

Particolare rilievo, anche nel PEG/PDO/PP 2021/2023, 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 2021, 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 (svolte in forma anonima)
SERVIZI GENERALI	ORGANIZZAZIONE, GESTIONE AMMINISTRATIVA RISORSE UMANE E RELAZIONI SINDACALI	Indagine sul benessere organizzativo, conformemente al modello CIVIT del 29/05/2013.		<p>La somministrazione del questionario è avvenuta on line. Rispetto ai 310 dipendenti coinvolti sono pervenute 64 risposte, per una partecipazione di circa il 21% del personale. Sono stati posti 14 quesiti organizzati in tre parti: benessere organizzativo; condivisione del sistema di valutazione; valutazione del superiore gerarchico. Desti attenzione il fatto che nel 2021 sotto il profilo della partecipazione si evidenzia un trend in diminuzione rispetto agli anni precedenti, tuttavia le rilevazioni confermano i risultati degli anni passati, si nota in particolare che i risultati sono tendenzialmente positivi e nella maggior parte dei casi hanno registrato un lieve miglioramento rispetto al 2020.</p> <p>Per il seguito si rende auspicabile un maggior coinvolgimento dei dipendenti attraverso un'azione di impulso da parte dei Dirigenti finalizzata ad una maggiore condivisione con il personale assegnato nella definizione degli obiettivi e delle attività di competenza di ciascuno al fine di accrescere il senso di appartenenza al proprio ente.</p>
TUTTE LE AREE	TUTTI I SERVIZI DELL'ENTE			
SERVIZI GENERALI	Servizio Giudice di Pace	Indagine sul servizio di asseverazione di perizie e traduzioni		<p>La rilevazione si è svolta dal 01/10/2021 al 31/12/2021 periodo in cui sono state verbalizzate 89 asseverazioni. Hanno compilato l'indagine 31 utenti, in prevalenza liberi professionisti, anche se è cresciuta rispetto agli anni passati la presenza di comuni cittadini, utenti residenti per lo più a Foligno ma anche provenienti da altri Comuni Umbri. Spesso è lo stesso soggetto che ha verbalizzato più giuramenti. I giudizi espressi sono tutti orientati tra il "buono" e l'"ottimo". L'unica criticità, in qualche caso, è riconducibile alla "comodità" dell'orario di accesso. Nel 2021 la presenza di funzionari all'Ufficio giudice di pace era limitata ad alcuni giorni a settimana con conseguente riduzione dell'orario per le asseverazioni; da dicembre 2021 questo aspetto è superato, stante il definitivo trasferimento del personale. In ogni caso resta valida l'opzione di consentire l'accesso del pubblico per le asseverazioni almeno un pomeriggio a settimana. Nel corso del 2022, risulta come detto la problematica del funzionario non presente in ufficio al pomeriggio, questo aspetto sarà oggetto di opportuna valutazione.</p>

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 APOSITI QUESTIONARI) PER:		
		UTENZA ESTERNA	UTENZA INTERNA	Sintesi esito INDAGINI (svolte in forma anonima)
DIRITTI DI CITTADINANZA	Servizio di Piano e della Gestione Associata	Indagine sul servizio di educativa territoriale: laboratori		A fronte di 259 questionari somministrati su una popolazione di n. 589 utenti che hanno partecipato ai laboratori corrisponde un campione del 43,97% mediamente rappresentativo dei frequentanti. Sono da valutare correttivi da adottare sulle modalità di somministrazione affinché possa essere raggiunto un campione ancora più rilevante. Il risultato dell'indagine ha riportato giudizi per lo più soddisfacenti relativamente alle aspettative, alla professionalità del conduttore, alla qualità del laboratorio, al coinvolgimento nelle attività, ai giorni e agli orari delle attività. Solo circa il 40% del campione risponde di aver formulato richieste specifiche e la quasi totalità di esso ha trovato il personale chiaro, comprensibile, scrupoloso ed accurato nelle risposte. Da alcune osservazioni afferenti il laboratorio Empowerment emerge l'esigenza di potersi orientare meglio nella scelta delle scuole secondarie.
	Servizio di Piano e della Gestione Associata	Indagine sul servizio di assistenza domiciliare minori		La somministrazione dei questionari è avvenuta da parte dagli operatori ai genitori che hanno riconsegnato 12 rilevazioni a fronte di una popolazione di 24 bambini iscritti ai laboratori, pertanto si è avuto un campione del 50%, che anche se mediamente rappresentativo degli utenti frequentanti, risulta molto più significativo rispetto all'anno 2020 in cui il questionario era stato somministrato per mail. Si denota: <input type="checkbox"/> Un bassissimo numero di insufficienze (2 insufficienze su 144) <input type="checkbox"/> Un elevatissimo numero di valutazioni ottime (106 su 144) <input type="checkbox"/> Nessuno ha espresso un giudizio negativo sulle attività che sono state svolte dai ragazzi <input type="checkbox"/> Nessun cliente ha espresso la necessità di fare modifiche per migliorare il servizio L'ultima domanda che riassume l'idea che il cliente si è fatto del servizio dimostra che lo stesso è stato molto apprezzato se infatti andiamo a fare un mero calcolo medio otteniamo un giudizio dato dai clienti pari a 8,83.
	Servizio di Piano e della Gestione Associata	Indagine sul servizio informagiovani		A fronte di 37 questionari somministrati su una popolazione di n. 29 utenti, che hanno effettuato n. 65 accessi, corrisponde un campione del 56,92% ritenuto sufficientemente significativo. Il servizio soddisfa le aspettative nell'89% dei casi, fornisce adeguate informazioni rispetto all'organizzazione e al proprio funzionamento ed è ritenuto di qualità. In quasi la totalità delle risposte il personale è ritenuto adeguato alle aspettative, tuttavia solo circa la metà del campione risponde di aver formulato richieste specifiche e la quasi totalità di esso ha trovato il personale chiaro, comprensibile, scrupoloso ed accurato nelle risposte.
	Servizio residenziale e semi residenziale	Residenza Servita via dei Monasteri gradimento dei servizi offerti		Sono stati compilati 29 questionari a fronte di 30 ospiti, corrispondenti ad un campione significativo del 96,66%. Dall'indagine si evidenzia che: 1) gli spazi, dotazioni e confort sono confortevoli; 2) i servizi di assistenza e cura vanno bene a tal punto che viene percepita superflua la presenza di un infermiere; 3) il servizio di animazione va mediamente bene; 4) il servizio alberghiero va bene per quanto riguarda la pulizia generale ma non benissimo il servizio di lavanderia; 5) il servizio mensa mediamente bene; 6) le relazioni sono giudicate positivamente per ciò che riguarda il mantenimento dei rapporti con famiglia e amici, nel rapporto tra gli ospiti sembra esserci qualche dissenso anche se per una minoranza degli ospiti; 7) il materiale informativo è ritenuto abbastanza adeguato da circa il 48% degli utenti pertanto potrebbe essere migliorato; 8) il 24% della popolazione non ritiene che la direzione sia facilmente contattabile mentre è positivo il giudizio verso gli operatori. In sintesi la struttura è ritenuta adeguata per l'86% degli ospiti che si ritengono soddisfatti del servizio all'82%.

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 (svolte in forma anonima)
POLIZIA MUNICIPALE	Servizio Controllo Viabilità, Traffico e Incidentistica Stradale	Questionario sul grado di soddisfazione degli utenti direttamente interessati alle attività ed ai rapporti con l'ufficio incidentistica stradale		Sono stati raccolti n. 14 questionari da cui emergono giudizi assolutamente soddisfacenti sia in relazione al comportamento dei dipendenti (parte "soft") che riguardo lo svolgimento del servizio (parte "hard"); un solo questionario esprime un quadro valutativo negativo. L'entità del campione di rilevazione risente ancora in modo significativo dell'emergenza epidemiologica che ha comportato restrizioni e/o limitazioni agli accessi agli uffici da parte del pubblico; d'altra parte data la tecnicità delle attività svolte dal servizio non si è ritenuto opportuno estendere le rilevazioni per via telematica. Ci si prefigge di migliorare comunque la funzionalità del Servizio accrescendo i livelli di competenza e professionalità e ottimizzando l'aspetto organizzativo e le relazioni con l'utenza.
CULTURA, TURISMO FORMAZIONE E SPORT	Servizio Servizi Scolastici	Questionario sul grado di soddisfazione utenza nidi comunali / servizio ristorazione scuole dell'infanzia.		<p>SERVIZIO MENSA - Per l'anno scolastico 2020/2021 si è verificata la qualità del servizio fornito alla scuola d'infanzia e primaria di S.Caterina attraverso la percezione che di esso hanno i docenti, per un totale di 18 classi e 330 alunni. Il sondaggio è stato veicolato ai docenti, in considerazione del ruolo fondamentale che svolgono durante il tempo mensa, dei modelli educativi proposti legati anche ad una sana alimentazione, della loro percezione e del riscontro immediato della qualità del servizio e della sua evoluzione nel tempo, attraverso il monitoraggio delle situazioni di refettorio, della professionalità degli operatori che somministrano i pasti e dell'andamento del gradimento da parte dei bambini. Il numero dei questionari rappresenta un campione significativo per poter valutare un quadro complessivo del livello di soddisfazione del servizio mensa in toto.</p> <p>È stato utilizzato un questionario di immediata comprensione e facile compilazione rilevatosi efficace ove esprimere il gradimento in una scala di: a) non soddisfatto b) poco soddisfatto c) soddisfatto d) molto soddisfatto, sui seguenti aspetti: qualità e quantità dei cibi - pulizia dei locali - cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa - menù proposti - percezione alunni di piatti a base di pesce e verdure; tuttavia per non rischiare di perdere eventuali critiche puntuali o suggerimenti, è stato lasciato un apposito spazio aperto per poter esprimere opinioni. Dall'analisi dei dati nel complesso le insegnanti risultano soddisfatte (85%), nello specifico della funzionalità e igiene della locale mensa, della professionalità e cortesia del personale. Segnalano inoltre la presenza di uno scarso avanzo quotidiano. Le pietanze a base di pesce e di verdura, risultate poco gradite ai bambini, sono state rielaborate e presentate in forma diversa, garantendo in una cornice di gradevolezza sensoriale la qualità nutrizionale, la truibilità dei nutrienti e la sicurezza igienico-sanitaria.</p>
				<p>SERVIZIO NIDI - Sono stati raccolti 123 questionari su 150 distribuiti nel periodo di giugno 2021. In conclusione, si dà atto che il livello qualitativo del servizio asilo nido è consolidato in una fascia di gradimento medio-alta, confermando il trend positivo degli scorsi anni.</p> <p>I risultati ottenuti consolidano una forte motivazione a continuare a perseguire un livello complessivo di performance alto e di qualità, puntando al miglioramento continuo. I nidi comunali sono una realtà educative diffusa su tutto il territorio comunale, riuscendo a rispondere alle esigenze educative di tanti bambini e bambine; tra i punti di forza si deve riconoscere il radicamento nel territorio, la presenza di un gruppo di educatrici con esperienza pluriennale, che intendono costruire un ambiente educativo atto a garantire la socialità, il gioco e a costruire un ambiente educativo che rispetti i tempi di sviluppo dei bambini e delle bambine. Tra i punti di debolezza dei nostri nidi ci sono le condizioni esterne ed interne delle strutture dei nidi comunali, che necessitano di interventi di manutenzione e questo non sempre è immediatamente possibile.</p> <p>Tale condizione che non dipende esclusivamente dal personale educativo è un aspetto sul quale sarà opportuno individuare strategie condivise ed efficaci. L'altro limite evidenziato dai genitori è rispetto all'offerta oraria che ad oggi non risponde alle esigenze delle famiglie in quanto limitata alle ore 15, su questo sono allo studio sperimentazioni che possano garantire una maggiore flessibilità e ampliamento del servizio. Da questo punto di vista il completamento dell'iter del concorso e la conseguente possibilità di procedere alle assunzioni del personale permetterà di poter avere un gruppo educativo stabile e di conseguenza poter strutturare i servizi in maniera più aderente alle aspettative delle famiglie.</p>
	Servizio Biblioteca	Rilevazione quantitativa e questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza sui seguenti servizi: prestito; prestito interbibliotecario; consultazione in sede di documenti		Nel mese di novembre sono stati distribuiti, alle persone che si sono recate personalmente in Biblioteca, 100 questionari di valutazione dei servizi. I risultati del questionario confermano una ottima soddisfazione degli utenti, sia per quanto riguarda i servizi che il rapporto con il personale (vedi l'80% delle risposte con il punteggio massimo sulla domanda che riguarda il servizio reso dal personale; il 71% delle risposte con il punteggio massimo sulla domanda che riguarda il giudizio complessivo degli utenti). <p>L'utenza della Biblioteca si divide tra le persone più anziane che usufruiscono in prevalenza del prestito a domicilio, e la fascia di età dei giovani dai 20 ai 29 anni – gli studenti universitari - che tipicamente frequenta la sala di lettura. Le persone che hanno risposto al questionario amano frequentare la Biblioteca di persona, usufruiscono ancora poco dei servizi digitali e si informano sulle attività principalmente recandosi in Biblioteca o leggendo le mail inviate alla mailing list. Un ruolo importante lo ha anche la pagina web.</p>

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 (svolte in forma anonima)
GOVERNO DEL TERRITORIO	SUAPE E TUTTI I SERVIZI DELL'AREA	Questionario sul grado di soddisfazione servizi di accesso registri		<p>Vengono esaminate le n. 8 schede riguardanti il questionario sul grado di soddisfazione degli utenti del Servizio SUAPE dell'Area Governo del Territorio attinenti alle modalità di "accesso al pubblico" ossia alle attività di consultazione dei documenti in possesso dell'Area e di interesse del "cittadino. Ogni elemento del servizio di accesso al pubblico viene valutato attraverso un giudizio espresso in forma sintetica come segue: "PESSIMO"; "INSUFFICIENTE"; "SUFFICIENTE"; "BUONO"; "OTTIMO".</p> <p>La scheda contiene 12 elementi di valutazione, che si riferiscono agli aspetti gestionali, organizzativi, qualitativi delle attività analizzate, ripartiti in 4 gruppi da 3, su ognuno dei quali è possibile esprimere un giudizio.</p> <p>Il primo gruppo attiene l'accessibilità al servizio con riferimento anche ai tempi di attesa per l'ottenimento delle credenziali; il giudizio è molto positivo in quanto oscilla tra il buono e l'ottimo. Il secondo gruppo si focalizza sul gradimento inteso come facilità di consultazione e quindi semplificazione delle attività di accesso ed anche qui si registra un risultato molto positivo tra il buono e l'ottimo. Il terzo gruppo contiene una serie di valutazioni relative alla preparazione tecnica del personale comunale e registrati risultati ottimi. Il quarto ed ultimo gruppo afferisce ad aspetti più legati alla disponibilità cortesia ed accoglienza del personale comunale e con la sola eccezione di un'avvalutazione sufficiente registra risultati ottimi. Nel complesso la rilevazione registra un risultato molto positivo con piccoli margini di miglioramento.</p>
	Servizio Servizi Informatici		Questionario sul grado di soddisfazione servizio	<p>Vengono esaminate n. 34 domande del questionario somministrato ai dipendenti comunali, attraverso una Google Form anonima via Web, riguardanti il grado di soddisfazione degli utenti sulla modalità "lavoro agile/smart working" attivato dai Servizi Informatici dell'Area Governo del Territorio. Oggetto di valutazione è l'utilità ed il grado di soddisfazione del lavoro agile fruito in modalità smart working e l'assistenza ricevuta dai servizi informatici per accedervi ed utilizzarlo. Dall'analisi delle 74 risposte ricevute si conclude che l'esperienza del lavoro in smart working è stata positiva (voto compreso dal 6 al 10) per l'87.8% e che l'assistenza informatica dei servizi informativi è stata adeguata (Molto + abbastanza) per il 97.3%.</p>
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		<p>Sull'esperienza dell'anno passato sono state analizzate le 28 schede pervenute dalle quali risulta che il giudizio dell'utenza del servizio cimiteri è buono e l'utenza è abbastanza soddisfatta. Il questionario è servito per sistemare anche alcune inezie e per avvicinare i cittadini alle azioni messe in campo dall'Ente. Sulla base del questionario si è però evidenziata la necessità di riqualificazione e programmazione del servizio e la necessità di orientare maggiori finanziamenti al servizio.</p>
SERVIZI FINANZIARI	Servizio Fiscalità Locale	Questionario on-line sul servizio messo a disposizione dal comune di Foligno per la determinazione dell'imposta municipale propria (IMU) da versare		<p>Il questionario è stato compilato da 14 utenti, a fronte di 2.139 contribuenti che nel 2021 hanno utilizzato il servizio "Calcoliamo l'Imu". Dall'esame complessivo non emergono particolari criticità o anomalie tali da richiedere un intervento finalizzato a rimuovere disagi e difficoltà agli utenti che accedono ai servizi dell'Area e si rileva un elevato grado di soddisfazione da parte degli utenti. E' doveroso evidenziare lo scarso numero di adesioni alla compilazione, rispetto al numero degli utenti che hanno utilizzato il servizio, connesso alla modalità di accesso al questionario non è conseguenziale al servizio. Infatti, il contribuente, dopo aver terminato il calcolo dell'IMU, deve chiudere la finestra ed aprirne una nuova per la compilazione del questionario. Per il 2022 si valuterà la fattibilità, con l'ausilio dei Sistemi Informativi, di una modifica del processo al fine di rendere più immediato l'accesso al questionario.</p>
	Servizio Tributi	Questionario on-line per gli aderenti al servizio di attivazione consegna bolletta TARI tramite mail		<p>Nel corso del 2021 risulta che il questionario sia stato compilato da 177 utenti rispetto ai 490 nuovi destinatari delle bollette on line; pertanto ha risposto il 36,12% dei soggetti raggiunti dal questionario. Nel 2020 tale percentuale ammontava al 29,37 %. Dall'esame complessivo, non emergono particolari criticità o anomalie tali da richiedere un intervento finalizzato a rimuovere disagi e difficoltà agli utenti che accedono ai servizi dell'Area. Dai commenti espressi si rileva un elevato grado di soddisfazione da parte degli utenti. Alcuni utenti propongono di implementare la digitalizzazione dei processi mediante, ad esempio, l'attivazione del portale, l'invio di avvisi mediante l'app IO, il pagamento tramite PAGOPA.</p>