



COMUNE DI MONREALE

Città Metropolitana di Palermo

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE triennio 2025 - 2027

Ente con oltre 50 dipendenti

4^a Sezione di programmazione

MONITORAGGIO E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il monitoraggio delle sottosezioni “Valore pubblico” e “Performance”, avverrà in ogni caso secondo le modalità stabilite dagli articoli 6 e 10, comma 1, lett. b) del decreto legislativo n. 150 del 2009, mentre il monitoraggio della sezione “Rischi corruttivi e trasparenza”, secondo le indicazioni di ANAC.

In relazione alla Sezione “Organizzazione e capitale umano” il monitoraggio della coerenza con gli obiettivi di performance sarà effettuato su base triennale da OIV/Nucleo di valutazione.

Per ciò che concerne il controllo esterno, con deliberazione G.M. n.76 del 25.03.2025 è stato approvato il programma triennale di rilevazione del gradimento dei servizi erogati dal Comune di Monreale 2025/2027 che prevede indagini di *customer satisfaction* mediante questionari da sottoporre agli utenti.

PIANO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO dei servizi erogati dal Comune di Monreale

Triennio 2025/2027

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



COMUNE DI MONREALE

Città Metropolitana di Palermo

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE triennio 2025 - 2027

Ente con oltre 50 dipendenti

delle stesse, utilizzando come strumento di valutazione il livello di gradimento dei destinatari finali dell'azione amministrativa dell'ente.

LA QUALITA' 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 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.



COMUNE DI MONREALE

Città Metropolitana di Palermo

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE triennio 2025 - 2027

Ente con oltre 50 dipendenti

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

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



COMUNE DI MONREALE

Città Metropolitana di Palermo

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE triennio 2025 - 2027

Ente con oltre 50 dipendenti

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".



COMUNE DI MONREALE

Città Metropolitana di Palermo

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE triennio 2025 - 2027

Ente con oltre 50 dipendenti

CITTÀ DI MONREALE

Città Metropolitana di Palermo

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

ELENCO SERVIZI

A quale di questi servizi comunali si è rivolto per trattare una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Protocollo Generale | <input type="radio"/> Uffici Organi Istituzionali |
| <input type="radio"/> Affari Legali | <input type="radio"/> Anagrafe/Stato Civile/Elettorale |
| <input type="radio"/> Albo Pretorio/Ufficio Notifiche/Casa Comunale | <input type="radio"/> Ufficio Personale |
| <input checked="" type="radio"/> URP | <input type="radio"/> Comando P.M. |
| <input type="radio"/> Staff del Sindaco e del Segretario Generale | <input type="radio"/> Provveditorato |
| <input type="radio"/> Servizi Culturali | <input type="radio"/> Bilancio e Ragioneria |
| <input type="radio"/> Promozione sociale | <input type="radio"/> Sezione Tributi e Patrimonio |
| <input type="radio"/> Provveditorato | <input type="radio"/> SUE - --UAP |
| <input type="radio"/> Urbanistica | <input type="radio"/> Lavori Pubblici e servizi a rete |
| <input type="radio"/> Altro _____ | |



COMUNE DI MONREALE

Città Metropolitana di Palermo

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE triennio 2025 - 2027

Ente con oltre 50 dipendenti

VALUTAZIONE DEI SERVIZI



Ha contattato l'URP prima di rivolgersi all'Ufficio SI NO

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni, dando un voto da 1 (niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo).

L'orario di apertura degli uffici è adeguato	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Ho trovato facilmente l'ufficio che cercavo	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
I moduli utilizzati sono di facile comprensione	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
La segnaletica che indirizza agli uffici (es. cartelli, frecce, ecc.) è chiara e comprensibile	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Gli ambienti sono adeguati	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la privacy.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5



COMUNE DI MONREALE

Città Metropolitana di Palermo

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE triennio 2025 - 2027

Ente con oltre 50 dipendenti

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
---	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------

Indichi il suo grado di soddisfazione per il servizio ricevuto, dando un voto da 1 (scarso) a 5 (ottimo).

Cortesìa del personale	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Capacità di ascolto	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Competenze del personale	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Chiarezza nel fornire spiegazioni	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Tempestività nella risposta	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

Come valuta complessivamente il Servizio offerto:

Scarsi Mediocri Sufficienti Discreti Buoni Ottimi

PROFILO UTENTE

Sesso

M
 F



COMUNE DI MONREALE

Città Metropolitana di Palermo

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE triennio 2025 - 2027

Ente con oltre 50 dipendenti

Fascia di età

- Meno di 30
- 31 - 40
- 41 - 50
- 51 - 60
- Oltre 60

Titolo di studio

- Licenza elementare
- Licenza media inferiore
- Diploma
- Laurea

Professione

- Operaio/a
- Impiegato/a
- Dirigente
- Commerciante
- Libero professionista
- Pensionato/a
- Studente/ssa
- Disoccupato/a
-

Nazionalità

- Italiana
- Comunitaria
- Extracomunitaria