



# CITTA' DI MENDICINO

(Provincia di Cosenza)

Piazza Municipio 1  
Tel. 0984638936  
Partita Iva 00391910783

87040, Mendicino  
Fax: 0984630847  
C.F. 00391900784

## **1. Introduzione**

La tematica dei servizi, e soprattutto della loro qualità, riveste un ruolo preminente nell'ambito degli enti pubblici; le riforme che negli ultimi anni hanno interessato la PA hanno sempre di più esaltato la Qualità dei Servizi come strumento di misurazione e valutazione della Performance organizzativa degli enti stessi. La soddisfazione delle aspettative e dei bisogni dell'utenza sono assunti quali criteri centrali di analisi sia per la valutazione dell'efficacia del servizio che per la progettazione, implementazione ed erogazione dello stesso. In particolare, il cittadino è un soggetto chiave che non solo partecipa al processo di erogazione del servizio ma è anche interlocutore deputato ad esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto ai servizi di cui beneficia. Lo strumento prediletto per la rilevazione della qualità dei servizi è rappresentato dalle indagini di "Customer Satisfaction" attraverso le quali è possibile ricavare numerose indicazioni su come migliorare l'erogazione dei servizi pubblici rispetto alle effettive esigenze degli utenti, mettere in luce punti di forza, aspetti critici ed aree che necessitano di nuovi investimenti in termini di riorganizzazioni operative o di nuove risorse; con esse si dà attuazione al principio di reciproco coinvolgimento tra cittadino e pubblica amministrazione nelle decisioni relative all'organizzazione dei servizi. Nel corso dell'ultimo anno, il Comune di Mendicino ha valutato la necessaria imprescindibilità di un sistema organico di verifica degli standard di qualità dei servizi atto a misurare la soddisfazione degli utenti esterni dell'Ente. Pertanto, così come disposto dall'articolo 13 del Regolamento sui Controlli Interni, al fine di uniformare le metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti mediante lo svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, si è inteso predisporre dei questionari per ciascun Settore resi disponibili via web sul sito istituzionale. Le rilevazioni costituiscono un indispensabile strumento di verifica sulla qualità dei servizi resi: "non si può migliorare ciò che non si misura"; di conseguenza, dai risultati delle rilevazioni, scaturiranno le strategie di intervento e programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini soprattutto in termini di accesso e di fruibilità. A tal proposito, dopo una fase di coinvolgimento degli attori interni al Comune di Mendicino, è stata avviata la sperimentazione del nuovo sistema di rilevazione della Qualità dei Servizi; seppur massima è stata la volontà di garantire l'estensione agli utenti di siffatto nuovo strumento, le vicende legate alla diffusione pandemica del virus SARS-Covid19 hanno di fatto limitato la raccolta dei dati legati alla valutazione dei servizi offerti, in parte per una fisiologica contrazione nell'erogazione degli stessi in parte per una mancanza di quel contatto diretto tra utente ed Amministrazione necessario per la sensibilizzazione nell'utilizzo della nuova forma di rilevazione della soddisfazione dell'utenza esterna. Il presente report affronterà, dopo un breve inquadramento normativo-regolamentare sul sistema della Qualità dei Servizi, la tematica concernente la valutazione della Qualità dei Servizi predisposta

dall'Ufficio Controlli Interni con particolare riferimento alla metodologia utilizzata nella valutazione del gradimento e alle risultanze pervenute ed elaborate congiuntamente a quelle relative ai questionari di soddisfazione dell'URP, parimenti accessibili dal sito internet del Comune di Mendicino.

## **2. Profili normativi**

Il processo legislativo che ha portato alla definizione della moderna visione del sistema della Qualità dei Servizi non viene relegata, di certo, alle riforme normative di recente introduzione in quanto la tematica della Qualità dei Servizi e degli strumenti per la valutazione della stessa hanno coinvolto il Legislatore fin dagli anni '90. Con il processo di riforma della Pubblica Amministrazione, iniziato con la legge n. 142/1990 e proseguito con le successive leggi cd. Bassanini, si stabilisce tra gli obiettivi dell'ente locale quello di "migliorare la soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti" venendosi a modificare, altresì, la concezione stessa del cittadino quale destinatario finale dei servizi ed al contempo risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi ai bisogni reali. Le diverse Direttive e i vari Decreti emanati a cavallo degli anni compresi tra la fine del secolo scorso e l'inizio del nuovo, hanno fatto sì che la spinta riformatrice iniziata nei primi anni '90 abbia subito un indispensabile input alla definizione della sistematica della Qualità dei Servizi: sul punto e verso un obiettivo comune si sono mosse la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici", la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico", il Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 circa la "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi", il Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi", la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 sulla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", la Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27 luglio 2005 "Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti" e da ultimo la Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione del 19 dicembre 2006. La spinta normativa di sicuro più preponderante si è registrata in concomitanza all'emanazione del Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009, recante l'"Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni". Il Decreto, infatti, pur collocandosi come caposaldo relativamente al tema della valutazione delle Performance organizzativa e individuale, richiama esplicitamente la centralità del tema della valutazione della Qualità dei Servizi, elevandola a vero e proprio parametro di valutazione. Sul punto, con l'intento di definire gli ambiti attraverso i quali la Pubblica Amministrazione è tenuta a valutare la Performance dell'organizzazione il Decreto e in particolare l'art. 8 dello stesso chiarisce che: "1. Il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne: a) l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività; b) l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse; c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive; d) la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e

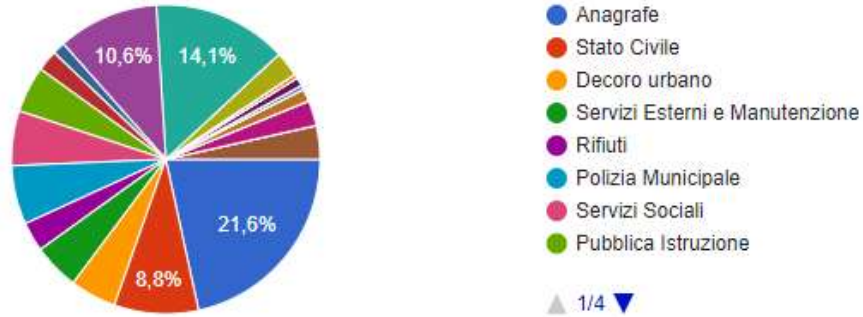
programmi; 6 e) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione; f) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi; g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati; h) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità". Il Decreto attribuisce, dunque, quale finalità della misurazione e valutazione della Performance, anche il miglioramento della Qualità dei Servizi offerti dalle Amministrazioni Pubbliche, prevedendo che queste ultime adottino, a tale scopo, metodi e strumenti idonei, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi, raffigurando un sistema di misurazione e valutazione multidimensionale con riferimento a differenti fattori. Sotto altra veste ma non di certo meno reattiva si succedono al D. Lgs. 150/2009 gli atti di soft law da parte della Civit tra cui la Delibera n. 88/2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)", la Delibera n. 89/2010 in materia di "Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance", la Delibera n. 104/2010 sulla "Definizione dei sistemi di misurazione e valutazione della performance entro il 30 settembre 2010", la Delibera n. 3/2012 avente ad oggetto "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (standard di qualità)", le quali definiscono l'impostazione metodologica da seguire per la valutazione della performance organizzativa. Tra il 2012 ed il 2013 le norme in tema di anticorruzione e trasparenza riprendono, anche da altri punti di vista, il tema della qualità: in particolare la legge 190/2012, nello stabilire che la Civit (divenuta poi ANAC) adotta le Linee Guida per la definizione degli strumenti per la Qualità dei Servizi pubblici, rimanda al decreto attuativo in materia di trasparenza, adottato poco tempo dopo, per la disciplina degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni anche rispetto agli strumenti di qualità. L'affermazione dal punto di vista legislativo della tematica relativa alla Qualità dei Servizi viene tuttavia operata con l'emanazione della normativa sui Controlli Interni: la legge 7 dicembre 2012, n. 213, conversione in legge, con modificazioni, del Decreto-Legge 10 ottobre 2012, n. 174 all'art. 3 introduce una serie di misure volte a rafforzare i controlli in materia di enti locali. Quest'ultimo, infatti, tratteggia un impianto normativo basato sul principio per il quale il miglioramento dell'azione amministrativa si ottiene attraverso il rafforzamento del sistema dei controlli. Il Legislatore si prefigge di incrementarne, rafforzandole, le modalità di presidio sull'attività amministrativa, definendo una nuova geografia dei controlli e introducendo nuove forme di controllo che hanno lo scopo di consolidare la funzione valutativa. La Legge 213/2012, inserendosi nel solco delineato dall'art. 147 del D. Lgs. 267/2000, interviene definendo un ampliamento dei confini individuati in precedenza e cioè introducendo nuove tipologie di controlli e modificando i confini di alcune fra quelli definite in precedenza. Nello specifico, all'art. 3 comma 2 lettera e) si prevede che il sistema di controllo interno sia diretto a garantire, tra le altre cose, il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente. Si tratta di una tipologia di controllo finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, interni ed esterni all'ente, che fruiscono dei servizi erogati dal Comune. È in questo modo che la valutazione della Qualità dei Servizi viene investita di una rilevanza anche formale che finora non aveva avuto e si inserisce a pieno titolo tra i controlli obbligatori dell'ente locale.

## ANALISI DEI DATI

### 1. In quale ufficio comunale si è recato?

 Copia

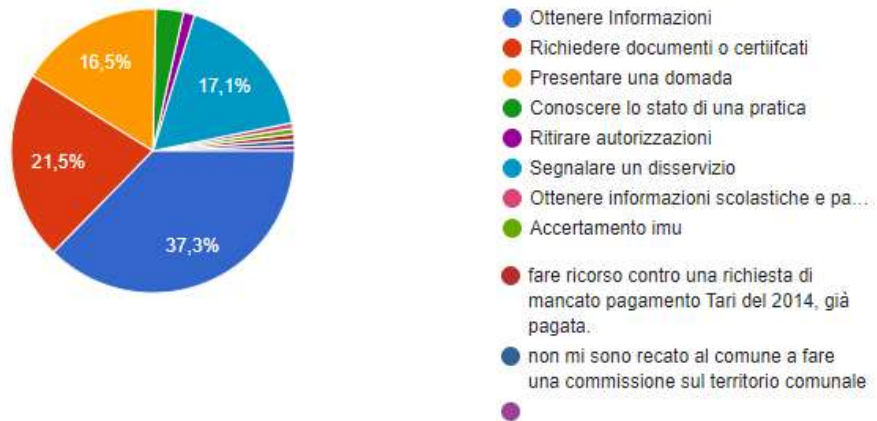
227 risposte



### 2. Per quale motivo si è rivolto a questo ufficio?

 Copia

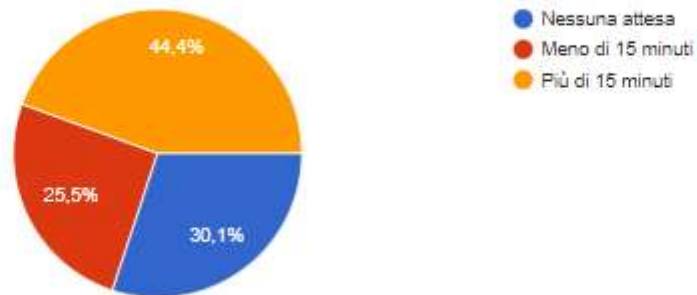
158 risposte



3. Quanti minuti ha atteso prima di essere ricevuto dall'impiegato?

 Copia

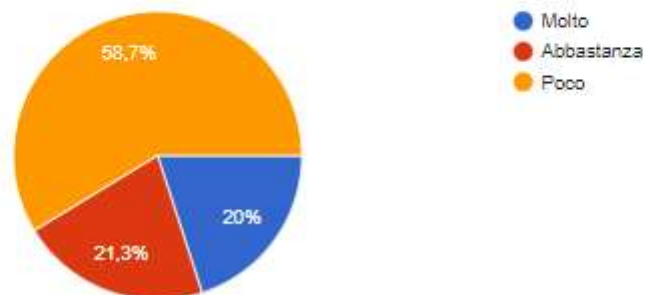
153 risposte



4. E' stato messo a conoscenza da parte dell'impiegato di tutti i servizi offerti dal proprio ufficio?

 Copia

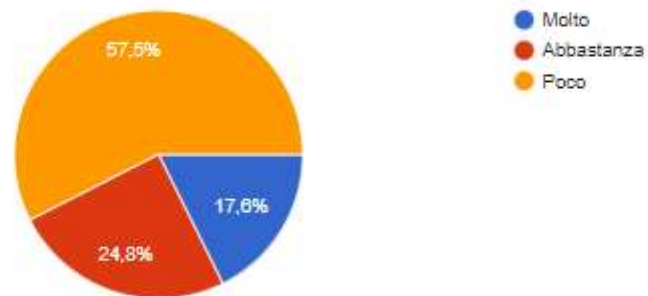
155 risposte



5. Le informazioni per ottenere il servizio da lei richiesto sono state fornite con chiarezza?

 Copia

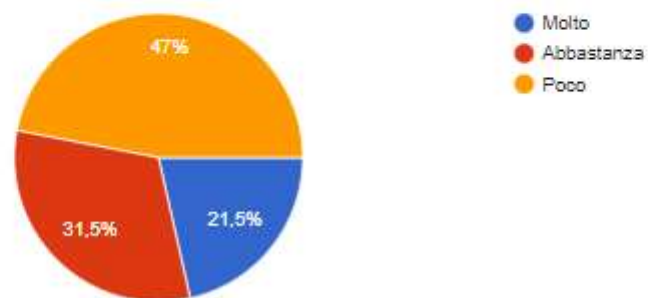
153 risposte



6. La modulistica fornita è risultata di semplice comprensione e compilazione?

 Copia

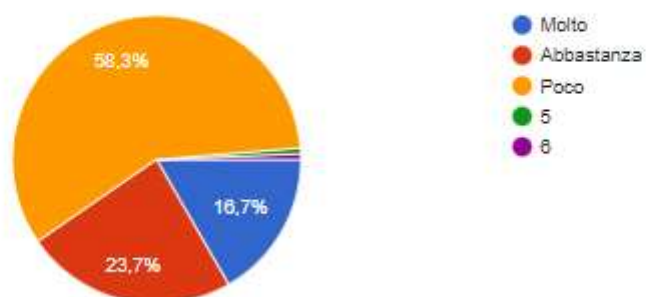
149 risposte



### 7. Il servizio è stato erogato velocemente?

 Copia

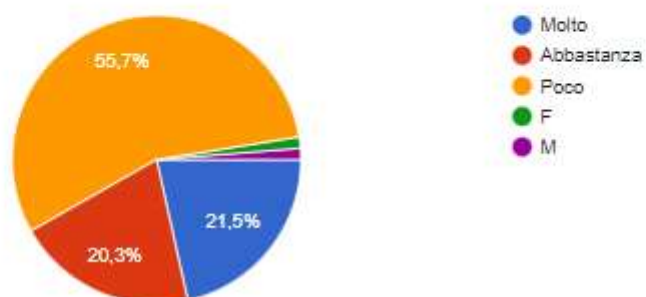
156 risposte



### 8. Il personale a cui si è rivolto le è sembrato competente e preparato?

 Copia

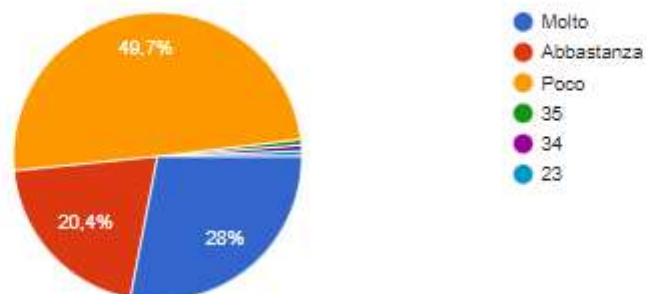
158 risposte



9. L'impiegato si è posto nei suoi confronti con cortesia ed educazione?

 Copia

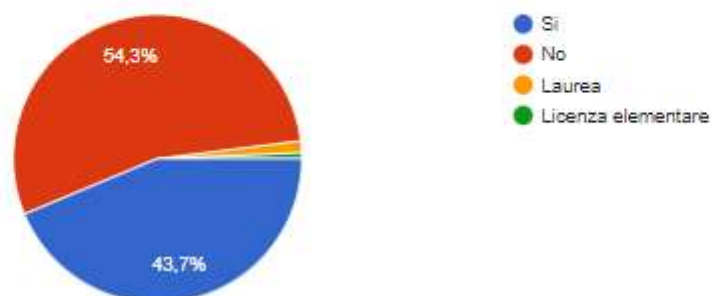
157 risposte



10. Per risolvere la sua problematica si è dovuto rivolgere anche ad altri nostri uffici?

 Copia

151 risposte

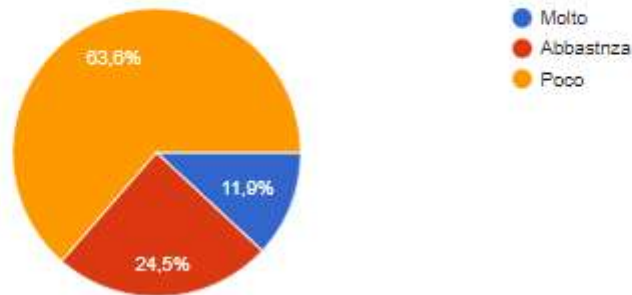




11. Se era già stato in questo ufficio in passato, trova che il servizio oggi reso complessivamente sia migliorato?

 Copia

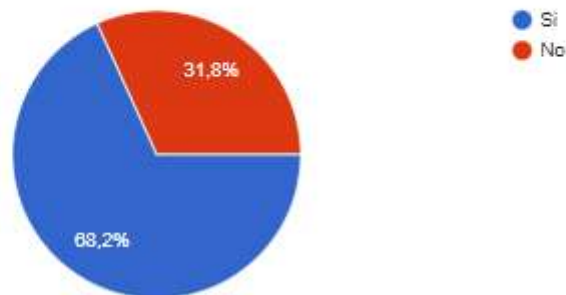
151 risposte



12. I giorni e gli orari di apertura al pubblico sono stati rispondenti alle sue esigenze?

 Copia

151 risposte



14. Giudica soddisfacente complessivamente il servizio reso dai nostri uffici?

 Copia

152 risposte

