

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	L'indagine di customer interna ha avuto ad oggetto tutte le attività svolte dal Servizio Ap-palti e Contratti. Essa è stata avviata il 27 ottobre e si è conclusa il 26 novembre. 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 i Dirigenti, i titolari di Posizione Organizzativa, i Responsa-bili di Servizi, i RUP e i membri delle Commissioni di gara degli ultimi tre anni (57 dipendenti)Su 57 dipendenti coinvolti nel lasso di tempo di un mese sono stati compilati 34 questionari con una percentuale di risposta del 59,65%; si tratta di una percentuale decisamente significativa che rende sufficientemente attendibile il risultato dell'indagine.I dati aggregati evidenziano un giudizio complessivo più che positivo rispetto al servizio monitorato; le risposte che esprimono soddisfazione sono complessivamente pari al 94,1% delle adesioni all'indaginee le negatività sono risultate numericamente trascurabili;
	Servizio Giudice di Pace	Indagine sul servizio di asseverazione di perizie e traduzioni		Nel periodo 1.11.2022 - 31.12.2022 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" (da 1 a 5) su alcune tematiche. Nel periodo oggetto dell'indagine sono state verbalizzate complessivamente 114 asseverazioni.In totale è risultato che hanno compilato l'indagine 23 utenti del servizio, la maggior parte liberi professionisti (tecnici e traduttori). Il numero di questionari compilati rispetto al numero di asseverazioni registrate, è legato al fatto che sia i traduttori che i professionisti hanno effettuato più accessi nell'ambito dello stesso periodo di rilevazione e che in un unico accesso hanno asseverato più atti Nel complesso, la valutazione sull'attività, risulta sempre più che positiva, in particolare per la validità del servizio reso e per la professionalità e competenza dell'ufficio. Trascurabili le negatività espresse nei vari quesiti, in considerazione del fatto che viene fatto riferimento all'orario di apertura e all'utilità del servizio.
POLIZIA MUNICIPALE	Servizio Controllo del Territorio e Polizia Giudiziaria	Somministrazione questionario sul grado di soddisfazione degli utenti direttamente interessati alle attività ed ai rapporti intercorsi con l'Ufficio ricezione denunce e gestione degli oggetti smarriti e rinvenuti		Sono stati raccolti n. 99 questionari dai quali emergono giudizi assolutamente soddisfacenti sia in relazione al comportamento dei dipendenti (parte "soft") che riguardo lo svolgimento del Servizio (parte "hard"). Non è stata segnalata dagli utenti alcuna eventuale 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.
	Servizio Controllo Attività Commerciali, Artigianali, Polizia Amministrativa, Informazioni Anagrafiche.	Questionario sul grado di soddisfazione degli utenti direttamente interessati alle attività ed ai rapporti con l'ufficio accertamenti e informazioni anagrafiche		Sono stati raccolti n. 146 questionari dai quali emergono giudizi assolutamente soddisfacenti sia in relazione al comportamento dei dipendenti (parte "soft") che riguardo lo svolgimento del Servizio (parte "hard"). Non è stata segnalata dagli utenti alcuna eventuale 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

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 <i>(svolte in forma anonima)</i>
GOVERNO DEL TERRITORIO	SUAPE	C.I.L.A. SUPERBONUS 110		Le schede esaminate ammontano a 9 unità. Gli elementi di valutazione, che si riferiscono agli aspetti gestionali, organizzativi e qualitativi della attività analizzata, ripartiti in 3 gruppi rispettivamente di 4, 3 e 3 aspetti, su ognuno dei quali è possibile esprimere un giudizio (PESSIMO, INSUFFICIENTE, SUFFICIENTE, BUONO, OTTIMO), più una Valutazione Complessiva del servizio erogato. Il primo gruppo, è relativo alla modalità di accesso e compilazione della procedura attraverso il portale S.U.A.P.E. 3.0. Il giudizio è sostanzialmente positivo, con prevalenza del giudizio "buono". Il secondo gruppo verte sulla preparazione del personale. Anche in questo caso il giudizio è considerato positivo, con margini di miglioramento per quanto riguarda la chiarezza di esposizione del personale degli uffici. Di seguito si riportano gli esiti in percentuale delle singole voci. Il terzo gruppo verte sulle capacità relazionali del personale. Si evidenzia, in questo caso, la quasi parità tra i giudizi positivi e quelli negativi per quanto riguarda la capacità di accogliere e gestire i reclami: c'è comunque, anche qui, il prevalere di giudizi positivi. La Valutazione Complessiva del servizio fornito riporta un prevalere di "Buono" (oltre il 44%), che unitamente ai giudizi "Sufficiente" (oltre il 33%) e "Ottimo" (11%) forniscono un dato positivo, sempre con un certo margine di miglioramento (la percentuale della valutazione "insufficiente" è pari all'11%). Per quanto riguarda i suggerimenti in relazione ad una logica di miglioramento, i cambiamenti suggeriti sono relativi principalmente ad un ulteriore miglioramento del portale, con la semplificazione delle procedure e l' inserimento automatico dei dati conosciuti. Si sottolinea il fatto che il numero delle schede, compilate da persone di età compresa soprattutto tra i 45 e i 65 anni, in prevalenza della zona del foligno ed in maggioranza uomini, in totale ammontano a 9 unità, numero che risulta esiguo rispetto a quello delle CILAS consegnate durante l'anno 2022 pari ad 840: la percentuale delle schede si sostanzia nel 1,07%, malgrado il coinvolgimento degli ordini professionali.
	Servizio Servizi Informatici		Questionario sul grado di soddisfazione servizio	Vengono esaminate n. 13 domande del questionario somministrato ai dipendenti comunali, attraverso una Google Form anonima via Web, 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. Oggetto di valutazione è il grado di soddisfazione degli utenti riguardo l'assistenza dei dipendenti ricevuta dai servizi informatici e sulla modalità "lavoro agile/smart working" attivata. Dall'analisi delle 95 risposte ricevute si conclude che il grado di soddisfazione dei dipendenti riguardo l'assistenza ricevuta dai servizi informatici è stata positiva ed adeguata (Molto soddisfatto (50%) + Soddisfatto (46,8%) = 94,6% e con un poco soddisfatto solo del 3,2%)
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		Sull'esperienza dell'anno passato sono state analizzate le 124 schede pervenute dalle quali risulta che il giudizio dell'utenza del servizio cimiteri è più che buono e l'utenza è soddisfatta. Il questionario è servito per sistemare anche alcune inerzie 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 ed all'acquisto di procedure per snellire i procedimenti.
	Servizio Manutenzione patrimonio edilizio	Grado di soddisfazione degli utenti rispetto agli interventi di manutenzione delle squadre operative del Comune		La ricostituzione della squadra operativa ha portato ad effettuare questa ulteriore indagine di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, per verificare sul campo come i neo assunti si interfacciano con l'utenza interna/esterna. Sono state analizzate le 39 schede pervenute dalle quali risulta che il giudizio dell'utenza sia interna che esterna è più che buono e l'utenza è soddisfatta. La nuova squadra ha dimostrato di sapersi ben interfacciare con l'utenza costituita principalmente da personale scolastico, oltre che nella professionalità anche dal punto di vista umano.

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)
DIRITTI DI CITTADINANZA	Servizio di Piano e della Gestione Associata	Indagine sul servizio di assistenza domiciliare minori		Con riferimento alle modalità, criticità, analisi e sintesi degli esiti dell'indagine si rimanda all'allegato 1. In sintesi si rappresenta che: - a fronte di 60 questionari compilati su una popolazione di n. 98 utenti complessivi del servizio di assistenza domiciliare per minori corrispondente ad un campione del 61%; Il questionario è stato somministrato dagli operatori. Si rilevano le seguenti criticità: E' evidente in termini strettamente statistici, che si tratta di un campione mediamente rappresentativo degli utenti frequentanti. Nella modalità di somministrazione del questionario, è stata privilegiata una modalità di somministrazione diretta che, anche, da confronto con i risultati rilevati in anni precedenti, ha raggiunto, in termini percentuali, risultati sicuramente più significativi ed anzi, in una visione prospettica, potrebbero essere adottati in tale senso dei correttivi affinché possa essere migliorato in termini assoluti il campione rappresentativo. Ciò al fine di consentire un maggior riscontro all'indagine.
	Servizio di Piano e della Gestione Associata	Indagine sul servizio laboratori educativi e di contrasto al disagio giovanile		Con riferimento alle modalità, analisi e sintesi degli esiti dell'indagine si rimanda all'allegato 2. In sintesi si rappresenta che: - a fronte di 337 questionari somministrati ne sono stati restituiti 333 corrispondenti ad un campione del 98,81%. Il campione esaminato è molto rappresentativo e significativo dei dati raccolti. Nella modalità di somministrazione del questionario si è privilegiata una modalità di somministrazione diretta.
	Servizio residenziale e semi residenziale	Residenza Servita via dei Monasteri gradimento dei servizi offerti		Con riferimento alle modalità, criticità, analisi e sintesi degli esiti dell'indagine si rimanda all'allegato 3 In sintesi si rappresenta che: - a fronte di 29 questionari somministrati agli utenti del servizio residenziale su una popolazione di n. 30 ospiti della struttura ne corrispondenti ad un campione del 96,66%; Il campione è molto significativo a rappresentare il grado di soddisfazione degli utenti
SERVIZI FINANZIARI	Servizio Fiscalità Locale	Questionario on-line per valutare la qualità del servizio offerto dall'Ufficio Fiscalità sugli Immobili		Il servizio online "Calcoliamo l'Imu" è stato utilizzato nel corso del 2022 per n.4.974 conteggi, corrispondenti a n. 2.307 utenti. Il questionario è stato compilato da n. 16 soggetti. Pertanto ha risposto circa lo 0,7% dei soggetti che hanno usufruito del servizio. 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 ai servizi dell'Area e si rileva un elevato grado di soddisfazione da parte degli utenti. Emerge peraltro che i Servizi sono un punto di riferimento, in tema di applicabilità delle imposte anche per contribuenti di fuori Comune, oltre che per tecnici e professionisti. E' doveroso evidenziare, come per gli anni precedenti, 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 consequenziale 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.
	Servizio Tributi	Questionario on-line per gli aderenti ai servizi on line della TARI		Nel corso del 2022 risulta che il questionario sia stato compilato da 166 utenti rispetto ai 911 nuovi destinatari delle bollette on line; pertanto ha risposto il 18,22% dei soggetti raggiunti dal questionario. 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 ai servizi dell'Area e si rileva un elevato grado di soddisfazione da parte degli utenti. Emerge peraltro che i Servizi sono un punto di riferimento, in tema di applicabilità delle imposte anche per contribuenti di fuori Comune, oltre che per tecnici e professionisti. In particolare per la TARI gli utenti richiedono una maggiore implementazione dei servizi digitali (Es utilizzo dell'APP IO,...)

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, SPORT	Servizio Servizi Scolastici	Questionario sul grado di soddisfazione utenza nidi comunali / servizio ristorazione scuole dell'infanzia		Nella somministrazione di un questionario di gradimento il dato della partecipazione è particolarmente importante per avere un quadro preciso e completo della valutazione. Le percentuali medie di riconsegna dei questionari sull' universo analizzato, di poco superiore al 60% non può considerarsi soddisfacente, quindi uno degli obiettivi che ci si porrà per il prossimo anno è analizzare la motivazione della ridotta partecipazione e promuoverla in maniera adeguata per riuscire a raggiungere in tutti i nidi una percentuale media che si attesti al 70% per continuare a lavorare e raggiungere il 100% in tre anni. Le routines, che costituiscono all'interno della proposta educativa del nido momenti fondamentali che scandiscono ogni giornata, non sembrano raccogliere il massimo grado di soddisfazione da parte delle famiglie ed in particolare elemento che emerge come problematico è la comunicazione che di questi momenti viene fatta alle famiglie essendo così importanti sarà opportuno che anche questo aspetto diventi un elemento di riflessione e di miglioramento nel piano delle attività per il prossimo anno. Desta particolare preoccupazione il dato relativo alla qualità della relazione educativa percepita da parte delle famiglie, fermo restando la difficoltà legata alle limitazioni imposte dall'emergenza epidemica un Servizio Educativo è chiamato a trovare risposte anche nei tempi di difficoltà e le famiglie, insieme ai loro bambini, sono i destinatari degli interventi che le educatrici sono chiamate a mettere in campo. Le famiglie hanno una percezione alta dell'importanza della relazione educativa e all'interno di questa della comunicazione da parte delle educatrici ma la loro percezione rispetto alle modalità relazionali delle educatrici sia rispetto ai bambini che alle famiglie indica un pieno soddisfacimento solo in poco più della metà delle risposte ricevute. la relazione educativa e le modalità con cui questa si realizza in particolare sulle competenze comunicative dovrà essere oggetto di formazione. Le risposte aperte, con il limite di rappresentare una piccola parte dei genitori, contengono espressioni di apprezzamento nei confronti delle educatrici e del loro lavoro, osservazioni su alcuni aspetti relativi all'organizzazione delle attività, le attività dei bambini che notano una poca conoscenza delle effettive scelte educative fatte nei Servizi, indice anche questo di una carenza comunicativa.
				L'ufficio servizi scolastici ha provveduto, per l'a.s. 2021/2022 a verificare la qualità del servizio di ristorazione scolastica fornito alle scuole dell'infanzia del territorio attraverso la percezione che di esso hanno i docenti. E' stato pertanto utilizzato, quale strumento il questionario di immediata comprensione e facile compilazione che si è rilevato efficace per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza. I docenti sono stati invitati ad esprimere il proprio gradimento in una scala di non soddisfatto, poco soddisfatto, soddisfatto, molto soddisfatto, sui seguenti aspetti del servizio: qualità e quantità dei cibi- pulizia dei locali- cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa- menù proposti- percezione gradimento degli alimenti quali verdure legumi pesce. Nel mese di giugno 2022 sono stati distribuiti i questionari ai docenti della scuola dell'Infanzia per un totale di 49 classi e 1100 alunni 98 docenti. Il numero dei questionari è un campione significativo per poter rappresentare un quadro complessivo del livello di soddisfazione del servizio mensa in toto: hanno risposto 90 docenti su 98. Al fine di avere un dato facilmente interpretabile, il questionario è stato organizzato in domande a risposta chiusa. Tuttavia per non rischiare di perdere eventuali critiche puntuali o suggerimenti, è stato lasciato un apposito spazio aperto per poter esprimere opinioni in merito. Nel complesso le insegnanti risultano soddisfatte del servizio ristorazione scolastica (60,75% soddisfatte- 33,70 molto soddisfatte), nello specifico della funzionalità e igiene del locale mensa, della professionalità e cortesia del personale e per la qualità e la quantità dei pasti serviti.
	Servizio Biblioteca	Rilevazione quantitativa e questionario 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 7.700, più del doppio rispetto al 2021: un dato molto simile a quelli degli anni prima della pandemia. Il numero dei prestiti interbibliotecari è leggermente calato mentre il numero dei documenti consultati è salito da 1.023 a 1538. Rispetto a questi tre servizi base gli utenti esprimono nel questionario qualitativo – compilato da 115 utenti - 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. Resta abbastanza netta la differenza tra due tipologie di utenti: quelli che usufruiscono prevalentemente o esclusivamente del prestito e quelli che utilizzano la sala di lettura (quasi la totalità di questi ultimi ha meno di 30 anni, oltre la metà non prende libri in prestito, dà valore all'aspetto sociale della frequentazione della Biblioteca). E' stato anche somministrato un questionario ai bambini in Biblioteca ragazzi, compilato da 41 utenti tra 6 e 14 anni di età. La maggior parte usufruiscono del prestito di libri e dei laboratori o letture. Oltre la metà dà un ottimo giudizio dell'esperienza in Biblioteca, 9 o 10 in una scala 1-10.