

Oltre alla rilevazione sull'andamento della qualità degli atti, sopra richiamata, riveste particolare importanza il tema della qualità con 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 2023, sulla base delle relazioni dei Dirigenti:

Piano delle attività di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza anno 2023				
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	Servizio Appalti e Contratti		Grado di soddisfazione degli utenti interni del servizio Appalti e contratti	<p>L'indagine è stata avviata ad ottobre e si è conclusa a novembre. I questionari erano compilabili on line, il form ha garantito l'anonimato delle risposte e il trattamento dei dati nell'assoluto rispetto della vigente normativa in materia di privacy. I dipendenti coinvolti sono stati il Segretario generale e i Dirigenti, i titolari di posizioni di Elevata Qualificazione, i Responsabili di Servizi, i RUP delle procedure di affidamento, i membri delle Commissioni di gara, i dipendenti del Servizio Patrimonio, i collaboratori dei RUP degli interventi finanziati dal PNRR (70 dipendenti), ovvero le categorie e i gruppi di soggetti che nell'anno 2023 si sono relazionate con il servizio monitorato.</p> <p>Su 70 dipendenti coinvolti nel lasso di tempo di un mese sono stati compilati 44 questionari con una percentuale di risposta del 62,857%; si tratta di una percentuale decisamente significativa che rende sufficientemente attendibile il risultato dell'indagine. I dati aggregati hanno evidenziato un giudizio complessivo più che positivo rispetto al servizio monitorato; le risposte che hanno espresso soddisfazione sono complessivamente pari al 97,8% delle adesioni all'indagine.</p>
	Servizio Giudice di Pace	Indagine sul servizio di asseverazione di perizie e traduzioni		<p>Nel periodo novembre -dicembre 2023 è stata effettuata l'indagine conoscitiva finalizzata a conoscere l'utilità ed il gradimento per l'utenza del servizio di asseverazione delle perizie e delle traduzioni. Agli utenti è stato chiesto di compilare, in forma anonima, un questionario cartaceo di n. 11 domande ed è stato richiesto di esprimere un giudizio che va da un minimo di "scarso" ad un massimo di "ottimo" su alcune tematiche. In totale è risultato che hanno compilato l'indagine 32 utenti del servizio, la maggior parte liberi professionisti. Nel complesso, la valutazione sull'attività, risulta sempre molto positiva, in particolare per la validità del servizio reso e per la professionalità e competenza dell'ufficio. Numericamente trascurabili i giudizi non positivi espressi.</p>
DIRITTI DI CITTADINANZA	Servizio di Piano e della Gestione Associata	Indagine sul servizio di assistenza domiciliare minori		Il grado di soddisfazione degli utenti è tendenzialmente buono anche se si evidenziano elementi di flessione e criticità relative alla sostituzione degli operatori
	Servizio di Piano e della Gestione Associata	Indagine sul servizio Informagiovani		Dalle valutazioni si evidenzia come il livello di soddisfazione sia genericamente molto buono
	Servizio residenziale e semi residenziale	Residenza Servita via dei Monasteri gradimento dei servizi offerti		Dalle valutazioni si evince che nel complesso la soddisfazione e adeguatezza della struttura è molto soddisfacente
POLIZIA MUNICIPALE	Ufficio Permessi ZTL e occupazioni suolo pubblico	Grado soddisfazione utenti relativamente al rilascio temporaneo delle autorizzazioni di accesso alla ZTL nonché al rilascio delle concessioni di suolo pubblico di competenza dell'Area PM		<p>Sono stati raccolti n. 50 questionari dai quali emergono giudizi assolutamente soddisfacenti sia in relazione al comportamento dei dipendenti (parte "soft") che riguardo allo svolgimento del Servizio (parte "hard"). Non è stata segnalata dagli utenti alcuna eventuale rilevante indicazione e/o suggerimento circa il miglioramento della gestione del Servizio, l'accoglienza e la gestione degli orari e degli appuntamenti. Fermo restando l'esito assolutamente soddisfacente del sondaggio, ci si prefigge comunque di migliorare ulteriormente la funzionalità del Servizio accrescendo i livelli di competenza e professionalità e ottimizzando l'aspetto organizzativo e le relazioni con l'utenza.</p>
	Servizio viabilità e traffico	Grado soddisfazione utenti relativamente alla organizzazione dei profili viabilistici e organizzazione di eventi e manifestazioni in città		<p>Sono stati raccolti n. 100 questionari dai quali emergono giudizi assolutamente soddisfacenti sia in relazione al comportamento dei dipendenti (parte "soft") che riguardo allo svolgimento del Servizio (parte "hard"). Non è stata segnalata dagli utenti alcuna eventuale rilevante indicazione e/o suggerimento circa il miglioramento della gestione del Servizio, l'accoglienza e la gestione degli orari e degli appuntamenti. Fermo restando l'esito assolutamente soddisfacente del sondaggio, ci si prefigge comunque di migliorare ulteriormente la funzionalità del Servizio accrescendo i livelli di competenza e professionalità e ottimizzando l'aspetto organizzativo e le relazioni con l'utenza.</p>

Piano delle attività di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza anno 2023				
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)
CULTURA, TURISMO E SPORT	Servizio Biblioteca	Rilevazione quantitativa e qualitativa sul grado di soddisfazione dell'utenza sui seguenti servizi: prestito; prestito interbibliotecario; consultazione in sede di documenti		I prestiti di libri in Biblioteca sono stati oltre 9970, in forte crescita rispetto al 2022. (E' stato superato il livello pre pandemia – nel 2029 i prestiti sono stati 8650). Il numero dei prestiti interbibliotecari è aumentato, come anche il numero di consultazioni in sede. Rispetto a questi tre servizi base gli utenti esprimono nel questionario qualitativo – compilato da 86 utenti adulti - piena soddisfazione: quasi tutti danno un punteggio di 4 o di 5 in una scala 1-5. Stessa valutazione quando si chiede un giudizio complessivo sull'esperienza di utente della Biblioteca, con la maggior parte di giudizi di livello 5. E' stato anche somministrato un questionario ai bambini in Biblioteca ragazzi, compilato da 52 utenti tra 6 e 14 anni di età. La maggior parte frequentano per usufruire del prestito di libri, ma citano anche l'attività di studio e la socializzazione. Tutti danno un giudizio positivo dell'esperienza di utente, tra 8 e 10 su una scala 0-10, mentre un quarto degli utenti dà giudizio 10.
	Servizio Musei	Rilevazione quantitativa e qualitativa sul grado di soddisfazione dell'utenza relativamente a: struttura (accessibilità, segnaletica di avvicinamento, comfort spazi espositivi e spazi attrezzati) servizi al pubblico (informazioni, accoglienza, comunicazione)		Gli accessi al Museo sono stati 24853, in aumento rispetto al 2022 e quasi il doppio rispetto agli anni antecedenti la pandemia. Quasi tutti gli utenti hanno espresso nel questionario qualitativo piena soddisfazione (dando un punteggio di buono o eccellente ) rispetto alla descrizione delle opere, il comfort degli spazi espositivi, l'accessibilità, l'accoglienza/cortesia/ disponibilità del personale e la cura/pulizia degli ambienti. Da ritenere ininfluenza il dato negativo espresso da un utente in relazione all'orario di apertura (che di fatto è garantita giornalmente tutto l'anno con aperture anche straordinarie serali e pomeridiane) e alla facilità di raggiungimento del Museo che si trova nel centro storico della città.
	Servizio Turismo	Questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza per quanto riguarda le informazioni e l'assistenza ricevuta riguardo le pratiche relative alle strutture ricettive		In base ai 36 questionari analizzati il grado di soddisfazione degli utenti è risultato essere molto buono. 1) giudizio sulla chiarezza e sulla completezza delle informazioni nel sito istituzionale: n. 9 ottimo - n. 12 buono - n. 3 discreto; 2) giudizio informazioni fornite dal personale Servizio Turismo: n. 34 complete ed esauritive - n. 2 più che soddisfacenti; 3) giudizio sulla disponibilità del personale nei confronti dell'utente: n. 36 ottimo.
	Servizio Turismo	Questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza relativo al servizio di informazioni e assistenza turistica (IAT Folgino, Infopoint Rasiglia, Infopoint Colfiorito)		Sono stati analizzati 262 questionari raccolti nei tre uffici informazioni turistiche (Foligno, Rasiglia, Colfiorito). Il riscontro rilevato è stato molto positivo. Alla domanda: COME GIUDICA LE INFORMAZIONI RICEVUTE DAL PERSONALE IN SERVIZIO? il 71,81 % ha risposto "Complete ed esauritive" e il 17,97% "Più che soddisfacenti". Alla domanda: COME GIUDICA LA QUALITA' E L'UTILITA' DEL MATERIALE INFORMATIVO/PROMOZIONALE DISPONIBILE? il 64,84% ha risposto "Ottima", il 26,47% "Buona".
GOVERNO DEL TERRITORIO	SUAPE	Grado di soddisfazione degli utenti esterni rispetto alle informazioni ricevute dai vari Servizi durante l'orario d'apertura al pubblico degli uffici valutando la chiarezza, la competenza, la cortesia.		Dall'analisi delle 76 risposte ricevute, si conclude che il grado di soddisfazione degli utenti riguardo la loro esperienza presso gli uffici, risulta molto positiva. Infatti nel giudizio complessivo dato, si raggiunge un gradimento positivo sempre superiore al 50%. Il primo gruppo, relativo all'accoglienza, stato di conservazione e tempi di attesa per l'accesso agli uffici, riscuote un giudizio molto positivo, con larga prevalenza del giudizio "Ottimo". Il secondo gruppo, relativo alla cortesia e capacità di accogliere reclami, risulta anch'esso positivo, con prevalenza di giudizio "Ottimo". Nel terzo gruppo, relativo alla preparazione del personale, il giudizio "Ottimo" è sempre superiore al 50%, seguito dal giudizio "Buono", che evidenzia quindi un buon grado di soddisfazione. Per quanto riguarda le proposte di cambiamento (n. 9 su 76 totali), si può ribadire e sottoscrivere la necessità di iniziare un percorso per la digitalizzazione degli archivi. Le valutazioni sono state compilate, prevalentemente, da persone di età compresa tra i 45 e 65 anni di sesso maschile, liberi professionisti.
	Servizio Servizi Informatici		grado di soddisfazione degli utenti di tutte le Aree dell'Ente rispetto ai servizi erogati dai Sistemi Informativi.	Vengono esaminate n. 13 domande del questionario somministrato ai dipendenti comunale, attraverso una Google Form anonima via webm riguardanti il grado di soddisfazione degli utenti sull'operato dei Servizi Informatici e sulla modalità "lavoro agile/smart working" attivato sempre dai Servizi Informatici dell'Area Governo del Territorio. L'oggetto di valutazione è il grado di soddisfazione degli utenti riguardo l'assistenza dei dipendenti ricevuta dai servizi informatici e sulla modalità "lavoro agile/smartworking" attivata. Dall'analisi delle 70 risposte ricevute, si conclude che il grado di soddisfazione dei dipendenti riguardo l'assistenza ricevuta dai servizi informativi è stata molto positiva ed adeguata, infatti nel giudizio complessivo dato al servizio si raggiunge un gradimento positivo del 95,5% (Molto Soddisfatto (67,6%) + Soddisfatto (27,9%)) incrementando dall'anno scorso la performance del 17,7 % (Molto soddisfatto 2022: 50% - Molto soddisfatto 2023: 67,6%)

Piano delle attività di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza anno 2023				
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)
LAVORI PUBBLICI E SERVIZI SCOLASTICI	Servizio Edilizia cimiteriale, scolastica e sportiva ed efficientamento energetico	Questionario sul grado di soddisfazione degli utenti relativamente al servizio offerto dall'ufficio cimiteri		Grado di soddisfazione degli utenti relativamente al servizio offerto dall'Ufficio Cimiteri n. 88 Questionari Valutazione da 1 a 5 di cui: - n. 67 votazioni 5 - n. 20 votazioni 4 - n. 1 votazioni 3 - n. 0 votazioni 2 - n. 0 votazioni 1
	Servizio Manutenzione patrimonio edilizio	Grado di soddisfazione degli utenti rispetto agli interventi di manutenzione delle squadre operative del Comune		Grado di soddisfazione degli utenti relativamente al servizio offerto dalle squadre operative del Comune n. 20 Questionari: 20 valutazione SEMPRE sulla cortesia e disponibilità del personale - 18 valutazione SEMPRE e 2 SPESSO sulla competenza e conoscenza del personale - 16 valutazione OTTIMO e 4 BUONO sugli interventi eseguiti
SERVIZI FINANZIARI	Servizio Riscossioni	Questionario per valutare la qualità del servizio offerto dall'Ufficio Riscossioni		Dall'esito del questionario emerge un elevato grado di soddisfazione da parte degli utenti. Gli utenti hanno una elevata percezione dell'importanza del servizio erogato dal comune. Le risposte contengono espressioni di apprezzamento del personale del servizio tributi.
	Servizio Tributi	Questionario on-line per gli aderenti ai servizi on line della TARI		Dall'esame complessivo dei questionari non emergono particolari criticità o anomalie tali da richiedere un intervento finalizzato a rimuovere disagi e difficoltà agli utenti che accedono a tale servizio. Si palesa però una scarsa conoscenza da parte degli utenti dei servizi offerti dagli uffici in quanto sia la domanda n. 6 che la n. 7, ha fatto emergere che molti utenti richiedono l'attivazione di servizi già esistenti (esempio possibilità di visualizzare i pagamenti, possibilità di presentare le istanze on line,...). Si dovrà quindi incrementare la divulgazione dell'attivazione dei servizi on line.