

PIAO 2024-2026 – Sottosezione Performance Anno 2024 – PEG contabile  
2024. STATO DI ATTUAZIONE AL 31/12/2024.

## **ALLEGATO A3**

**Prospetto di sintesi con gli esiti delle  
indagini proposte nel Piano delle  
attività di rilevazione del grado di  
soddisfazione dell'utenza**

Piano delle attività di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza anno 2024				
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 di customer interna ha avuto ad oggetto tutte le attività svolte dal Servizio Appalti e Contratti nel 2024. E' stato avviata il 10 ottobre e si è conclusa l' 11 novembre. 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 e i loro stretti collaboratori, i membri delle Commissioni di gara e i segretari verbalizzanti, i dipendenti del Servizio Patrimonio, i colleghi dell'Area Governo del territorio (74 dipendenti). Il questionario su cui è stato chiesto di esprimere il proprio livello di soddisfazione è stato diviso in quattro parti: A) Il personale del Servizio Appalti e Contratti B) Il Servizio Appalti e Contratti C) Giudizio complessivo più uno spazio libero in coda per "osservazioni e indicazioni per il miglioramento del servizio".</p> <p>Su <b>74 dipendenti coinvolti</b> sono stati <b>compilati 41 questionari</b> con una percentuale di risposta del <b>55,40%</b>. 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 <b>100,00% delle adesioni all'indagine dal giudizio complessivo</b>.</p>
	Servizio Giudice di Pace	Indagine sul servizio di asseverazione di perizie e traduzioni		<p>Nel periodo 1.11.2024 - 31.12.2024 è stata ripetuta l'indagine conoscitiva finalizzata a conoscere l'utilità ed il gradimento per l'utenza del servizio di asseverazione delle perizie e delle traduzioni. Il questionario si compone 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, in particolare : A) personale dell'Ufficio Giudice di pace di Foligno B) Ufficio del Giudice di Pace C) Rispetto alle informazioni D) Rispetto al Servizio di Asseverazione. In merito ai giudizi espressi n. 13 questionari contengono la valutazione massima di "ottimo" su tutte le domande poste, mentre le restanti sono orientate tra il "buono" e l'"ottimo". Nel complesso, quindi, la valutazione sull'attività, risulta sempre più che positiva.</p>
DIRITTI DI CITTADINANZA	Servizio di Piano e della Gestione Associata	Indagine sul servizio di assistenza domiciliare minori		<p>L'indagine di customer ha riguardato il servizio domiciliare affidato ad operatore economico esterno - anno 2024. I questionari sono stati somministrati nel periodo 1.8.2024 – 31.8.2024 ad una platea di 118 utenti del servizio e sono stati restituiti compilati n. 50 questionari per un campione del 42% che seppur non particolarmente elevato può considerarsi in ogni caso indicativo del grado di soddisfazione. Dall'analisi dei dati riportati emerge un buon livello di soddisfazione degli utenti in relazione al numero dei questionari somministrati e compilati.</p>
	Servizio di Piano e della Gestione Associata	Indagine sul servizio Informagiovani		<p>L'indagine di customer ha riguardato il servizio informagiovani – anno 2024. Sono stati raccolti n. 67 questionari dal cui esame è emerso che le attività di sportello del Servizio Informagiovani sono state particolarmente apprezzate e che i ragazzi si sono ritenuti complessivamente molto soddisfatti. Anche per ciò che concerne il gradimento rispetto alle attività di laboratorio, esterne agli spazi del Servizio, i giovani hanno espresso valutazioni molto positive, riguardo alle modalità con cui sono state proposte.</p>
	Servizio residenziale e semi residenziale	Residenza Servita via dei Monasteri gradimento dei servizi offerti		<p>L'indagine di customer ha riguardato il gradimento dei servizi offerti nella Residenza servita di Via dei Monasteri affidata in concessione – anno 2024. Sono stati raccolti n. 25 questionari su una platea di 30 utenti ospiti della residenza servita per un campione dell'83% altamente significativo del grado di soddisfazione espresso. Dai customer raccolti, tenuto conto dei questionari compilati e delle risposte riscontrate, risulta, con riferimento a tutti gli aspetti indagati, una sostanziale soddisfazione degli utenti per i servizi ricevuti e gli spazi occupati.</p>
POLIZIA MUNICIPALE	Servizio controllo attività Commerciali, Artigianali e Polizia Amministrativa	Grado soddisfazione utenti relativamente alle attività ed ai servizi dell'Ufficio Informazioni e Accertamenti Anagrafici		<p>Sono stati raccolti n. 123 questionari dai quali emergono giudizi assolutamente soddisfacenti sia in relazione al comportamento dei dipendenti (parte "soft") che riguardo allo svolgimento del Servizio (parte "hard"). Gli utenti non hanno espresso rilevanti indicazioni e/o suggerimenti in riferimento al miglioramento della gestione del Servizio ed alla gestione degli orari e degli appuntamenti. Alcune segnalazioni vanno a riguardare aspetti strutturali e infrastrutturali riferiti alla collocazione dell'ufficio distaccato di piazza Matteotti, che verranno prese in dovuta considerazione ai fini dell'attuazione, per quanto tecnicamente possibile, degli adeguamenti infrastrutturali e strutturali suggeriti. (Implementazione stalli sosta per disabili e miglioramento accessibilità). 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 relazionale con l'utenza.</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)
POLIZIA MUNICIPALE	Servizio viabilità e traffico	Grado soddisfazione utenti relativamente alle attività svolte dall'Ufficio Incidentistica Stradale		Sono stati raccolti n. 21 questionari riferiti alle attività dell'ufficio incidentistica stradale e n. 46 questionari riferiti alle attività dei servizi di viabilità svolti in occasione di eventi e manifestazioni. Dall'same di entrambi i gruppi di questionari 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 rilevante indicazione e/o suggerimento circa il miglioramento della gestione del Servizio, degli orari e degli appuntamenti. Relativamente all'accoglienza sono stati espressi alcuni suggerimenti riguardanti, sostanzialmente, il perfezionamento della gestione delle attese. Tali suggerimenti verranno presi in doverosa considerazione al fine di ottimizzare la criticità segnalata. 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 relazionale
CULTURA, TURISMO E SPORT	Servizio Biblioteca	Rilevazione quantitativa dei dati e questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza sui seguenti servizi: prestito; prestito interbibliotecario; grado di soddisfazione relativamente alla sala di lettura.		Numero di prestiti in costante aumento (10.700 su 9970 del 2023) con alta soddisfazione degli utenti. Il prestito interbibliotecario è conosciuto dai 2/3 degli utenti e molto apprezzato nelle valutazioni. A proposito della sala lettura, ottimo giudizio sul comfort degli spazi, buono sull'orario di apertura e sulla possibilità di concentrarsi, con qualche criticità a causa del rumore. Ottimo giudizio complessivo sui servizi della Biblioteca (valutazione ottima di 65 utenti della Biblioteca centrale su 69)
	Servizio Musei	Rilevazione quantitativa e questionario 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)		Nel 2024 gli accessi al Museo sono stati n. 23783. Quasi tutti i visitatori che hanno compilato il questionario hanno espresso piena soddisfazione (dando un punteggio di buono e eccellente) sulla facilità di raggiungimento di Palazzo Trinci, sulla segnaletica informativa, direzionale ed identificativa, sul comfort e la pulizia degli spazi, e sull'accoglienza, cortesia e professionalità del personale. E' da evidenziare la poca sensibilità sul tema dell'accessibilità per utenti con ridotta capacità motoria, in quanto solo un numero esiguo di compilatori ha evidenziato tale aspetto fornendo comunque un giudizio buono/eccellente a fronte di due soli esiti con giudizio scarso/insufficiente
	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		Sono stati analizzati 125 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 79,5 % ha risposto "Complete ed esaustive" e il 18,03% "Più che soddisfacenti", l'8,2 soddisfacenti. Alla domanda: COME HA TROVATO LE GUIDE TEMATICHE VISIT FOLIGNO? Il 33,68% ha risposto "soddisfacenti", il 31,58% "esaustive e di facile consultazione", il 27,37 % più che soddisfacenti. Solo il 7,37% le ha trovate scarse e inadeguate o poco soddisfacenti.
	Servizio Turismo	Questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza relativo al servizio di informazioni e assistenza turistica (IAT Foligno, Infopoint Rasiglia, Infopoint Colfiorito)		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: 36% ottimo - n. 50% buono – 14% discreto; 2) giudizio informazioni fornite dal personale Servizio Turismo: 98,2% complete ed esaustive - n. 1,8 % più che soddisfacenti; 3) giudizio sulla disponibilità del personale nei confronti dell'utente: 100% ottimo.

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	QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE – PROCEDIMENTI DI AGIBILITA'		<p>Il periodo in cui si è svolta è stato dal 24/09/2024 al 5/12/2024 e ha interessato il servizio SUAPE in particolare l'agibilità. Le risposte inviate tramite l'utilizzo del tablet messo a disposizione dagli uffici sono state 62. Gli esiti possono essere riepilogati come segue rispetto alle singole tematiche: <b>1) Modalità di accesso e compilazione della procedura attraverso il portale SUAPE 3.0:</b> la percentuale più alta di tutti i giudizi dati (min. 50%) è sempre "Buono" tranne una risposta che si riferisce all'utilità del servizio erogato la cui percentuale più alta è ottimo. <b>2) Preparazione del personale:</b> la percentuale più alta di tutti i giudizi dati (min. 50%) è sempre "Ottimo" fino ad arrivare al 69,4 % rispetto alla disponibilità del personale. <b>3) Capacità relazionali del personale:</b> la percentuale più alta di tutti i giudizi dati (min. 50%) è sempre "Ottimo". Sembrano ottimi risultati visto il giudizio sul personale e sull'utilità del Servizio rispetto alla procedura di front-office.</p> <p>Per quanto riguarda la compilazione delle fasi di inoltro delle istanze, il giudizio sembra comunque soddisfacente. Per quanto riguarda le proposte di cambiamento (n. 7 su 62 risposte totali) si ritiene opportuno precisare: la dematerializzazione degli archivi ovviamente è un tema ricorrente ed è da anni che il personale interno cerca di proporre soluzioni che possano essere condivise dall'Amministrazione; rispetto all'apertura al pubblico, solo una richiesta su 62 pone la necessità di un'apertura maggiore, si ritiene quindi che, essendo il SUAPE chiuso solo il lunedì, il giudizio sia riferito ad altro ufficio; anche rispetto al suggerimento di "fare più in fretta" non si riferisce alla presente indagine in quanto il procedimento dell'agibilità ha una tempistica precisa e costituisce un'autocertificazione. In conclusione si può ribadire la necessità di iniziare un percorso reale per la digitalizzazione degli archivi, necessità condivisa sia dagli utenti esterni che dal personale interno.</p>
	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 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 83 risposte ricevute si conclude che il grado di soddisfazione dei dipendenti riguardo l'assistenza ricevuta dai servizi informatici è stata molto positiva ed adeguata: Molto soddisfatto (63,9%) + Soddisfatto (33,7%) = 97,6%, incrementando del 2,1% la performance dell'anno 2023, che era di 95,5%.
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		N. 92 Questionari: n. 50 votaz. 5 n. 42 votaz. 4 n. 0 votaz. 3 n. 0 votaz. 2 n. 0 votaz. 1
	Servizio Servizi Scolastici	Grado di soddisfazione degli utenti del servizio di operatore ad personam.		Il questionario è stato indirizzato a tutte le scuole del territorio (istituti comprensivi e secondarie di secondo grado). Hanno risposto 77 docenti di sostegno, di questi il 69% ha valutato il servizio ottimo, il 25% buono, il 4% discreto e il 2% sufficiente. Si può pertanto concludere che l'esito dell'indagine è più che soddisfacente.

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 FINANZIARI	Servizio Ragioneria		Grado di soddisfazione degli utenti interni del servizio Ragioneria.	Dal 14 novembre al 10 dicembre è stata svolta l'indagine interna relativa al grado di soddisfazione del Servizio Ragioneria rivolta a tutti i dipendenti del Comune (359 destinatari di mail). La rilevazione è stata comunicata tramite mail con richiesta di compilare un modulo anonimo tramite Google Moduli e raggiungibile tramite un link. Il questionario era composto da 12 domande in cui era possibile formulare un giudizio (da un minimo di "per niente soddisfatto" ad un massimo di "molto soddisfatto"), indicare le motivazioni per le quali era stato contattato il Servizio e l'inserimento di una risposta libera "Altre osservazioni e indicazioni per il miglioramento del servizio". L'indagine è stata compilata da 64 dipendenti (campione pari al 17,82%) e dall'analisi del campione risulta un buon grado di soddisfazione complessivo (60 dipendenti pari al 93,75%), solo 4 hanno indicato il giudizio di poco soddisfatto (pari al 6,25%). Le risposte ai singoli quesiti hanno dimostrato parimenti un buon grado di soddisfazione complessivo: le risposte "molto soddisfatto" e "soddisfatto" oscillano dal 85% al 95% rispetto al totale.
	Servizio Tributi	Questionario on-line per gli aderenti ai servizi on line della TARI		Si evidenzia l'esiguità del campione dovuto alla risoluzione, nel corso del 2024, delle criticità emerse nel questionario del 2023. Il predetto questionario, proposto agli utenti sin dal 2020, verrà sostituito nel 2025 con la valutazione del grado di soddisfazione sia del Servizio Fiscalità sugli immobili che del Servizio Tributi e riscossioni da somministrare agli utenti che si presentano direttamente allo sportello.
		RILEVAZIONE EFFETTUATA IN AGGIUNTA RISPETTO ALLA PROGRAMMAZIONE: Questionario di valutazione del servizio offerto dall'Ufficio riscossioni (oggetto dell'indagine: Gestione rateizzazione)		Il questionario pur non essendo stato inserito nel Piano delle attività di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza per l'anno 2024, è stato distribuito agli utenti che hanno richiesto le rateizzazioni della TARI e delle Entrate Patrimoniali per verificare che il servizio offerto fosse in linea con gli anni precedenti. 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.