazione è sicuramente migliorata avendo una collocazione centrale all'interno di altro edificio sede dell'area Governo del Territorio ove, essendo presenti gli uffici con competenze urbanistiche edilizie necessarie per l'istruttoria della maggior parte delle pratiche commerciali, si ritiene si possano gestire i procedimenti di spettanza del Servizio Commercio con maggiore celerità e completezza di analisi. Si migliorerà l'accesso alla modulistica all'interno del sito collocandola anche all'interno del portale SUAPE nella sezione "Altri procedimenti".	
		Questionario sul grado di soddisfazione servizio commercio		Dall'indagine compiuta a dicembre 2020, attraverso un punto raccolta presso l'ex sede in Via C. Antonietti, sono risultate compilate n. 11 schede, la sospensione delle attività di commercio dovuta al Covid ha probabilmente determinato il rallentamento delle istanze gestite con mezzi alternativi al contatto con l'utente. I giudizi sono prevalentemente buoni e ottimi ad eccezione di una piccola % di utenti che ritene solo sufficiente sia la facilità di accesso ai locali che il repertorio della modulistica, si ribadisce quanto precisato per l'indagine di cui al rigo precedente, in merito alle migliori per la diversa collocazione degli uffici. L'articolazione delle attività del servizio trova riscontro nel sito in una molteplicità di cartelle informatiche, pertanto si intende agevolare l'individuazione della modulistica attraverso un utilizzo prevalente del Portale SUAPE che consente di consultare le pratiche, verificarne lo stato e di "dialogare" con gli uffici in modalità on line. In particolare si intende rendere esclusivo, a breve, l'invio telematico mediante il portale SUAPE 3.0 di istanze, SCIA e Comunicazioni.	
LAVORI PUBBLICI	Servizio Edilizia cimiteriale, scolastica e sportiva ed efficientamento energetico	Questionario sul grado di soddisfazione degli utenti relativamente al servizio offerto dall' ufficio cimiteri		Sull'esperienza dello scorso anno è stato predisposto un questionario in relazione al quale sono pervenute n. 30 schede compilate. A fronte di n. 8 questi valutabili come segue: 1) insufficiente, 2) scarso, 3) sufficiente e 4) buono, non si sono registrati giudizi né di "insufficiente", né di "scarso"; il giudizio è sufficiente per il 26,67% dei casi mentre è buono per il 73,33% dei casi. Si deduce che l'utenza è abbastanza soddisfatta del servizio Cimiteri. Questa esperienza è servita in maniera particolare non solo per aggiustare alcune inerzie del servizio, ma per avvicinare al cittadino le azioni più dirette dell'Ente. Sulla base di questo si è però evidenziata la necessità della riqualificazione e della programmazione del servizio. In particolare abbiamo potuto verificare la necessità di orientare maggiori finanziamenti e maggiore attenzione del personale a questo servizio.	
SERVIZI FINANZIARI	Servizio Fiscalità Locale	Questionario sul grado di soddisfazione servizio visure catastali e assistenza ai contribuenti		La raccolta dei questionari, somministrati presso l'ufficio agli utenti, è stata operata mediante specifico contenitore da cui sono state estratte 11 schede compilate manualmente da cittadini e liberi professionisti in diverse fasce d'età, residenti anche fuori comune. Si evince un buon livello di soddisfazione per: servizi erogati, modulistica, disponibilità e cortesia degli operatori; l'accesso previo appuntamento è particolarmente apprezzato e i tempi di attesa sono ritenuti molto brevi. Si evidenzia la ridotta partecipazione alla rilevazione benché in linea con quelle precedenti (2014-2016-2017) e la costanza del buon grado di soddisfazione riscontrato. Si valuterà per l'anno 2021 di attuare una nuova forma di rilevazione on-line tramite il sito comunale, al fine di incrementare il numero di partecipanti, inserendo un pulsante "esprimi la tua opinione" all'interno della sezione del Comune di Foligno dedicata a "IMU-ICI e Catasto", così da creare un automatismo tra il contribuente che usufruisce del servizio di calcolo dell'IMU e la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente.	
	Servizio Tributi	Questionario on-line per gli aderenti al servizio di attivazione consegna bolletta TARI tramite mail		Tutti i destinatari della bolletta dell'acconto TARI, scadente al 31/07/2020, potevano attivare la ricezione dell'avviso ordinario al proprio indirizzo mail in sostituzione di quello cartaceo. Tale invito è stato replicato in occasione del 2° acconto (scadenza 30/09/2020) e del saldo (scadenza 03/12/2020). Al saldo gli utenti che avevano attivato il servizio bolletta on line erano 303, ad essi è stato somministrato il questionario che è stato compilato da 89 contribuenti (29,37%). Il servizio "Bolletta on line" è stato facile da usare per tutti gli utenti che hanno dato riscontro, di essi: l'88,8% lo ha ritenuto utile; il 64% lo ha giudicato eccellente, l'87,64% ha fornito risposte al quesito "Quale altro adempimento della TARI vorrebbe che sia gestito on line?" indicando: visualizzazione della situazione dei pagamenti; e il 29,21% ha formulato proposte per il miglioramento dei servizi, tra cui: implementare tutti i servizi nell'app IO.chat dedicata con gli uffici, forme alternative all'F24 ovvero pagamenti direttamente da un link via mail o pagamento on line dal sito dell'Ente.	