



CITTA' DI MASSAFRA

Provincia Di Taranto
Segreteria Generale
Municipio Via Livatino s.n.c.
74016 Massafra

**QUESTIONARIO INTERNO DI
GRADIMENTO DEI SERVIZI EROGATI
DALL'ENTE
ANNO 2023
REPORT**

Indice generale

1. Normativa di riferimento
 2. Metodo di indagine
 3. Rendicontazione dei dati
 4. Conclusioni
-

1. Normativa di riferimento

Ai sensi del D. L. 10 ottobre 2012 n. 174, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 dicembre 2012, n. 213, il sistema di controllo interno è diretto, tra l'altro a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati dall'Ente, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'Ente.

Il Comune di Massafra con deliberazione di Consiglio Comunale n. 2/2013 ha provveduto ad adottare il Regolamento del Sistema dei Controlli Interni, il quale al Capo VI artt. 22-23-24, disciplina tale forma di controllo prevedendo, nello specifico all'art. 24 «Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni», la predisposizione di appositi questionari anonimi, da somministrare ai Dirigenti dell'Ente, ai fini del riscontro del servizio prodotto ed offerto.

Con disposizione del Segretario Generale dell'Ente del 13.04.2022, prot. n. 18971, si è proceduto alla «Nomina dell'Unità Controllo sulla qualità dei servizi erogati» al fine di dare attuazione a quanto previsto nel capoverso precedente.

2. I Nuovi controlli interni

L'Unità di Controllo, di cui al paragrafo precedente, ha proceduto alla predisposizione di un «Questionario di gradimento interno dei servizi erogati dall'Ente» da sottoporre ai Dirigenti, funzionari ed istruttori direttivi dell'Ente, i quali, nel rispetto dell'anonimato hanno completato le loro schede di gradimento e le hanno trasmesse alla Segreteria Generale.

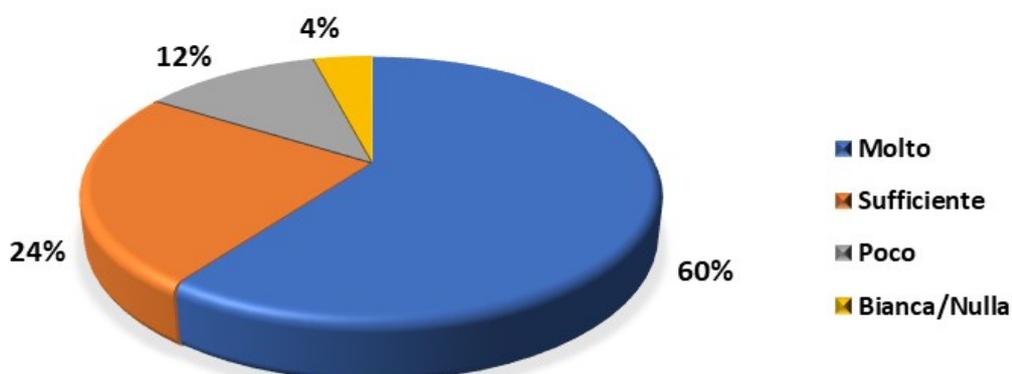
Sono giunte in Segreteria Generale **n. 25 schede.**

Nel prossimo paragrafo si procede alla «Rendicontazione dei dati».

3. Rendicontazione dei dati

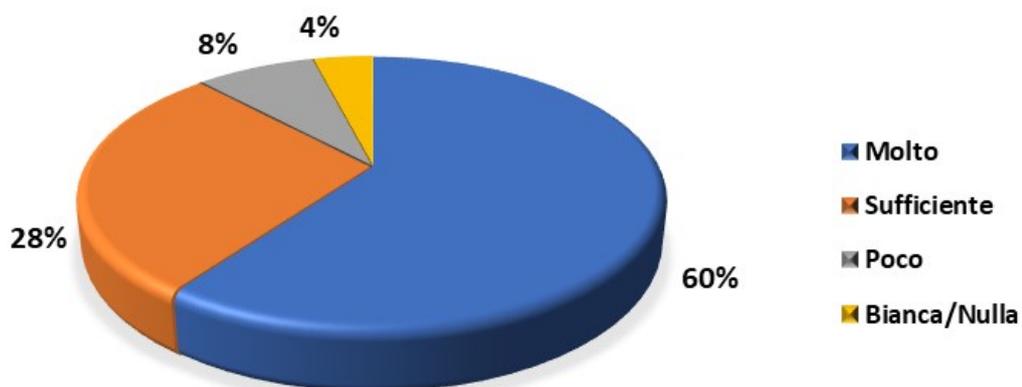
1) E' soddisfatto dei tempi in cui viene rilasciato il visto di regolarità contabile?
(Ripartizione oggetto di valutazione: 2^ Ripartizione)

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	46%	60%
Sufficiente	32%	29%	24%
Poco	26%	25%	12%
Bianca/Nulla	0	0	4%



2) E' soddisfatto dei tempi in cui viene rilasciata l'emissione del Mandato di pagamento?
(Ripartizione oggetto di valutazione: 2^ Ripartizione)

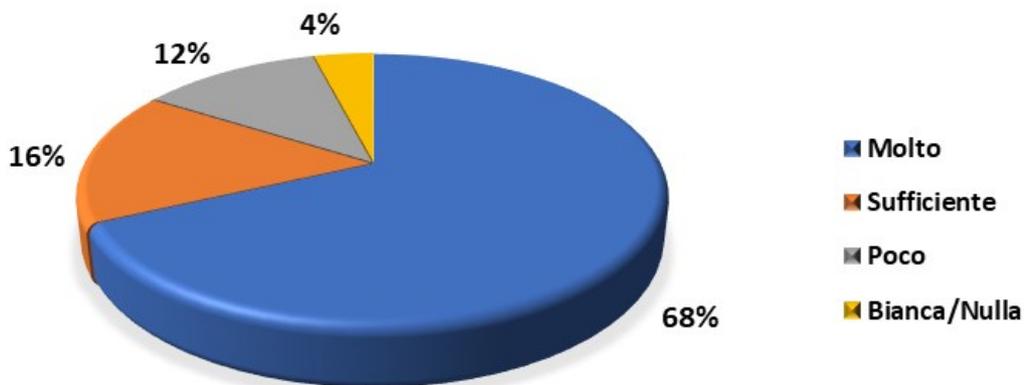
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	62%	60%
Sufficiente	37%	21%	28%
Poco	21%	17%	8%
Bianca/Nulla	0	0	4%



3) E' soddisfatto dell'attività del Servizio Economato al quale si rivolge per esigenze del suo ufficio?

(Ripartizione oggetto di valutazione: 2^ Ripartizione)

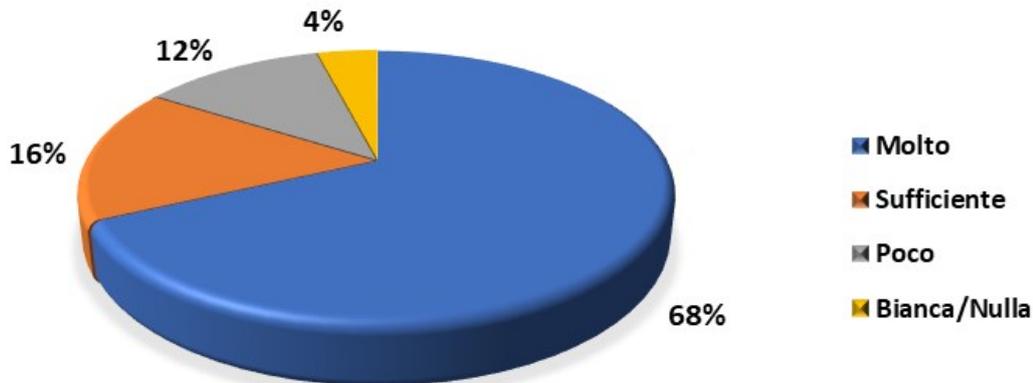
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	68%	67%	68%
Sufficiente	32%	17%	16%
Poco	0	12%	12%
Bianca/Nulla	0	4%	4%



4) E' soddisfatto dei tempi in cui il servizio Economato soddisfa le sue richieste?

(Ripartizione oggetto di valutazione: 2^ Ripartizione)

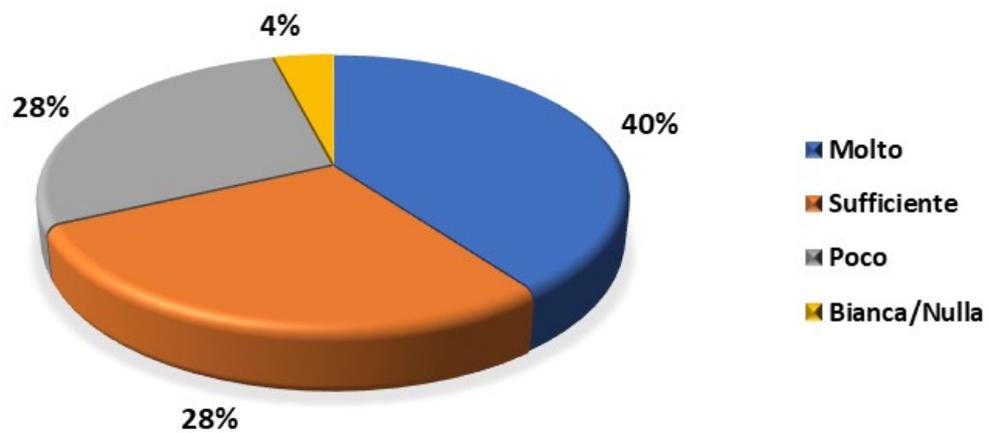
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	74%	75%	68%
Sufficiente	26%	12%	16%
Poco	0	13%	12%
Bianca/Nulla	0	0	4%



5) E' soddisfatto del servizio manutenzione immobili presso gli uffici comunali?

(Ripartizione oggetto di valutazione: 4^ Ripartizione)

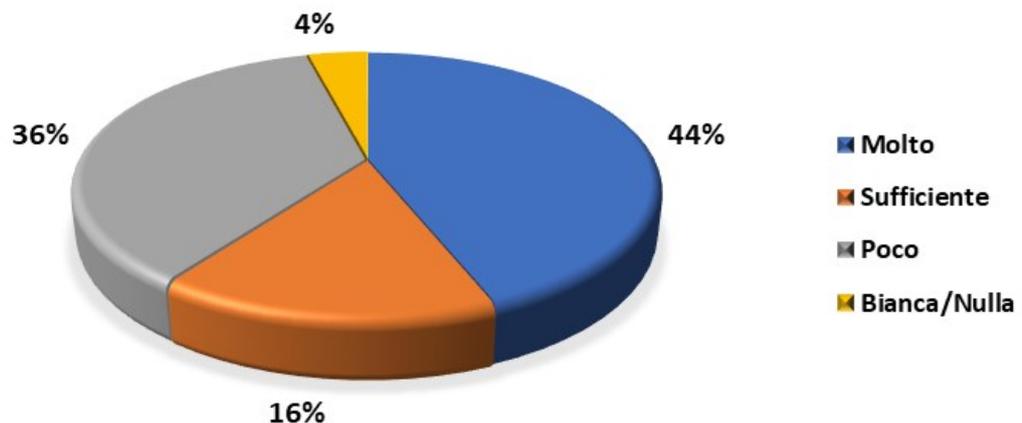
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	37%	41%	40%
Sufficiente	32%	42%	28%
Poco	26%	17%	28%
Bianca/Nulla	5%	0	4%



6) E' soddisfatto dei tempi in cui il servizio manutenzione immobili soddisfa le sue richieste?

(Ripartizione oggetto di valutazione: 4^ Ripartizione)

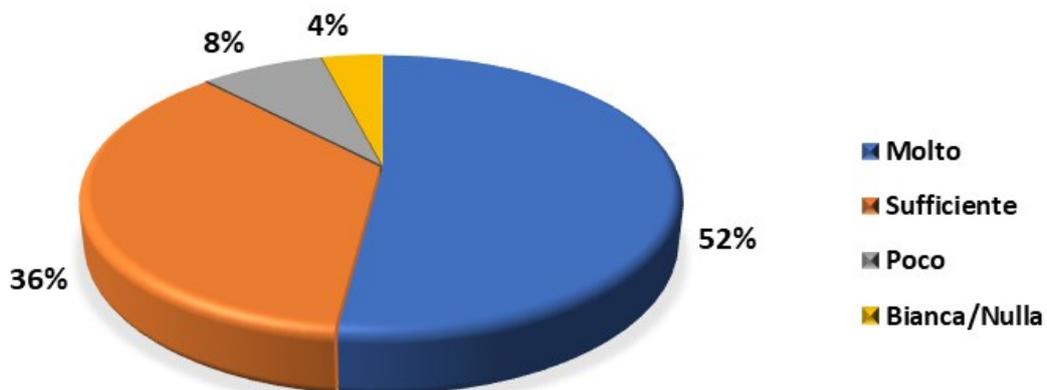
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	37%	50%	44%
Sufficiente	26%	38%	16%
Poco	32%	12%	36%
Bianca/Nulla	5%	0	4%



7) E' soddisfatto dell'attività del Servizio Protocollo rispetto alle sue richieste?

(Ripartizione oggetto di valutazione: 1^ Ripartizione)

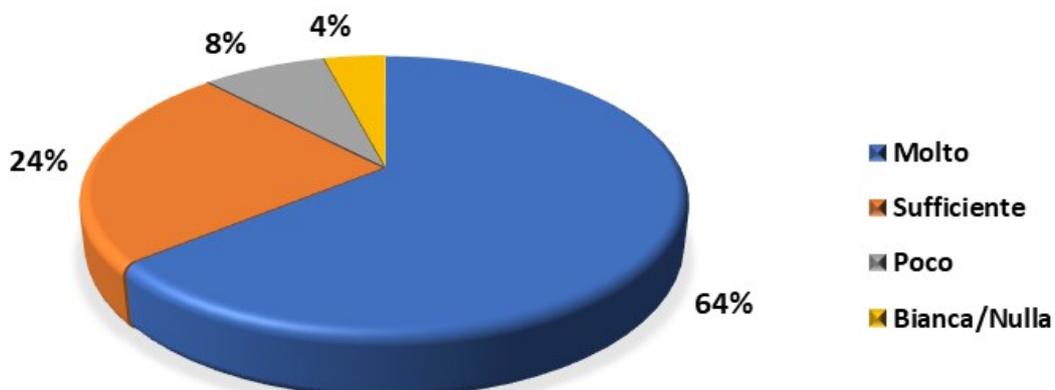
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	58%	79%	52%
Sufficiente	21%	13%	36%
Poco	16%	8%	8%
Bianca/Nulla	5%	0	4%



8) E' soddisfatto dei tempi in cui il Servizio Protocollo soddisfa le sue richieste?

(Ripartizione oggetto di valutazione: 1^ Ripartizione)

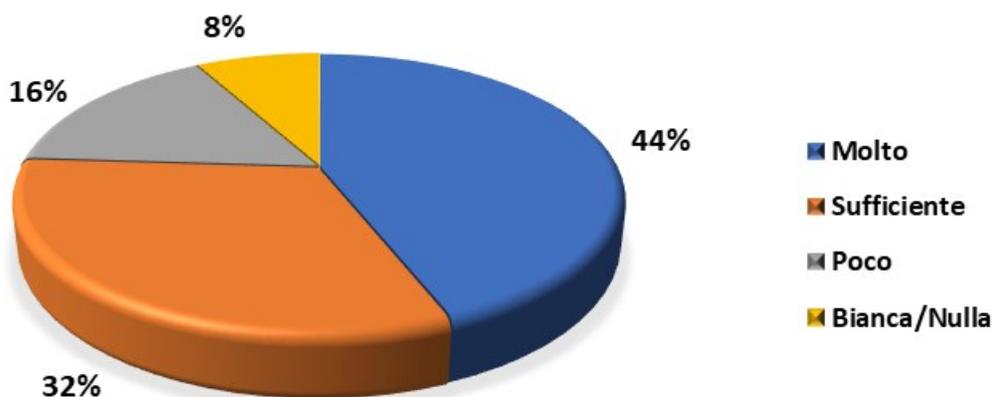
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	58%	83%	64%
Sufficiente	32%	17%	24%
Poco	5%	0	8%
Bianca/Nulla	5%	0	4%



9) E' soddisfatto della collaborazione posta in essere dai Dirigenti delle altre Ripartizioni nella condivisione di decisioni o problematiche che coinvolgono più Ripartizioni?

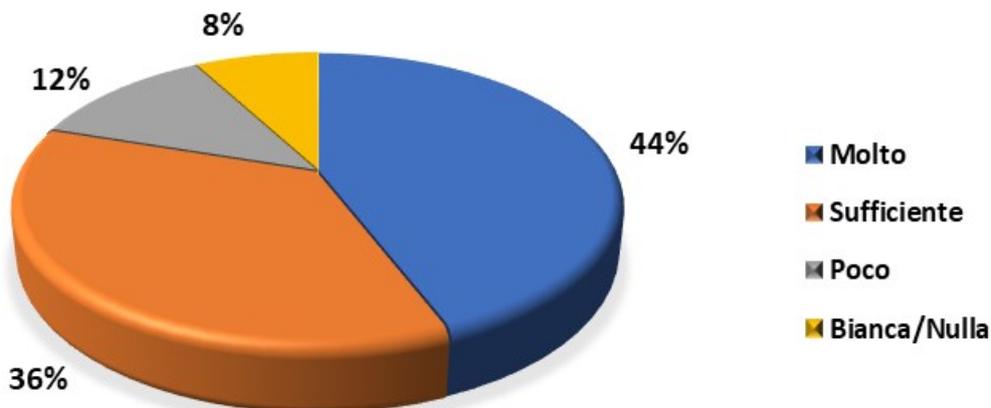
1^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	47%	50%	44%
Sufficiente	32%	25%	32%
Poco	16%	25%	16%
Bianca/Nulla	5%	0	8%



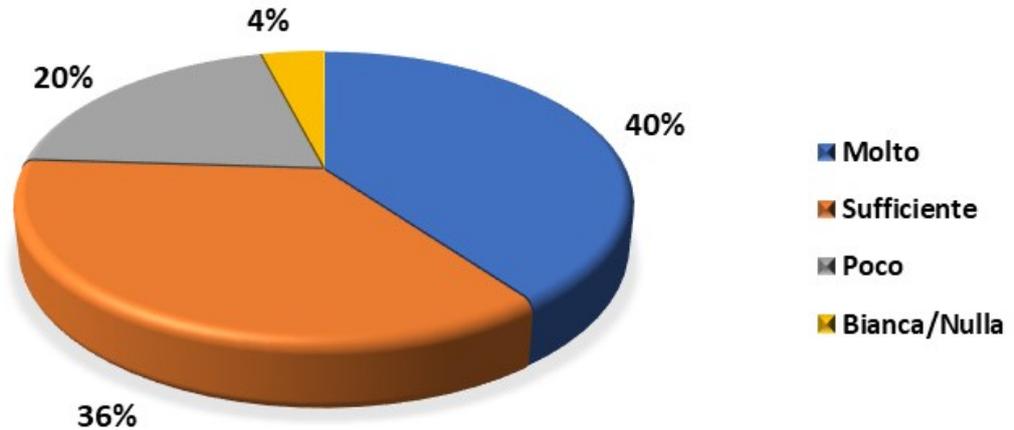
2^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	46%	44%
Sufficiente	21%	29%	36%
Poco	37%	25%	12%
Bianca/Nulla	0	0	8%



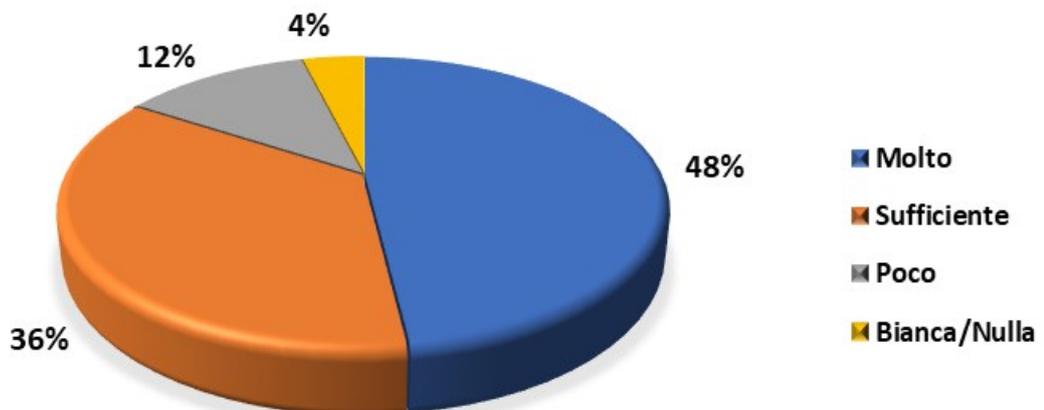
3^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	37%	40%
Sufficiente	42%	46%	36%
Poco	26%	17%	20%
Bianca/Nulla	0	0	4%



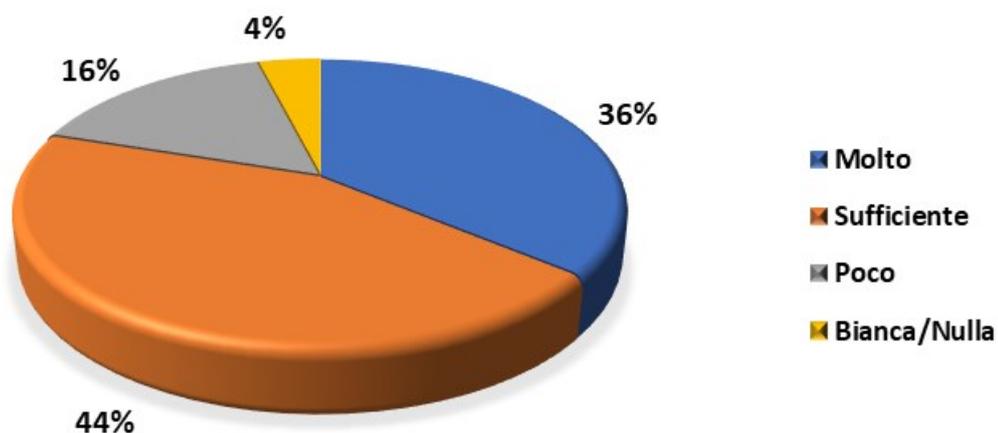
4^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	53%	50%	48%
Sufficiente	21%	25%	36%
Poco	10%	25%	12%
Bianca/Nulla	16%	0	4%



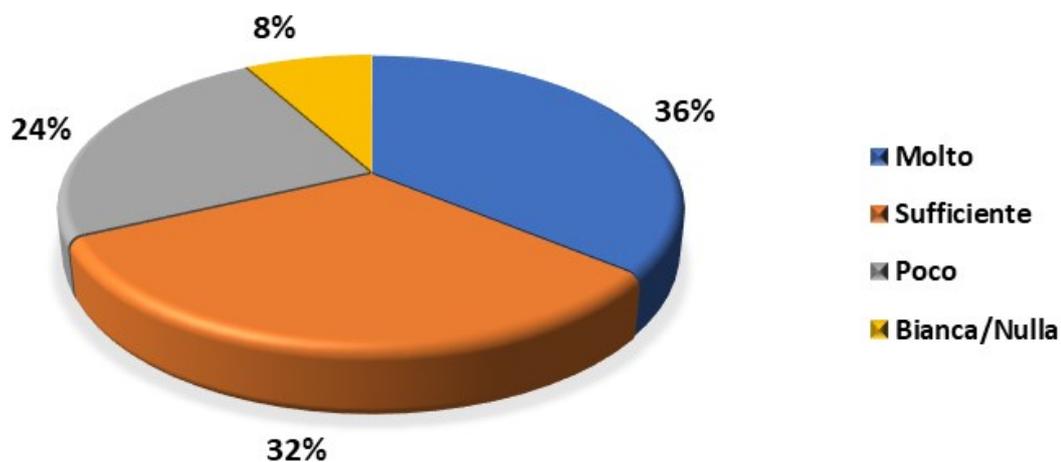
5^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	26%	42%	36%
Sufficiente	37%	25%	44%
Poco	16%	29%	16%
Bianca/Nulla	21%	4%	4%



6^ RIPARTIZIONE

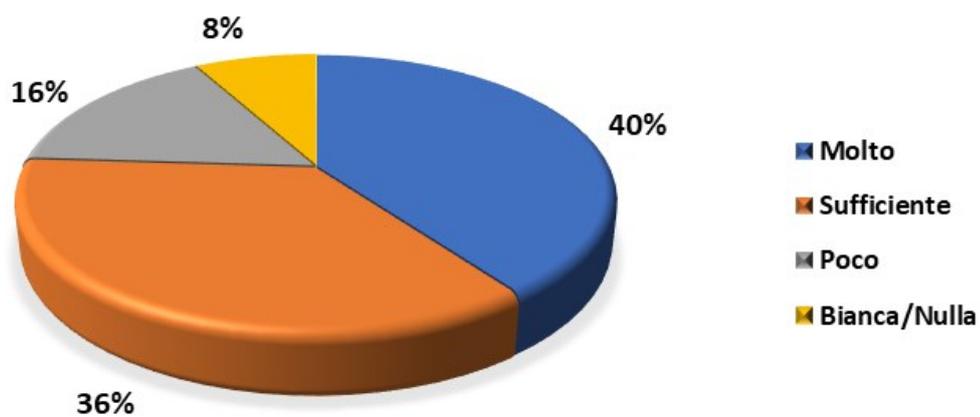
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	21%	54%	36%
Sufficiente	32%	21%	32%
Poco	10%	21%	24%
Bianca/Nulla	37%	4%	8%



10) E' soddisfatto della collaborazione posta in essere dai Dirigenti di altre Ripartizioni nello svolgimento del procedimento amministrativo finalizzato all'adozione del provvedimento finale?

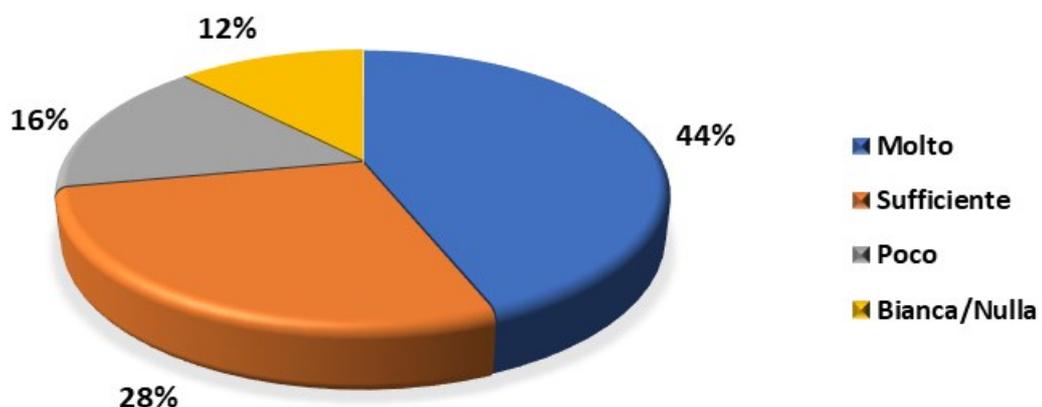
1^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	47%	54%	40%
Sufficiente	32%	33%	36%
Poco	16%	13%	16%
Bianca/Nulla	5%	0	8%



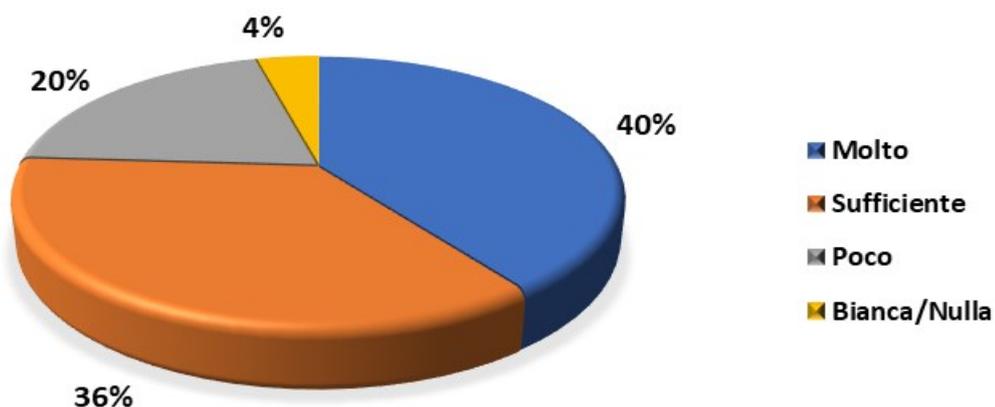
2^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	50%	44%
Sufficiente	21%	25%	28%
Poco	32%	25%	16%
Bianca/Nulla	5%	0	12%



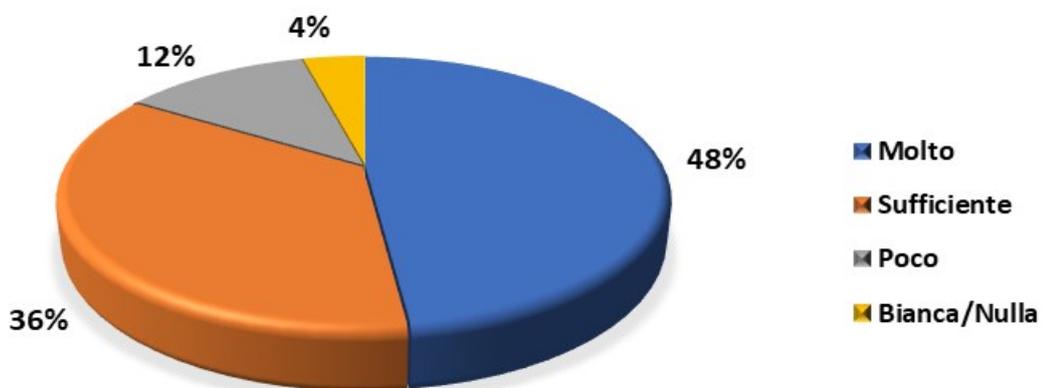
3^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	37%	42%	40%
Sufficiente	37%	42%	36%
Poco	16%	16%	20%
Bianca/Nulla	10%	0	4%



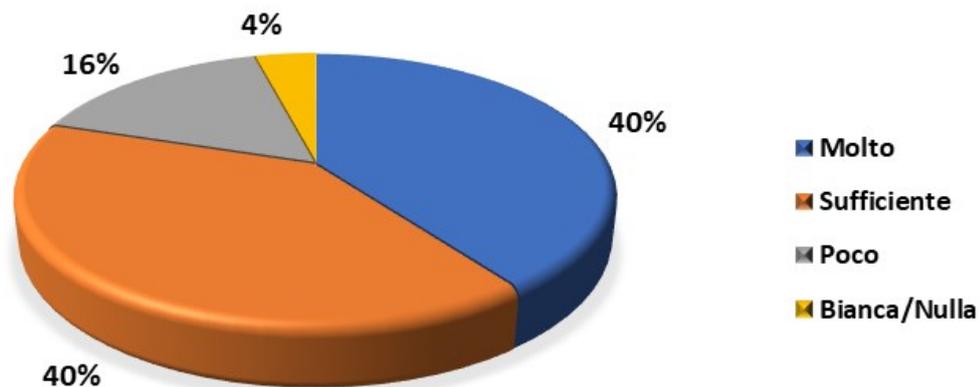
4^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	47%	50%	48%
Sufficiente	26%	33%	36%
Poco	16%	17%	12%
Bianca/Nulla	11%	0	4%



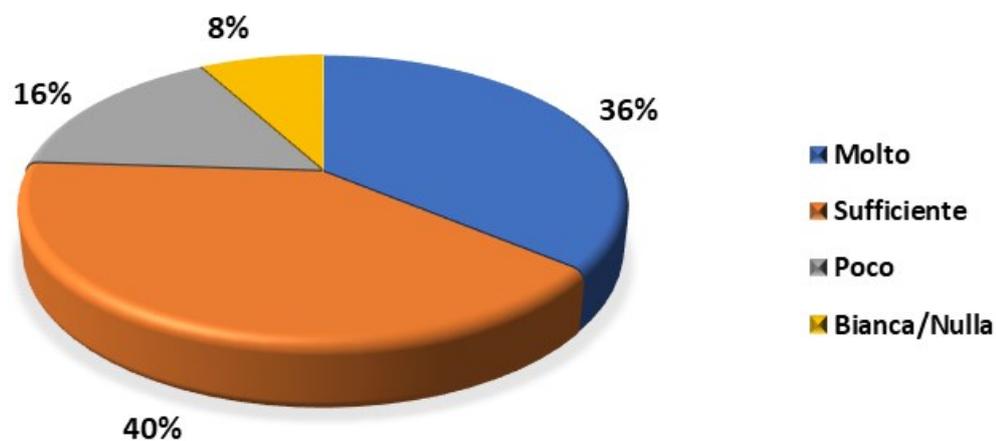
5^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	46%	40%
Sufficiente	32%	29%	40%
Poco	15%	21%	16%
Bianca/Nulla	21%	4%	4%



6^ RIPARTIZIONE

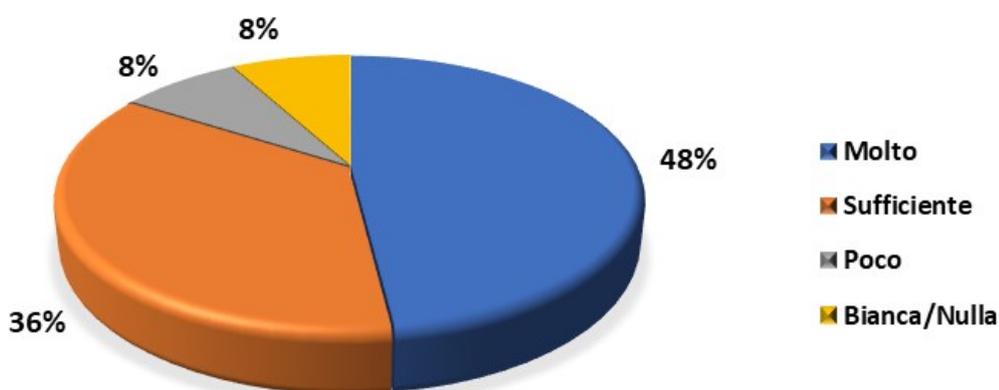
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	26%	50%	36%
Sufficiente	26%	29%	40%
Poco	6%	17%	16%
Bianca/Nulla	42%	4%	8%



11) E' soddisfatto della completezza delle risposte fornite dagli altri Dirigenti coinvolti nell'adozione del provvedimento finale?

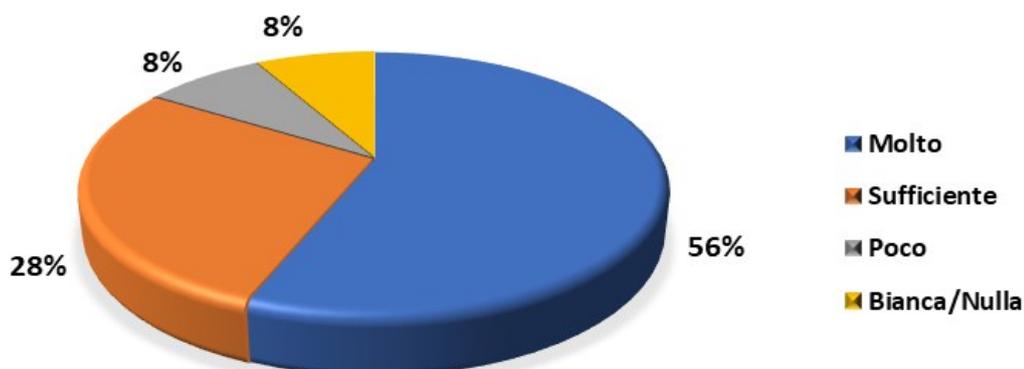
1^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	50%	48%
Sufficiente	42%	33%	36%
Poco	11%	13%	8%
Bianca/Nulla	5%	4%	8%



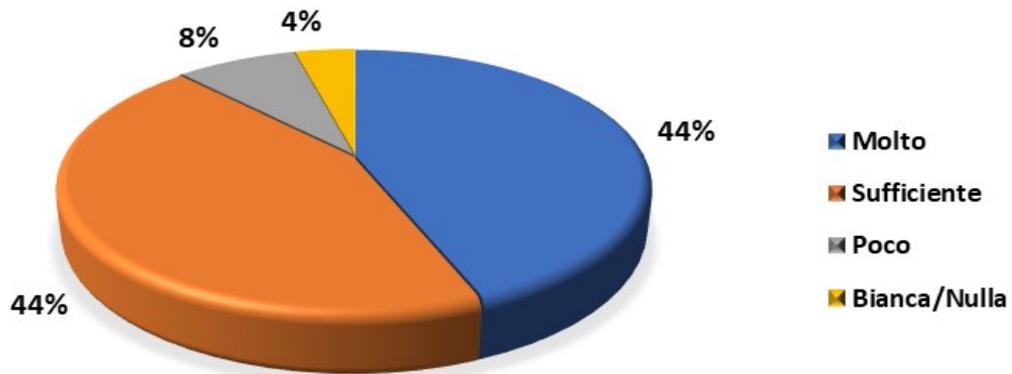
2^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	37%	50%	56%
Sufficiente	26%	29%	28%
Poco	32%	17%	8%
Bianca/Nulla	5%	4%	8%



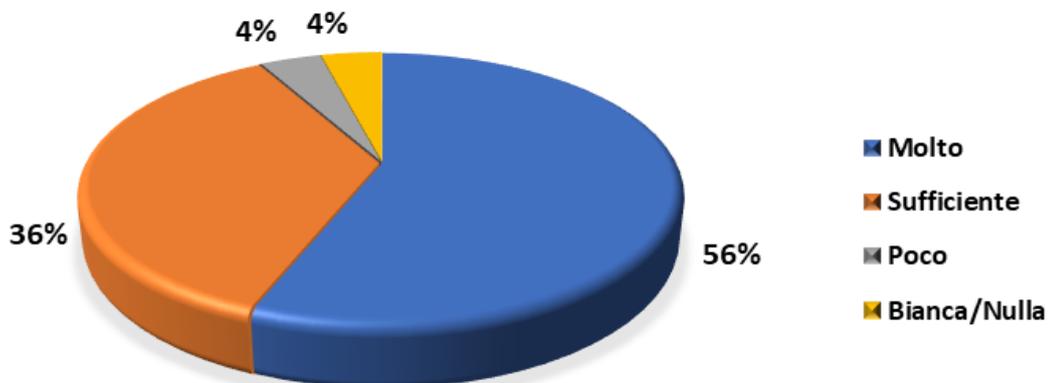
3^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	42%	44%
Sufficiente	47%	37%	44%
Poco	11%	17%	8%
Bianca/Nulla	10%	4%	4%



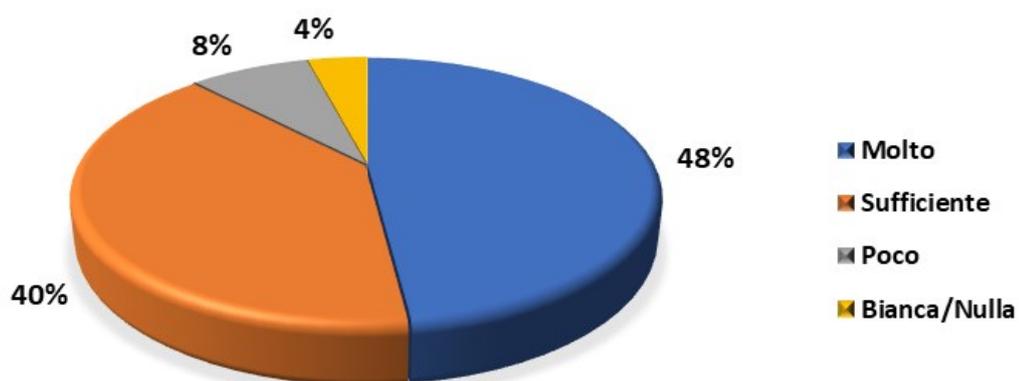
4^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	54%	56%
Sufficiente	32%	21%	36%
Poco	10%	21%	4%
Bianca/Nulla	16%	4%	4%



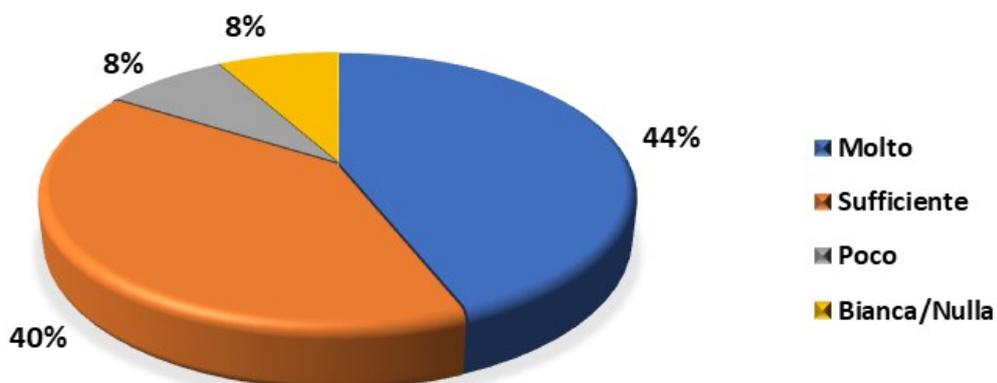
5^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	50%	48%
Sufficiente	42%	25%	40%
Poco	10%	17%	8%
Bianca/Nulla	16%	8%	4%



6^ RIPARTIZIONE

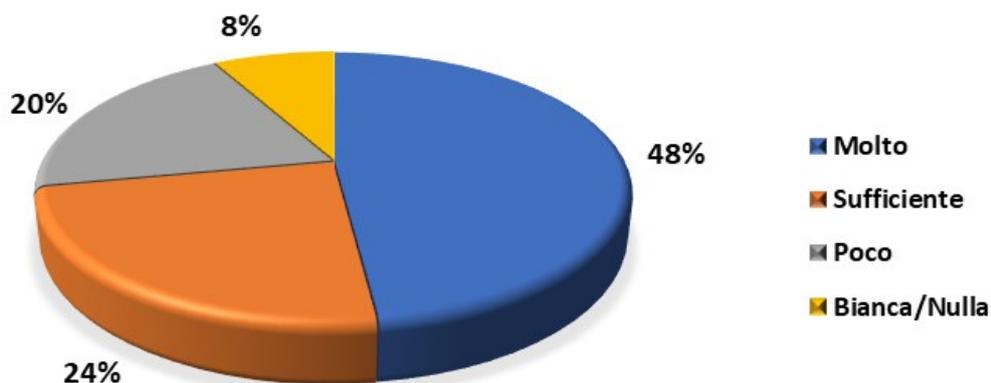
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	54%	44%
Sufficiente	42%	21%	40%
Poco	10%	17%	8%
Bianca/Nulla	16%	8%	8%



12) E' soddisfatto della puntualità delle risposte degli altri Dirigenti coinvolti nell'adozione del provvedimento finale?

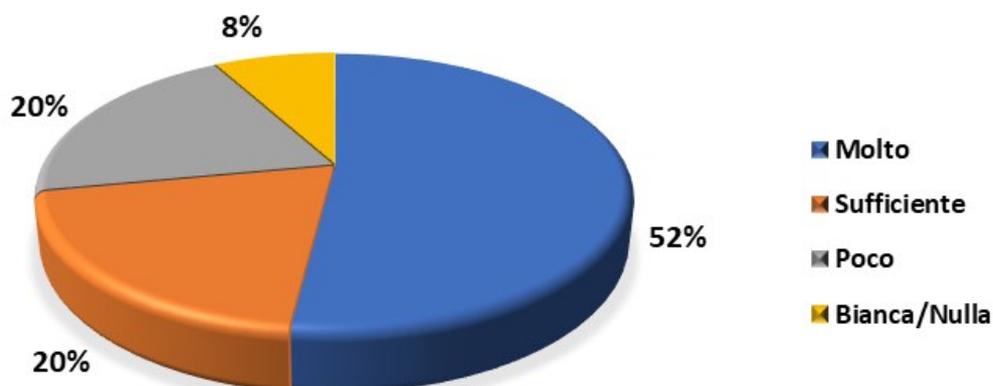
1^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	37%	48%
Sufficiente	47%	46%	24%
Poco	11%	13%	20%
Bianca/Nulla	0	4%	8%



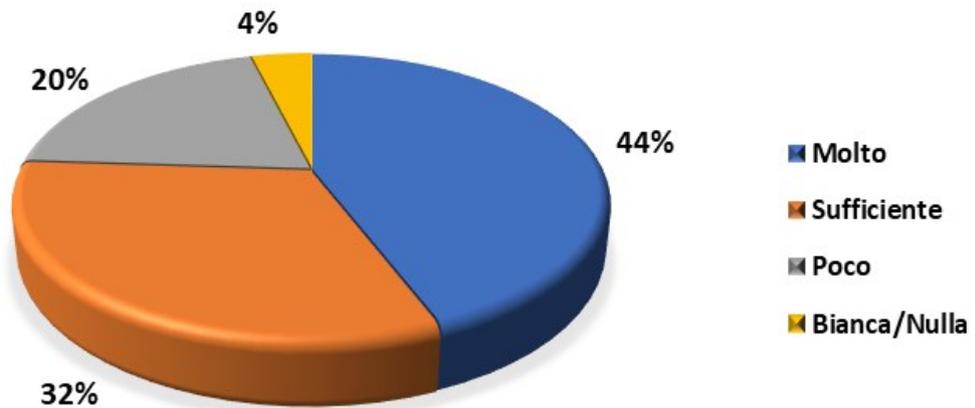
2^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	42%	52%
Sufficiente	42%	25%	20%
Poco	26%	25%	20%
Bianca/Nulla	0	8%	8%



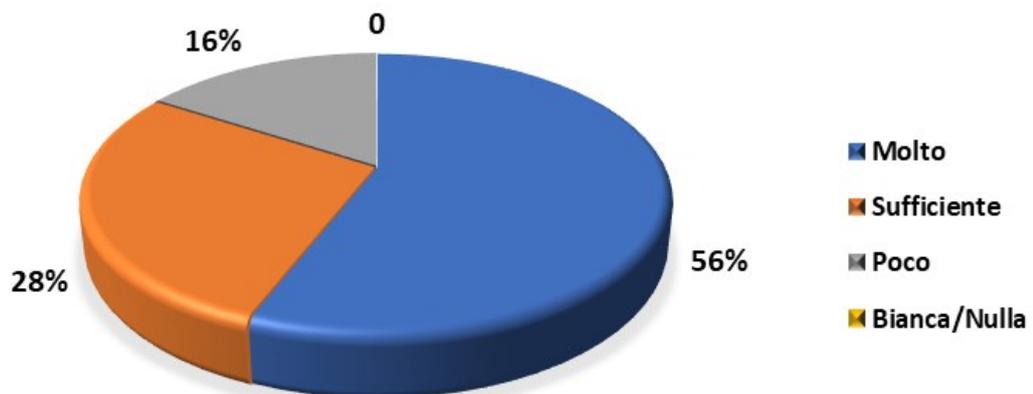
3^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	26%	33%	44%
Sufficiente	58%	38%	32%
Poco	11%	25%	20%
Bianca/Nulla	5%	4%	4%



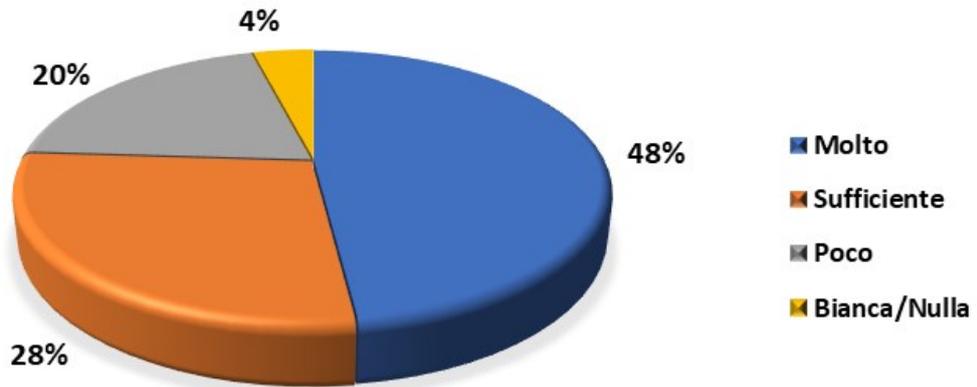
4^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	42%	56%
Sufficiente	42%	25%	28%
Poco	11%	29%	16%
Bianca/Nulla	5%	4%	0



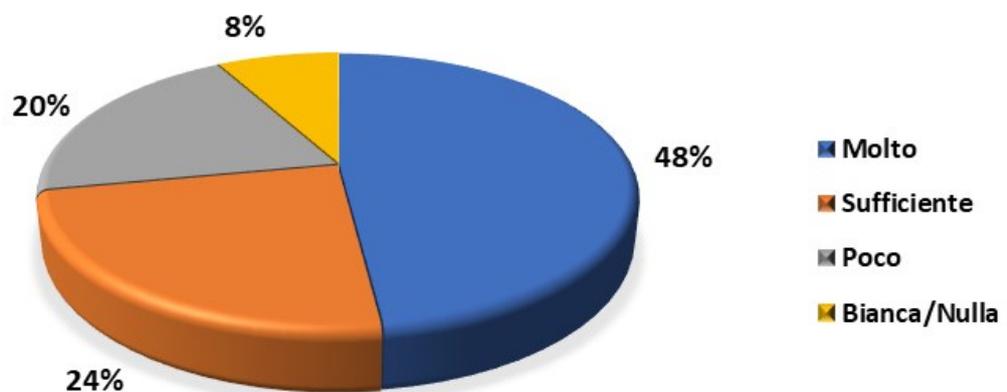
5^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	26%	38%	48%
Sufficiente	53%	29%	28%
Poco	11%	25%	20%
Bianca/Nulla	10%	8%	4%



6^ RIPARTIZIONE

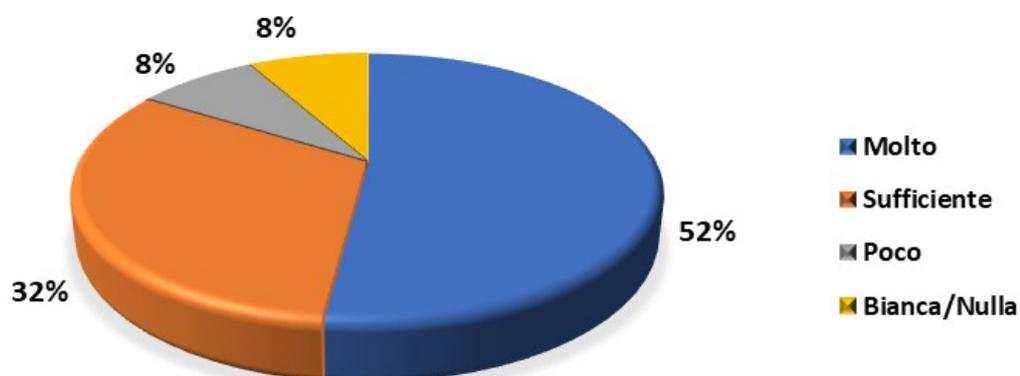
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	21%	33%	48%
Sufficiente	37%	29%	24%
Poco	10%	25%	20%
Bianca/Nulla	32%	13%	8%



13) E' soddisfatto della attendibilità delle risposte fornite dagli altri Dirigenti coinvolti nell'adozione del provvedimento finale?

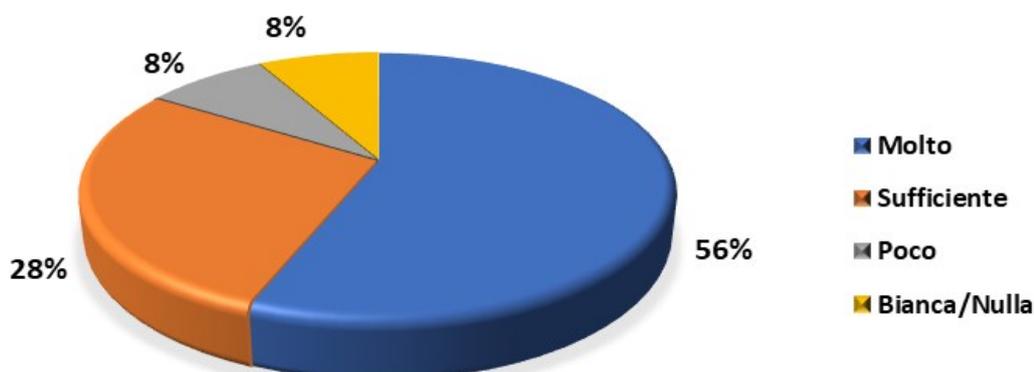
1^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	46%	52%
Sufficiente	53%	46%	32%
Poco	10%	4%	8%
Bianca/Nulla	5%	4%	8%



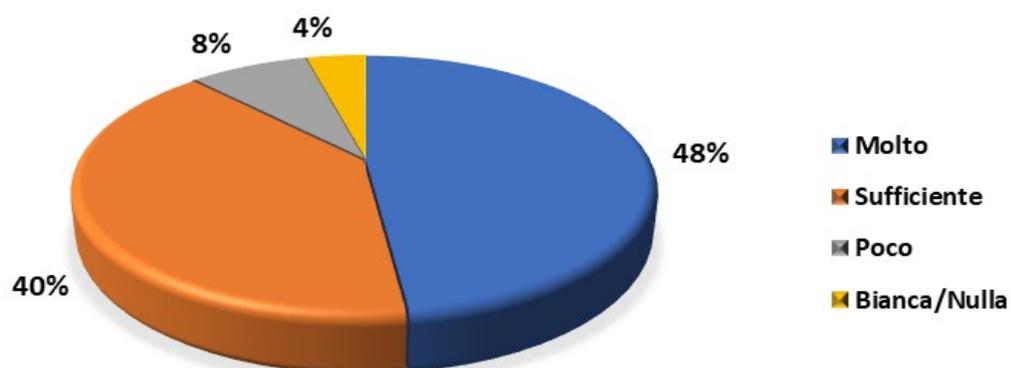
2^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	50%	56%
Sufficiente	47%	38%	28%
Poco	21%	8%	8%
Bianca/Nulla	0	4%	8%



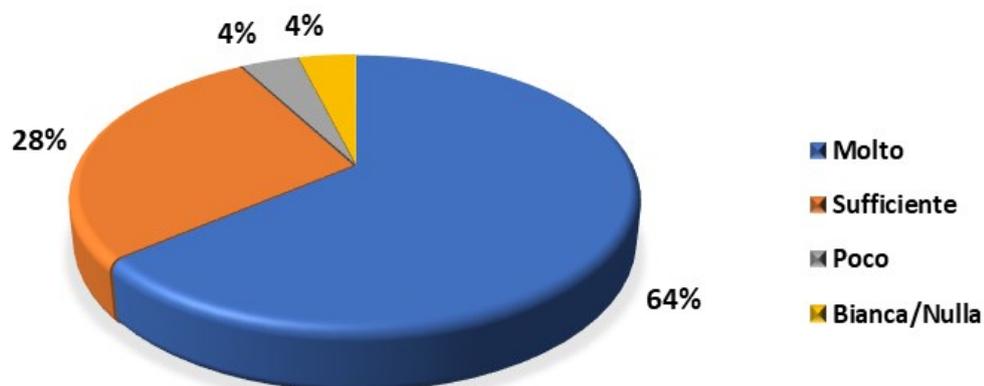
3^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	38%	48%
Sufficiente	58%	54%	40%
Poco	5%	4%	8%
Bianca/Nulla	5%	4%	4%



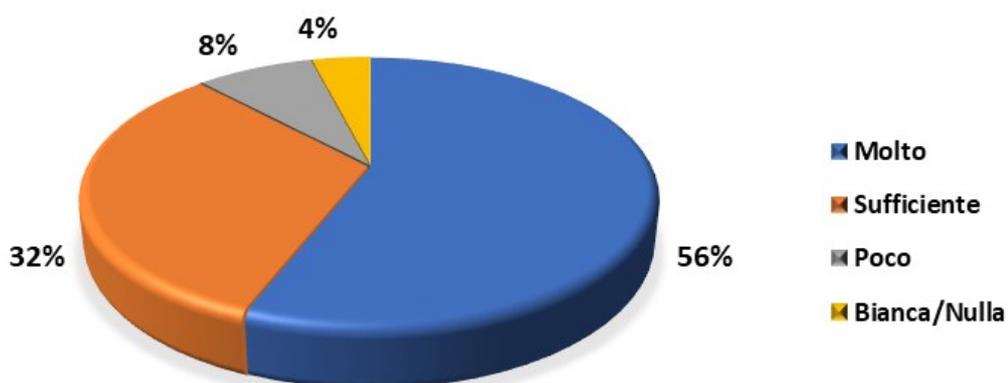
4^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	42%	64%
Sufficiente	53%	46%	28%
Poco	0	8%	4%
Bianca/Nulla	5%	4%	4%



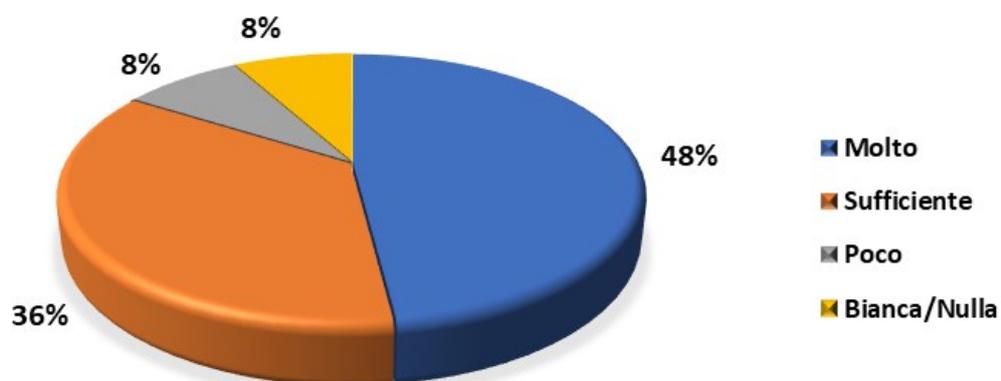
5^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	26%	38%	56%
Sufficiente	58%	46%	32%
Poco	5%	8%	8%
Bianca/Nulla	11%	8%	4%



6^ RIPARTIZIONE

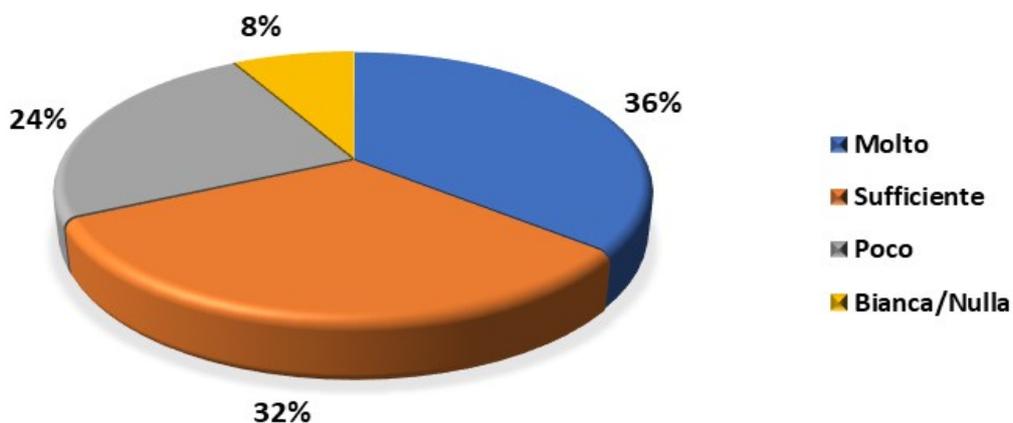
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	21%	38	48%
Sufficiente	47%	46	36%
Poco	0	8	8%
Bianca/Nulla	32%	8	8%



14) E' soddisfatto della completezza delle risposte fornite dai dipendenti di altre Ripartizioni coinvolti nell'adozione del provvedimento finale?

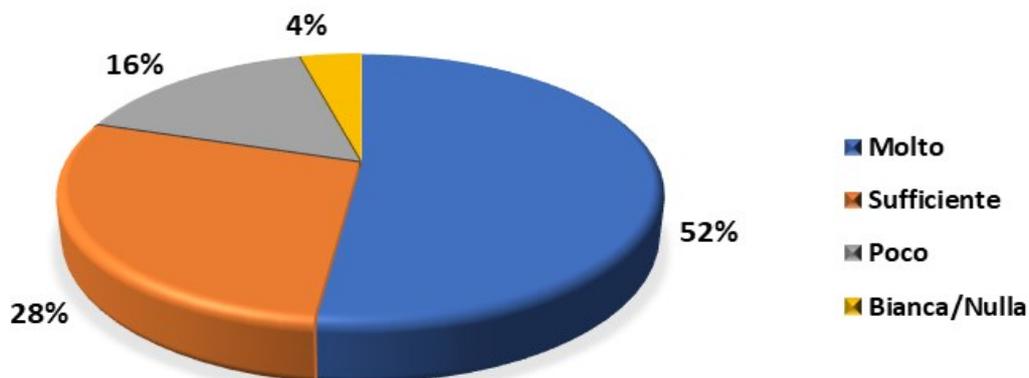
1^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	50%	36%
Sufficiente	47%	33%	32%
Poco	11%	13%	24%
Bianca/Nulla	0	4%	8%



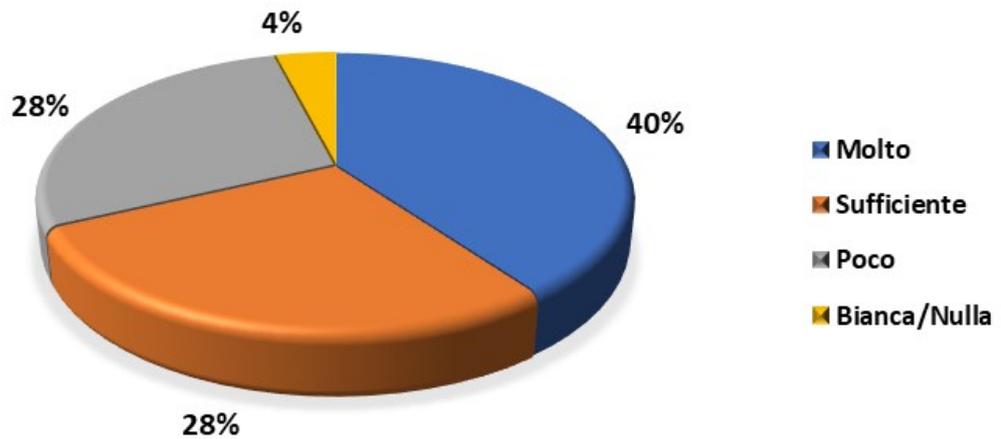
2^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	58%	52%
Sufficiente	42%	25%	28%
Poco	26%	13%	16%
Bianca/Nulla	0	45	4%



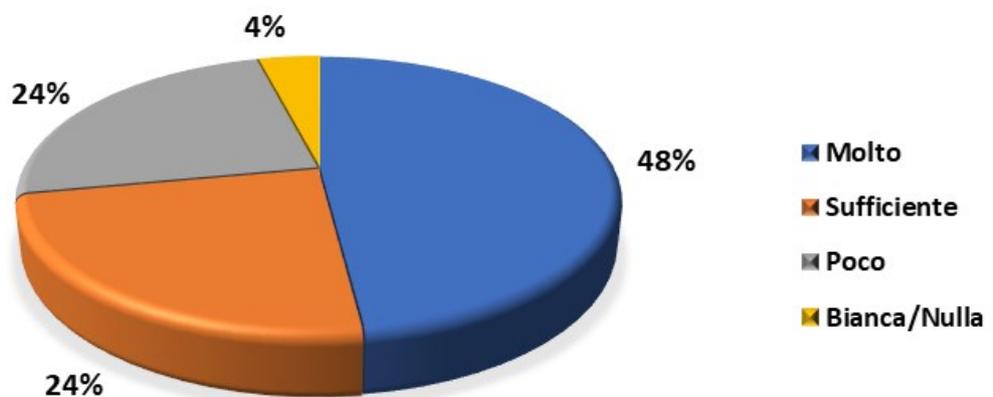
3^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	37%	40%
Sufficiente	58%	42%	28%
Poco	5%	17%	28%
Bianca/Nulla	5%	4%	4%



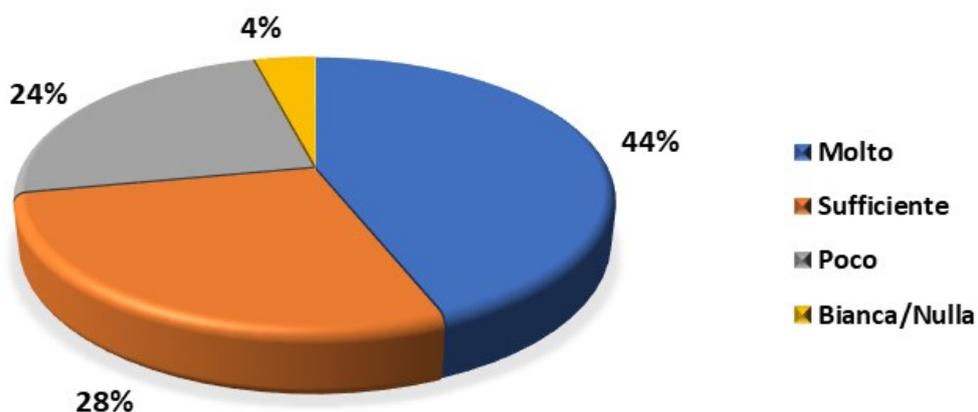
4^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	50%	48%
Sufficiente	48%	33%	24%
Poco	5%	13%	24%
Bianca/Nulla	5%	4%	4%



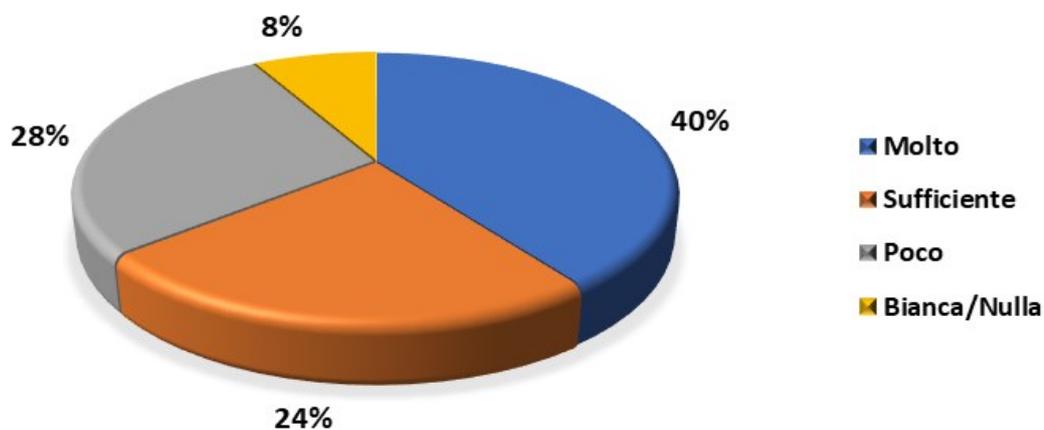
5^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	21%	46%	44%
Sufficiente	58%	29%	28%
Poco	5%	17%	24%
Bianca/Nulla	16%	8%	4%



6^ RIPARTIZIONE

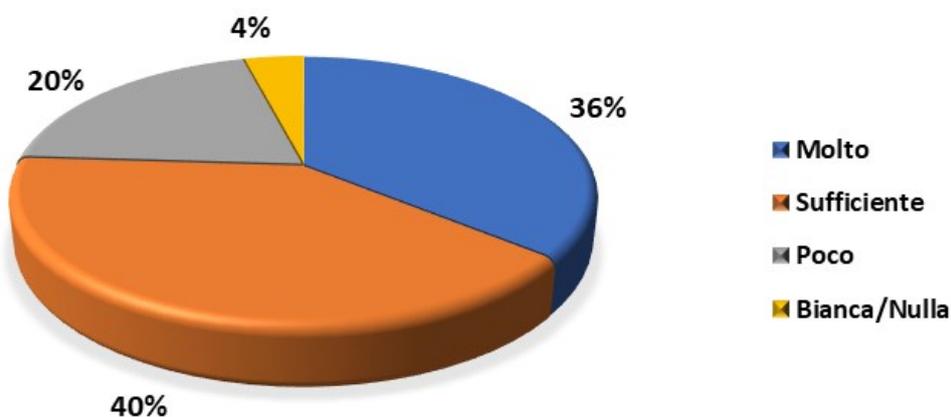
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	26%	46%	40%
Sufficiente	37%	29%	24%
Poco	11%	17%	28%
Bianca/Nulla	26%	8%	8%



15) E' soddisfatto della puntualità delle risposte dai dipendenti di altre Ripartizioni coinvolti nell'adozione del provvedimento finale?

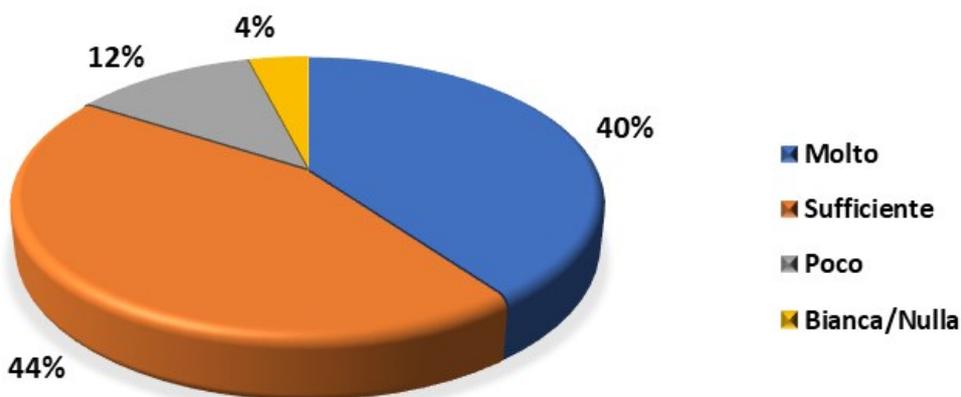
1^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	37%	54%	36%
Sufficiente	42%	38%	40%
Poco	21%	8%	20%
Bianca/Nulla	0	0	4%



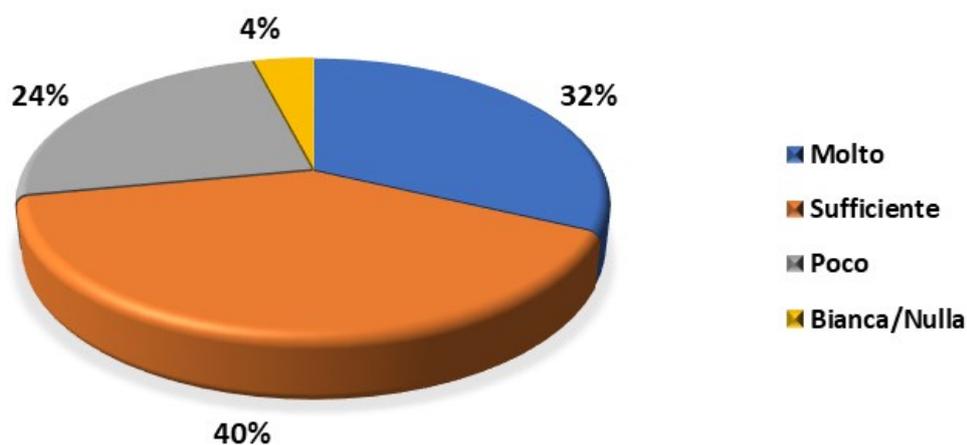
2^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	54%	40%
Sufficiente	42%	38%	44%
Poco	21%	8%	12%
Bianca/Nulla	5%	0	4%



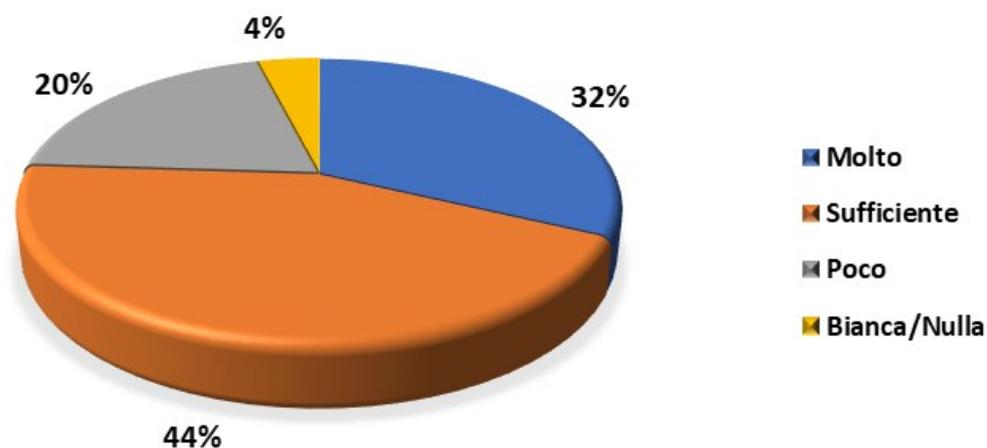
3^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	42%	32%
Sufficiente	53%	46%	40%
Poco	10%	12%	24%
Bianca/Nulla	5%	0	4%



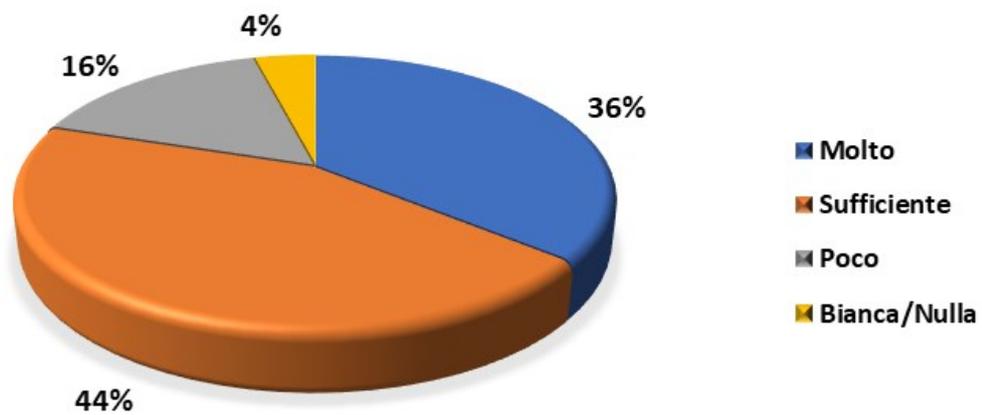
4^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	47%	50%	32%
Sufficiente	37%	42%	44%
Poco	11%	8%	20%
Bianca/Nulla	5%	0	4%



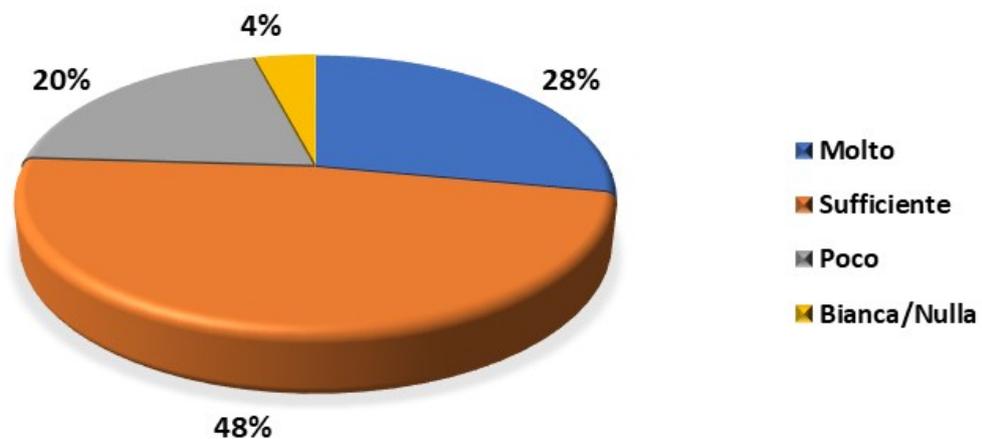
5^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	16%	42%	36%
Sufficiente	68%	46%	44%
Poco	5%	8%	16%
Bianca/Nulla	11%	4%	4%



6^ RIPARTIZIONE

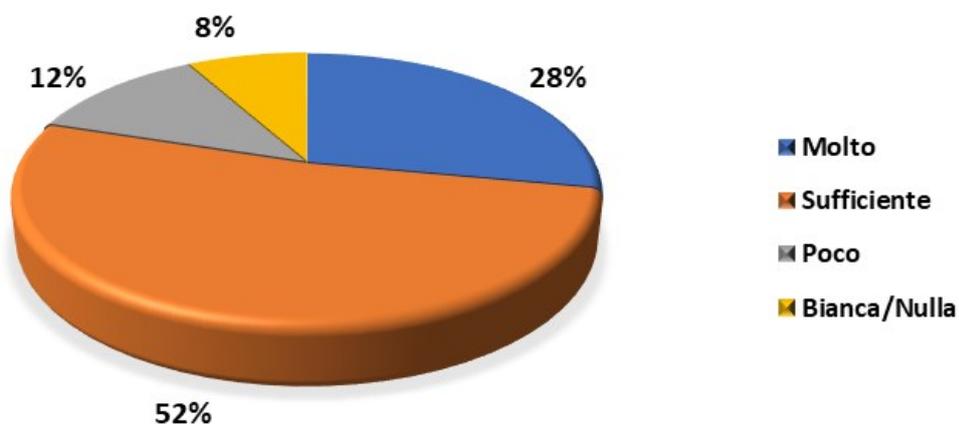
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	26%	46%	28%
Sufficiente	37%	37%	48%
Poco	5%	13%	20%
Bianca/Nulla	32%	4%	4%



16) E' soddisfatto della attendibilità delle risposte dai dipendenti di altre Ripartizioni coinvolti nell'adozione del provvedimento finale?

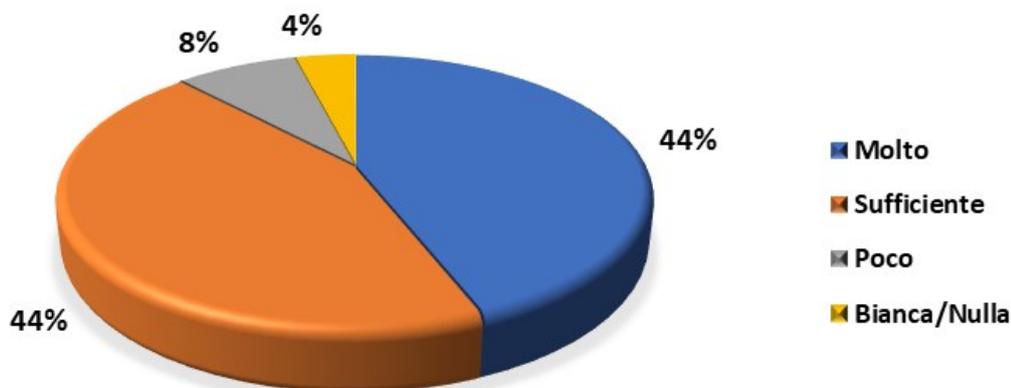
1^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	54%	28%
Sufficiente	32%	38%	52%
Poco	16%	8%	12%
Bianca/Nulla	10%	0	8%



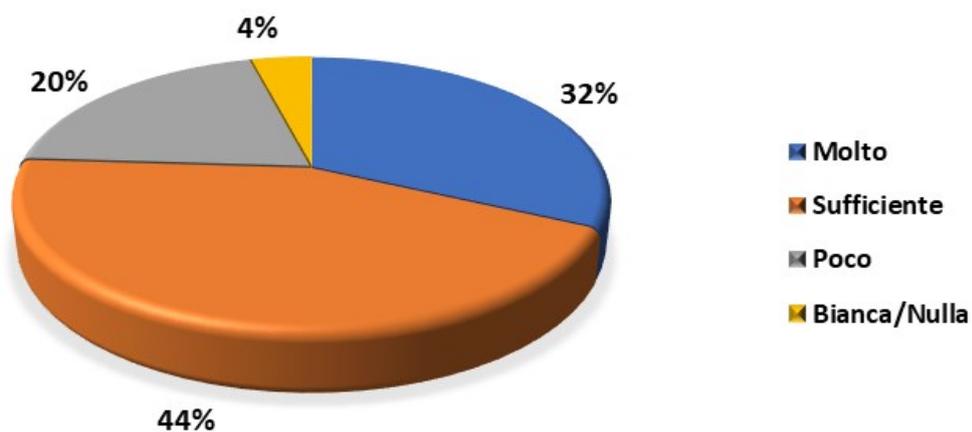
2^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	59%	44%
Sufficiente	26%	33%	44%
Poco	26%	8%	8%
Bianca/Nulla	6%	0	4%



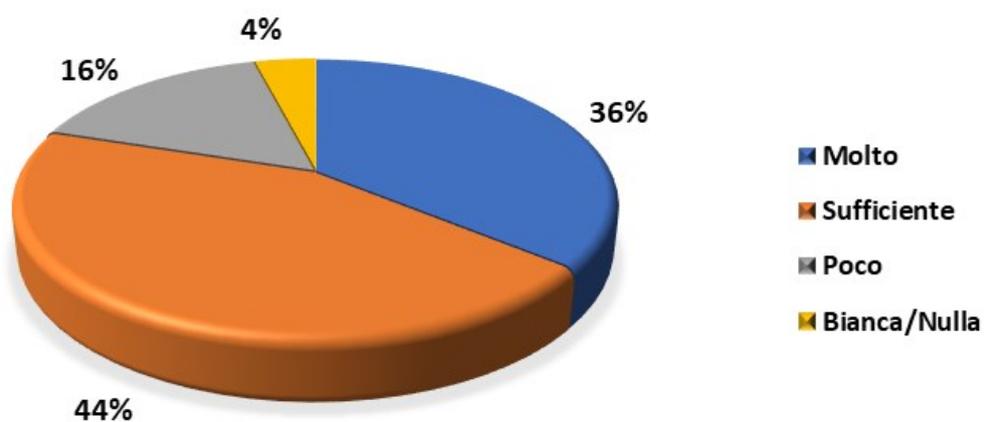
3^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	36%	37%	32%
Sufficiente	42%	50%	44%
Poco	11%	13%	20%
Bianca/Nulla	11%	0	4%



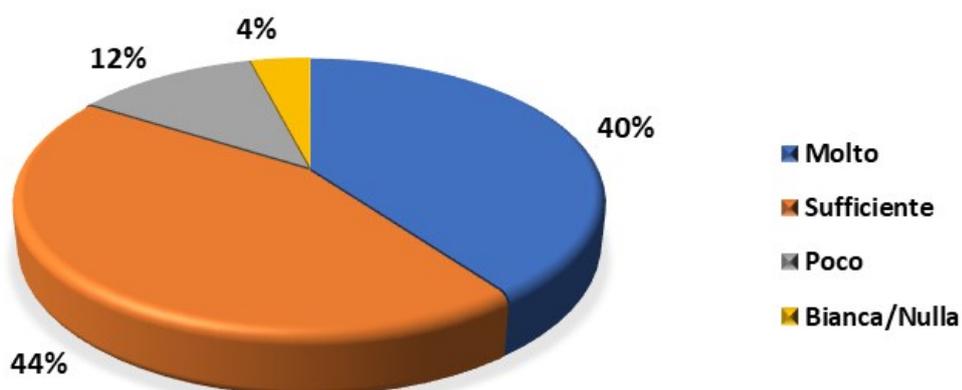
4^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	50%	36%
Sufficiente	37%	37%	44%
Poco	5%	13%	16%
Bianca/Nulla	16%	0	4%



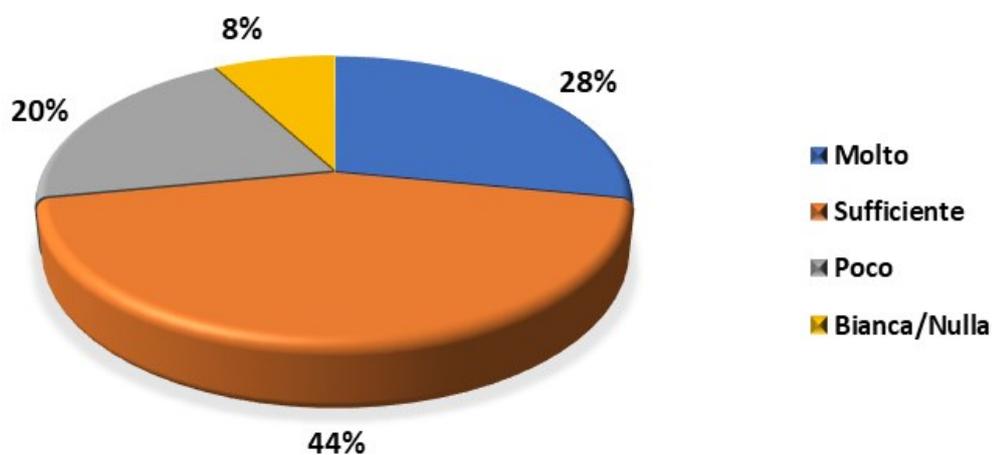
5^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	42%	40%
Sufficiente	47%	42%	44%
Poco	5%	12%	12%
Bianca/Nulla	16%	4%	4%



6^ RIPARTIZIONE

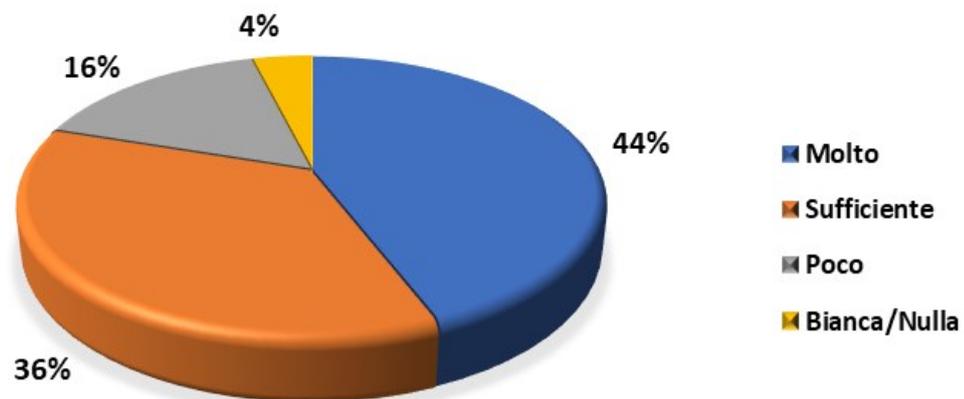
Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	42%	28%
Sufficiente	26%	37%	44%
Poco	5%	17%	20%
Bianca/Nulla	37%	4%	8%



17) E' soddisfatto della collaborazione posta in essere da altre Ripartizioni nell'adozione del provvedimento finale?

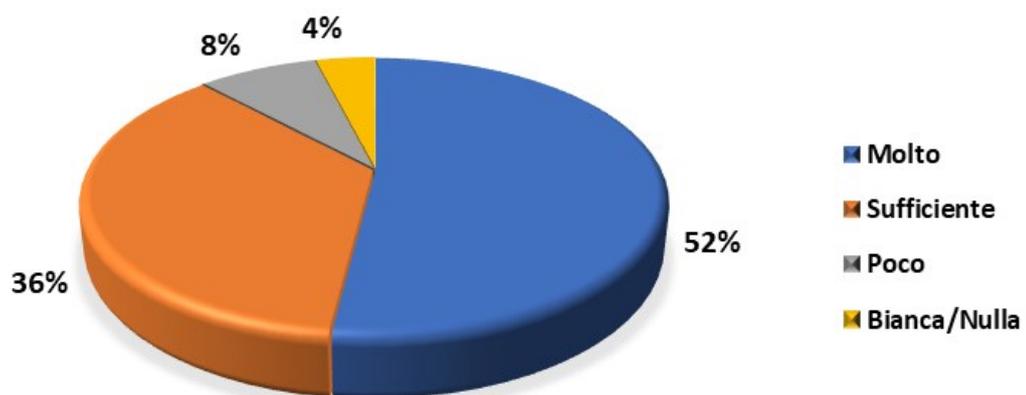
1^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	47%	58%	44%
Sufficiente	32%	29%	36%
Poco	16%	13%	16%
Bianca/Nulla	5%	0	4%



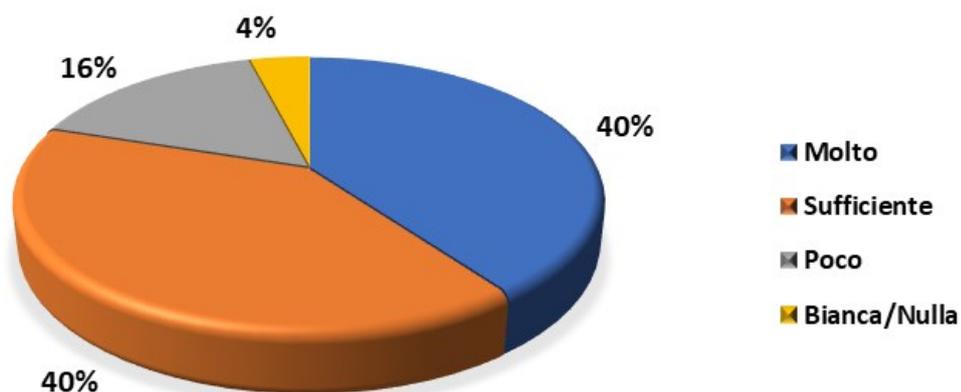
2^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	42%	54%	52%
Sufficiente	32%	29%	36%
Poco	26%	17%	8%
Bianca/Nulla	0	0	4%



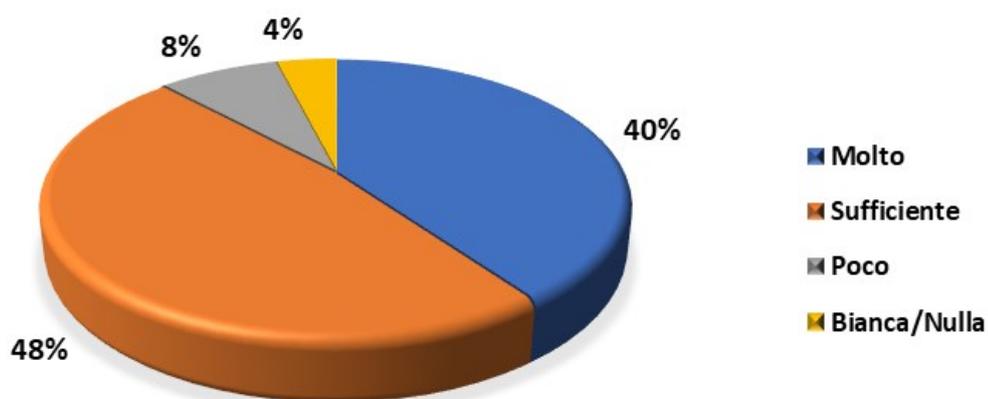
3^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	37%	50%	40%
Sufficiente	37%	29%	40%
Poco	16%	21%	16%
Bianca/Nulla	10%	0	4%



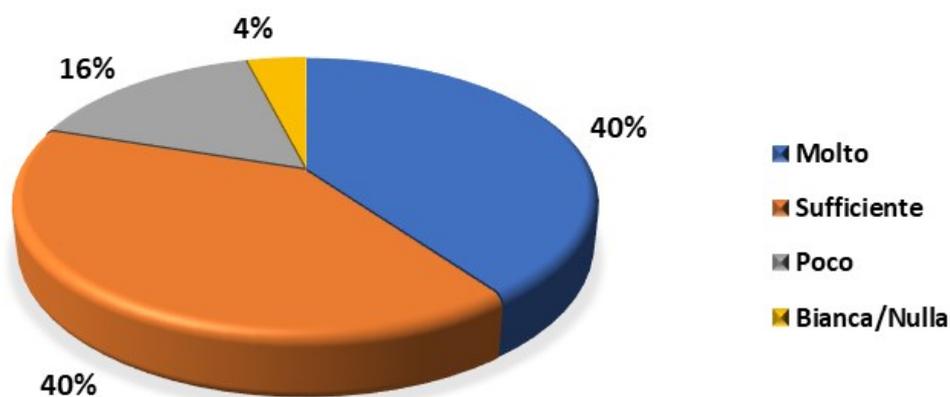
4^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2023
Molto	50%	47%	40%
Sufficiente	36%	37%	48%
Poco	5%	5%	8%
Bianca/Nulla	9%	11%	4%



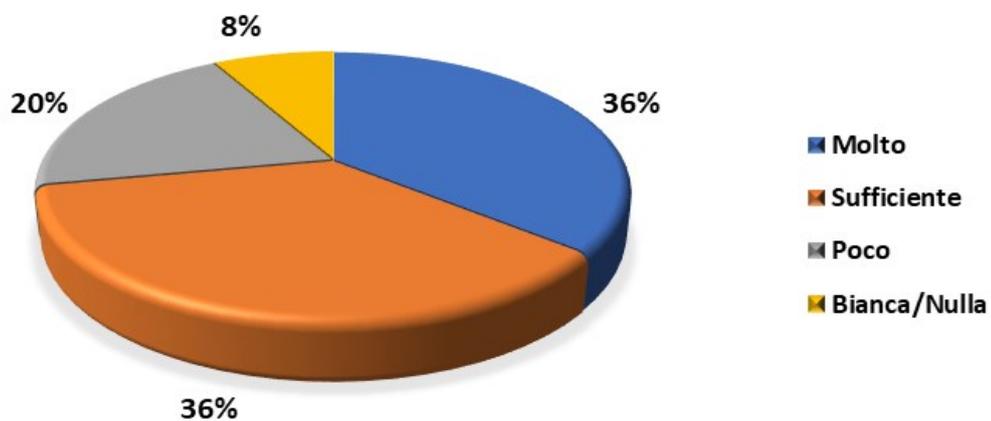
5^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2023
Molto	50%	37%	40%
Sufficiente	36%	42%	40%
Poco	5%	5%	16%
Bianca/Nulla	9%	16%	4%



6^ RIPARTIZIONE

Valutazione	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Molto	32%	54%	36%
Sufficiente	26%	25%	36%
Poco	5%	17%	20%
Bianca/Nulla	37%	4%	8%



4. Conclusioni

Il presente Report sul gradimento interno dei servizi erogati dall'Ente per l'anno 2023 riporta la rappresentazione grafica della valutazione dei servizi erogati all'interno dell'Ente da parte delle 6 Ripartizioni in cui lo stesso è strutturato nell'anno di riferimento.

L'estensione della rilevazione, non solo ai dirigenti, ma anche ai funzionari ed istruttori direttivi dell'Ente consente una più ampia raccolta di dati al fine della misurazione della percezione dei diversi elementi sottoposti a valutazione.