



Comune di Salerno
SETTORE TRASFORMAZIONI EDILIZIE



S.U.E.

Sportello Unico per l'Edilizia

Comune di Salerno
Prot I N.0008084 15/01/2019 10:58
Cla: 10.9



20190008084000

Oggetto: sviluppo ed analisi sulla rilevazione del gradimento ai servizi dello Sportello Unico per l'Edilizia. Anno 2018



I concetti di soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti, sono stati sviluppati dal legislatore degli anni novanta del secolo scorso. Attraverso le leggi riforma della pubblica amministrazione varate in quel decennio, dalla legge 142 alle successive leggi Bassanini, il legislatore individuò tra gli obiettivi prioritari degli Enti Locali il miglioramento della soddisfazione espressa dai cittadini per i servizi resi. Negli anni novanta il legislatore tentò la transizione dall'accezione di cittadino "utente del servizio" a quella di "cliente del servizio". Sulla scorta di tale impostazione, il Dipartimento della Funzione pubblica attraverso alcune importanti direttive ha individuato la rilevazione della qualità percepita, o customer satisfaction, quale strumento primario per valutare i servizi offerti, favorendo il coinvolgimento reale ed effettivo dei cittadini, attraverso una periodica e specifica normativa ha dato attuazione al programma di misurazione:

1994:

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che prevedeva il miglioramento della qualità nei servizi pubblici attraverso l'adozione di standard, la semplificazione delle procedure, l'informazione agli utenti. La direttiva individuava, inoltre, nella partecipazione e nell'ascolto dei cittadini gli strumenti per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

2004:

La Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini, che individuava nelle indagini di customer satisfaction strumenti per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente alla definizione ed alla valutazione del servizio.

2005:

La Direttiva sulla Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti, documento che invitava le pubbliche amministrazioni a gestire in maniera organica le diverse modalità di rilevazione del gradimento dei cittadini, tra cui la somministrazione dei questionari on line.

2006:

La Direttiva del Ministro per le riforme e l'innovazione nella pubblica amministrazione "Per una pubblica amministrazione di qualità", atto che poneva al centro dell'azione di modernizzazione il miglioramento delle prestazioni, l'ottimizzazione di risorse e processi di erogazione dei servizi e l'innovazione di processi, servizi e politiche in coerenza con il modificarsi dei bisogni.

2009:

La legge numero 15 ed il relativo decreto attuativo (cd. Riforma Brunetta, d.lgs. 150/2009) che hanno previsto un sistema di valutazione della performance organizzativa che contempla, tra l'altro, quale dimensione strategica, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi.

2012:

Il DL 174/2012, che modificando il TUEL (d.lgs. 267/2000), ha ridisegnato il sistema di controlli interni degli enti locali. Il nuovo articolo 147-bis del TUEL, sul "controllo strategico", prevede che per verificare lo stato d'attuazione dei programmi secondo le linee approvate dal consiglio comunale, l'Ente Locale definisca, secondo la propria autonomia organizzativa, metodologie di controllo strategico finalizzate alla rilevazione, tra l'altro, "della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa, degli aspetti socio-economici". La qualità intesa come piena rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni ed alle attese dei cittadini. Significative indicazioni, in merito alla misurazione del gradimento dell'utenza ed al miglioramento dei servizi in termini di qualità e accessibilità, si riscontrano negli atti della Giunta Comunale n. 112/2012 - 29/2018 (Piano delle Performance).

Inoltre, gli esiti delle indagini di customer satisfaction possono essere utilizzati per alimentare il ciclo di programmazione e controllo e quello di valutazione dei dirigenti.

L'attività di customer satisfaction di questo Servizio si sviluppa nella fasi seguenti:

- a) compilazione da parte del cittadino/cliente del questionario (il questionario sarà proposto agli utenti che si presentano in Segreteria per le richieste ovvero per il front-office, inoltre sarà messo a disposizione sul sito istituzionale, e sarà completato per auto-compilazione da parte del cittadino/utente che lo inserirà in un'urna al fine di assicurare l'anonimato);
- b) raccolta dei questionari, in numero non inferiore a 50, ed elaborazione dei dati in essi contenuti;
- c) esame delle schede, relazione sui dati rilevati e programmazione di strategie di miglioramento e di misure di contrasto alla corruzione;
- d) sarà cura del Dirigente, acquisiti i dati, programmare eventuale confronto con il servizio interessato e con il responsabile del servizio per operare, se necessario, le opportune migliorie del servizio prestato;
- e) i risultati ottenuti incideranno sull'erogazione delle somme stanziare per la performance individuale.

RACCOLTA ED ELABORAZIONE

Come per gli altri anni, è stato predisposta, presso la Segreteria del SUE, un'urna per la raccolta delle schede compilate dagli utenti per la rilevazione della qualità dei servizi prestati. La raccolta è stata effettuata dal 1° al 27 dicembre. Sulla scheda sono state poste le seguenti domande specifiche a cui bastava spuntare la faccina - emoticon corrispondente per la risposta desiderata, inoltre è stata aggiunta una sezione per suggerimenti.

Il questionario ovviamente è stato predisposto al fine di consentire l'anonimato all'utente e, per il solo fine di raccogliere risposte omogenee e per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio.

- 1. Trova adeguati gli orari di apertura al pubblico?**
- 2. Come giudica il servizio?**
- 3. Chiarezza delle informazioni ricevute inerenti il servizio**
- 4. Semplicità della modulistica da compilare.**
- 5. Tempo impiegato dal personale dipendente per fornire il servizio.**
- 6. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto.**
- 7. Proposte e/o idee**

Sono state raccolte **n. 73 schede** appositamente compilate dall'utenza che si è recata presso gli uffici di FrontOffice del SUE del Comune di Salerno.

Per ogni domanda posta ed in base all'indicazione delle emoticon corrispondente è stato riscontrato:

1. Trova adeguati gli orari di apertura al pubblico?

POSITIVO	n. 45	
SUFFICIENTE	n. 25	
NEGATIVO	n. 03	

2. Come giudica il servizio?

POSITIVO	n. 66	
SUFFICIENTE	n. 05	
NEGATIVO	n. 02	

3. Chiarezza delle informazioni ricevute inerenti il servizio

POSITIVO	n. 58	
SUFFICIENTE	n. 13	
NEGATIVO	n. 02	

4. Semplicità della modulistica da compilare.

POSITIVO	n. 30	
SUFFICIENTE	n. 22	
NEGATIVO	n. 21	

5. Tempo impiegato dal personale dipendente per fornire il servizio.

POSITIVO	n. 45	
SUFFICIENTE	n. 20	
NEGATIVO	n. 08	

6. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto

POSITIVO	n. 65	
SUFFICIENTE	n. 05	
NEGATIVO	n. 03	

7. Suggerimenti



n. 08

Dall'analisi delle suddette risposte è evidente la quasi totalità degli intervistati (oltre il 90%) l'attesa per la presentazione delle istanze e/o per essere ricevuti sia stata breve, addirittura nel 60% dei casi non vi è stata alcuna attesa.

Da ciò si evince che gli uffici, anche in casi di grande affluenza di pubblico (situazione assai frequente) riescono a smaltire il flusso di pubblico in tempi più che ragionevoli, evitando in tal modo disagi. Ciò denota sicuramente un elemento di gradimento all'utenza, soprattutto se confrontato con la soddisfazione ricevuta, che meglio si evidenzia nelle successive analisi. Si consideri infine che il servizio è completato da un'ampia offerta informativa fornita da un sito internet dedicato nonché dalla possibilità di contattare gli uffici sia telefonicamente che via e-mail con risposte certe e tempestive in tutti i giorni lavorativi.

Riguardo al servizio offerto dal FrontOffice nei confronti dell'utenza, a conferma di quanto sopra, si rileva ampia soddisfazione in termini di tempestività, ossia di tempo impiegato per la consulenza da parte dei tecnici e l'orientamento fornito dagli addetti alla segreteria, oltre ad uno spiccato gradimento per la chiarezza e professionalità.

Nelle risposte e osservazioni rese si evidenziano aspetti sostanzialmente diversi, dovuti essenzialmente alle caratteristiche profondamente differenziate degli uffici di BackOffice (analisi e procedimenti) da quelli di Front-Office (accettazione ed orientamento) derivanti da esigenze diverse da parte dell'utenza stessa e da diverse caratteristiche degli uffici. Si rivolgono prevalentemente agli uffici di BackOffice, quegli utenti che oltre allo step presso gli sportelli di FrontOffice denotano il bisogno di un

ulteriore approfondimento su temi tecnici più particolari, oppure nel caso di risoluzione di tematiche precise che necessitano di analisi specifiche. In termini di quantità di utenza si registra un volume minore, ma perlopiù qualificata. Corre l'obbligo di precisare che mentre le attività di FrontOffice sono quotidiane, il ricevimento del pubblico è necessariamente concentrato in due giorni settimanali per conciliare l'esigenze dell'utenza con le attività prevalentemente istruttorie dei responsabili dei procedimenti. Altresì, vale la pena di sottolineare che in molte strutture pubbliche, il personale del FrontOffice rende solitamente non fruibili al pubblico gli uffici interni e retrostanti. In controtendenza questo Settore/servizio fornisce, oltre agli strumenti fisici e pienamente tangibili rappresentati dal FrontOffice unitamente a quelli offerti dal sito web dedicato, anche l'ulteriore livello consulenziale, offerto dai responsabili dei procedimenti del SUE regolarmente ed ordinariamente fruibili a tutti.

Nel set di domande presenti nel questionario, relative a detti uffici, si rileva una percentuale minima di insoddisfazione riguardo agli aspetti legati alla chiarezza, professionalità e cordialità ricevuta. Infine, si evidenzia come le percentuali di ampia soddisfazione, calcolate sulle schede effettivamente compilate, raggiungono valori in linea con gli esiti relativi al FrontOffice fornite dagli utenti su tutti i temi contenuti nel questionario. Nella parte in cui si chiede di esprimere eventuali suggerimenti migliorativi sono stati raccolti n. 8 contributi, per i quali, dopo un'attenta analisi, si può sintetizzare quanto segue:

- a) n. 4 contributi in cui nell'elogiare l'operato del personale della Segreteria/FrontOffice gli utenti ne auspicano un'ulteriore ottimizzazione attraverso una maggiore informatizzazione.
- c) n. 3 contributi in cui si chiede di potenziare con ulteriore personale tecnico il servizio del BackOffice.
- d) n. 1 contributo di un utente che ritiene indispensabile la rotazione del personale all'interno dell'Ente.

Conclusioni

Sintetizzando quanto riportato sulle schede, si può affermare che il servizio fornito agli Utenti da parte del SUE durante il 2018 è stato positivo, anche perché laddove in alcune schede su particolari caratteristiche del servizio offerto, l'utente ha manifestato un piccolo grado di soddisfazione, tale carenza è stata abbondantemente compensata e superata da elevati gradi di compiacimento dimostrati su altre tematiche.

Ad ogni buon conto, l'apporto critico e qualificato fornito dalle risposte formulate e dai contributi degli utenti, costituiranno per l'anno 2019, utili indicazioni per migliorare l'offerta al pubblico.

Da sottolineare, infine, che nella classifica dell'Osservatorio Permanente sulla Pubblica Amministrazione Locale del Politecnico di Milano, che riporta il grado di efficienza dei servizi forniti all'utenza, il SUE del Comune di Salerno nel 2018, ricopre la 24^a posizione con un punteggio **A** (> di 60 < 79)

Dr GT

Comune di Salerno

Prot I N.0008084 15/01/2019 10:58

Cla: 10.9



20190008084000



IL DIRETTORE DEL SETTORE

Arch. Maria Maddalena CANTISANT