



CITTA' DI MONREALE
Città Metropolitana di Palermo

Piano di rilevazione del gradimento
dei servizi erogati dal Comune di Monreale

Triennio 2025/2027

Approvato con deliberazione G.M. n. ____ del ____



CITTA' DI MONREALE

Città Metropolitana di Palermo

PREMESSA

Il concetto di soddisfazione degli utenti per i servizi offerti, si è sviluppato a partire dagli anni novanta del secolo scorso, atteso che i cittadini-utenti, quali destinatari finali dei servizi e risorse strategiche, assumono un ruolo centrale per valutare la rispondenza dei servizi ai bisogni reali espressi dalla collettività, al servizio della quale sono poste le amministrazioni pubbliche.

Sulla scorta di tale considerazione, il Dipartimento della Funzione pubblica, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, attraverso alcune importanti direttive ha individuato la rilevazione della qualità percepita, o *customer satisfaction*, quale strumento primario per pianificare politiche e valutare i servizi offerti, favorendo il coinvolgimento reale ed effettivo dei cittadini in un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto.

Attivare sistemi per rilevare la *customer satisfaction* per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi. Il P.I.A.O. introdotto dall'art.6 del D.L. 80/2021, si qualifica come strumento di programmazione per il raggiungimento del "Valore Pubblico", quale miglioramento del livello di benessere economico-sociale-ambientale dei cittadini destinatari di politiche e di servizi pubblici, benessere che potrà essere valutato ponendo in rapporto le aspettative attese e il livello di raggiungimento delle stesse, utilizzando come strumento di valutazione il livello di gradimento dei destinatari finali dell'azione amministrativa dell'ente.

LA QUALITÀ PERCEPITA

La qualità percepita dai cittadini, quali utenti finali di politiche attive e ed erogazione di servizi è il prodotto di due indici distinti:

- Le aspettative degli utenti sulle modalità di erogazione dei servizi;
- Il giudizio degli utenti sui servizi resi dall'amministrazione;

Le aspettative degli utenti sul servizio dipendono dal grado di importanza che l'utente attribuisce a quel servizio nonché dall'attesa di risposta ad un suo bisogno.

Il giudizio sul servizio è il risultato del livello di soddisfazione del cittadino per il servizio pubblico reso e si determina sulla base di diversi fattori:

- le modalità di accesso al servizio
- la comunicazione
- l'aspettativa prodotta dalla comunicazione e dalla promozione
- la competenza
- la cortesia
- affidabilità e credibilità
- la capacità di risposta,
- la capacità di ispirare fiducia e sicurezza
- la personalizzazione del servizio.

In sintesi, la percezione che il cittadino "cliente" ha del servizio è il prodotto della valutazione sugli aspetti concorrenti al servizio e le aspettative del cittadino verso quel servizio. Le aspettative sono a



CITTA' DI MONREALE

Città Metropolitana di Palermo

loro volta determinate dalla conoscenza del servizio e dal tipo e/o grado di bisogno individuale del servizio.

IL PIANO DELLA RILEVAZIONE

Con il presente documento si intende introdurre nella organizzazione comunale logiche e strumenti per la misurazione e valutazione della performance organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi.

Gli uffici comunali saranno impegnati in modo costante nel tentativo di incrementare la qualità percepita dai cittadini. La finalità del piano di rilevazione del gradimento dei servizi è quella di migliorare, costantemente e con continuità, i servizi offerti ai cittadini dagli uffici comunali attraverso una costante rilevazione della qualità percepita da parte dei cittadini. Attraverso il presente piano si intende dare sistematicità alla raccolta di informazioni al fine di:

- verificare lo stato della qualità percepita
- migliorare i servizi offerti
- ampliare ed integrare i servizi, nei limiti delle risorse di bilancio disponibili

Il piano è predisposto dal Dirigente dell'Area II, competente in materia di politiche del lavoro e gestione delle risorse umane, con la collaborazione degli altri Dirigenti e dei Funzionari titolari di E.Q., anch'essi interessati al ciclo della performance. Tutto il personale dell'Ente è comunque coinvolto e sensibilizzato alla realizzazione degli obiettivi.

IL QUESTIONARIO QUALE STRUMENTO DI RILEVAZIONE

Utile strumento per rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini è il questionario, somministrato contestualmente all'erogazione di un servizio o successivamente. Il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che consente di raccogliere informazioni, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili. Fra gli strumenti utilizzabili per la rilevazione, il questionario è certamente quello più adatto a stimare la dimensione quantitativa di un comportamento, un'opinione o un'aspettativa. La somministrazione a tutti gli intervistati della stessa domanda e la sua "traduzione" in numero consente buone possibilità di elaborazione statistica.

OBIETTIVI DEL PIANO

Nell'ambito della pianificazione strategica, il piano di rilevazione del gradimento dei servizi erogati ha lo scopo di rendere sistematica la raccolta di informazioni per poter:

- Verificare lo stato della qualità percepita, presso i cittadini/clienti;
- Nel medio periodo, migliorare i servizi offerti, ovvero ampliare ed integrare i servizi nei limiti delle risorse disponibili.

Gli obiettivi operativi da realizzare con il presente piano sono:

- Attivare il progetto di rilevazione del gradimento dei servizi
- Ottenere rilevazioni che certifichino un sensibile miglioramento della qualità percepita



CITTA' DI MONREALE

Città Metropolitana di Palermo

Il piano di rilevazione del gradimento dei servizi si sviluppa nelle seguenti fasi:

- Approvazione da parte della giunta comunale
- Inserimento nel redigendo P.I.A.O. 2025/2027- Sez. IV - Monitoraggio e controllo
- Somministrazione ai cittadini del questionario e messa a disposizione sul sito istituzionale
- Raccolta dei questionari ed elaborazione dei dati in essi contenuti
- Esame delle risultanze dei dati rilevati

La valutazione del grado di soddisfazione degli utenti riguarderà in particolare:

- professionalità, cortesia e disponibilità del personale
- chiarezza delle informazioni ricevute
- semplicità della modulistica
- adeguatezza dell'orario di apertura dell'ufficio
- complessiva soddisfazione sul servizio

Entro un anno dalla prima approvazione e successivamente ogni anno, fino alla completa attuazione, sarà effettuato il monitoraggio per la valutazione dello stato di attuazione e l'aggiornamento. Il piano rilevazione del gradimento dei servizi erogati ed i relativi aggiornamenti, comprensivi degli esiti della rilevazione, saranno pubblicati nella sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Disposizioni generali" ed alla sezione sotto-sezione "Performance".