



CITTA' DI MASSAFRA

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

**QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI
DALL'ENTE
ANNO 2023
REPORT**

INDICE GENERALE

1. Nozioni Introduttive

2. I nuovi controlli interni

3. Il Regolamento sui controlli interni

4. Gli obiettivi

5. Report Controllo Qualità dei Servizi Anno 2023

6. Il sistema qualità del Comune di Massafra

1. Nozioni introduttive

Negli ultimi venti anni si è susseguita una serie considerevole di direttive e decreti aventi quale oggetto il tema della qualità dei servizi e degli strumenti per la valutazione della stessa:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”;
2. 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”;
3. Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995: “Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”;
4. Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
5. Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
6. 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”;
7. Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione per una pubblica amministrazione di qualità del 19 dicembre 2006.

Già con la prima direttiva del 1994, e quindi a partire ormai da una decina di anni fa, venivano introdotti con riferimento ai servizi pubblici, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori, la valutazione della qualità dei servizi, tra cui la valutazione da parte degli utenti.

La Direttiva dell’ottobre 1994, che definisce i principi per l’istituzione degli uffici per le relazioni con il pubblico (URP), attribuisce agli stessi, tra le altre cose, il compito di “rilevare sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell’utenza per i servizi erogati”.

Con il DPCM del 19 maggio 1995, il legislatore provvede ad emanare uno schema generale di riferimento per le carte dei servizi sanitari, intese quali strumenti di tutela del cittadino-utente in conformità con i principi dettati dalle precedenti due direttive. È il decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 che al Capo III “Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”, art. 11 “Qualità dei servizi

pubblici” estende ai servizi pubblici nazionali e locali gli strumenti di tutela dei cittadini e gli utenti quali le carte dei servizi e gli standard di qualità.

Occorre attendere il 2004, quando con la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”, viene fatto il punto in merito alla rilevazione della qualità percepita da parte dei cittadini (indagine di *customer satisfaction*), allo scopo di promuovere metodi di rilevazione sistematica della stessa, la pianificazione dei conseguenti interventi di miglioramento sui servizi valutati, lo sviluppo all’interno delle singole amministrazioni della cultura della misurazione e del miglioramento continui, nonché la creazione delle specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.

È nel 2005, che tali principi vengono allargati ai servizi on-line offerti dalle pubbliche amministrazioni, quei servizi cioè non mediati da sportello, a cui si accede in modalità remota e rispetto ai quali, mancando la percezione diretta dell’atteggiamento dell’utenza, il monitoraggio del gradimento risulta essere strumento essenziale.

Ad oltre un decennio dall’emanazione della prima Direttiva in materia, la Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione “Per una Pubblica Amministrazione di qualità” del 19 dicembre 2006 appare come un “richiamo”.

Infatti, benché gli strumenti di gestione della qualità nei servizi pubblici abbiano incominciato a diffondersi, benché anche nel nostro paese fin dall’inizio degli anni ’90 e con il crescere delle aspettative dei cittadini si sia assistito al penetrare progressivo della cultura dell’orientamento al cittadino ed all’evolvere degli approcci alla qualità nelle amministrazioni pubbliche, il campo di applicazione degli strumenti utilizzati per migliorare la qualità si sia esteso dal prodotto o servizio, al processo sino all’intera organizzazione, nelle pubbliche amministrazioni l’attenzione alla qualità “non risulta sufficientemente diffusa e tende ad essere presente in modo ancora parziale e discontinuo”.

Pertanto obiettivo della direttiva è quello di diffondere i molteplici strumenti a disposizione delle amministrazioni pubbliche tra cui gli standard ISO 9000, il modello EFQM, i diversi sistemi di accreditamento, la Carta dei Servizi, la Balance Scorecard, il benchmarking, il potenziale insito nelle tecnologie dell’informazione e della comunicazione (ICT), il cui utilizzo progressivo consente tra le altre cose una migliore interattività con i destinatari dei servizi e i portatori di interesse, l’autovalutazione e gli strumenti di autodiagnosi (CAF).

La spinta normativa ha poi subito una forte accelerazione in concomitanza con il decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni".

Il decreto infatti, che pone al centro il tema della valutazione delle performance organizzativa e individuale (valutazione dei dirigenti e del personale), nell'introdurre un livello valutativo inerente tutta l'organizzazione, richiama esplicitamente la centralità del tema della valutazione della qualità dei servizi, assurgendola a vero e proprio parametro di valutazione.

La Pubblica Amministrazione è infatti tenuta a valutare la performance dell'organizzazione con riferimento agli ambiti indicati all'art. 8 del decreto:

Art. 8. Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa

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;
- 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, quindi, oltre ad attribuire quale finalità principale della misurazione e valutazione della performance, il miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche (art. 3 comma 1) e prevedere che le Amministrazioni Pubbliche adottino, a tale scopo, metodi e strumenti idonei, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del

destinatario dei servizi (art. 3 comma 4), disegna un sistema di misurazione e valutazione multidimensionale che fa riferimento a differenti fattori:

- input (efficienza nell'impiego delle risorse);
- processo (attuazione di piani e programmi, modernizzazione dell'organizzazione, sviluppo delle relazioni con i cittadini, promozione delle pari opportunità);
- output (qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati);
- risultato (rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti);
- outcome (attuazione delle politiche rispetto ai bisogno finali della collettività).

Tra i precedenti ambiti, l'output, inteso come qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati, ed il risultato (rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti) indicano, tra le dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa, la qualità del servizio.

Succedono al decreto, da parte della Civit, la delibera n. 88/2010: *"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 – *"Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance"*; la Delibera n. 104/2010 – *"Definizione dei sistemi di misurazione e valutazione della performance entro il 30 settembre 2010"*, la Delibera n. 3/2012 *"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.

La legge 190/12 "anticorruzione", nello stabilire che la Civit (ora A.N.A.C.) adotta le linee guida per la definizione degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici – rimanda al decreto attuativo in materia di trasparenza.

Il decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" disciplina infatti, in vari articoli, le forme di comunicazione anche rispetto agli strumenti di qualità".

Art.10 Programma triennale per la trasparenza e l'integrità

Comma 9. La trasparenza rileva, altresì, come dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le carte dei servizi ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, così come modificato dall'articolo 28 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

Art. 32 Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati

Comma 1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

Art. 35 Obblighi di pubblicazione relativi ai procedimenti amministrativi

Comma 1 lettera n. Le pubbliche amministrazioni pubblicano “i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento”.

Di significativa rilevanza, nell'ambito della qualità dei servizi, è il D. Lgs. n. 74/2017, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 7 giugno 2017, «*Modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in attuazione dell'articolo 17, comma 1, lettera r), della legge 7 agosto 2015, n. 124*», giusta Legge Delega n. 124/2015 che, all'art. 17 comma 1, lett. r) ha chiesto al governo di conformarsi, tra l'altro, sul seguente principio: «*potenziamento dei processi di valutazione indipendente del livello di efficienza e qualità dei servizi e delle attività delle amministrazioni pubbliche e degli impatti da queste prodotti, anche mediante il ricorso a standard di riferimento e confronti*».

Il legislatore delegato ha esplicitato tale criterio direttivo prevedendo agli artt. 3 comma 1 lett. a), 5 comma 1 lett. c) modifiche al D. Lgs. n. 150/2009 che prevedono un significativo coinvolgimento dei cittadini e degli utenti finali dei servizi, in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione nella partecipazione della valutazione della performance organizzativa dell'Ente.

2. I Nuovi controlli interni

Il vero “salto di qualità” legislativo in tema di qualità dei servizi viene tuttavia operato con l’emanazione della recente normativa sui controlli.

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.

Il D. Lgs 174/2012, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, disegna infatti 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 infatti 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 "rafforzare" la funzione valutativa.

Focalizzandosi sul sistema dei controlli interni, le disposizioni più recenti intervengono definendo un ampliamento dei confini individuati in precedenza e cioè introducendo nuove tipologie di controlli e modificando i confini di alcune fra quelle definite in precedenza.

Tradizionalmente il sistema si componeva di quattro elementi ai sensi dell'art. 147 del D.Lgs. 267/2000:

- il controllo di regolarità amministrativa e contabile;
- il controllo di gestione;
- la valutazione del personale con qualifica dirigenziale;
- il controllo strategico.

La Legge 213/2012 esplicita le seguenti forme di controllo e introduce tre nuove tipologie di controlli (il controllo degli equilibri finanziari, controllo sugli organismi gestionali esterni all'ente, in particolare le società partecipate, il controllo della qualità dei servizi).

Nello specifico, all'art. 3 comma 2 lettera e) si prevede quindi 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 (e dai suoi organismi gestionali esterni).

L'attività in questione deve essere disciplinata in apposito regolamento nel quale devono essere identificati i soggetti deputati al relativo svolgimento, interni od esterni all'organizzazione, le modalità di rilevazione e le metodologie adottate per la stessa.

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. Si inserisce cioè in un sistema di controlli che dovrebbe acquisire certe caratteristiche.

Infatti, benché i diversi controlli dell'ente locale definiti con la nuova norma differiscano per oggetto, soggetto e scansione temporale, ad essere sottoposta a controllo è sempre l'attività dell'amministrazione, ovvero la sua performance osservata da diversi profili e a diversi livelli.

Ciò pone la necessità di un sistema di misurazione integrato, in grado di riunire in relazione a ciascuna attività dell'organizzazione i diversi indicatori che sono a supporto dei diversi tipi di

controllo, ad esempio prendendo in considerazione anche criteri di omogeneità organizzativa (es. i controlli interni nei servizi alla persona, i controlli interni nel settore urbanistica e edilizia, ecc.).

Così, ad esempio, la parte del sistema che misura la performance dei servizi all'infanzia, dovrebbe dare un riscontro quantitativo:

- del quadro delle risorse interne ed esterne;
- del livello di regolarità amministrativa e contabile;
- della performance individuale dei dirigenti e del personale che operano coordinando tali attività;
- degli indirizzi politici e strategici e del loro riflesso sul quadro delle risorse e sul livello di qualità dei servizi degli obiettivi definiti dall'amministrazione per sé e per i soggetti esterni a vario titolo coinvolti e del loro riflesso sul quadro delle risorse e sul livello di qualità dei servizi dei livelli di qualità dei servizi erogati dell'amministrazione e dei soggetti esterni.

Lo sviluppo di un tale sistema di misurazione e valutazione, di uno strumento cioè attraverso il quale dare rappresentazione di quanto l'ente realizza e degli impatti che determina nel suo ambiente, implica, tra le altre cose, il coordinamento tra i differenti documenti che supportano il funzionamento del sistema dei controlli e del ciclo della performance che ogni Comune è chiamato a predisporre nel corso dell'anno e mediante i quali sono svolte gran parte delle tipologie di controlli che compongono il sistema:

- Linee (di mandato) approvate dal Consiglio Comunale
- Bilancio di previsione
- Bilancio pluriennale (segue Bilancio di previsione)
- Bilancio consolidato (segue Bilancio di previsione)
- Relazione Previsionale e Programmatica (allegata a Bilancio Pluriennale)
- Piano della Performance (31 gennaio)
- Piano Esecutivo di Gestione (segue Bilancio di previsione)
- Piano Dettagliato degli Obiettivi (segue PEG)
- Relazione sulla Performance.

3. Il Regolamento sui Controlli interni

Il decreto 174/2012 stabilisce che gli strumenti e le modalità di controllo interno, come sopra richiamati, debbano essere disciplinati con un **Regolamento**, adottato dal consiglio comunale e reso operativo dal Comune entro tre mesi dalla data di entrata in vigore del decreto stesso, con successiva comunicazione al Prefetto e alla sezione regionale di controllo della Corte dei conti.

Il Comune di Massafra ha proceduto ad approvare, con Delibera di Consiglio Comunale n. 2/2013, il proprio «Regolamento del Sistema dei Controlli Interni».

Al Capo VI «Controllo sulla qualità dei servizi» lo stesso è declinato in n. 3 articoli (22-23-24) che prevedono, in modo compiuto, la «finalità del controllo sulla qualità dei servizi», le «Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni» e le «Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni».

4. Gli obiettivi

“L’indagine serve a tenere sotto controllo e a migliorare i sistemi di erogazione dei servizi, utilizzando al meglio le risorse disponibili, partendo dai bisogni espressi dai cittadini ed affrontando le criticità rilevate. Si tratta della somministrazione di un breve questionario volto a misurare la soddisfazione dei cittadini rispetto ad un servizio erogato.”

Si tratta di un tipo di indagine conoscitiva, non statisticamente significativa e rappresentativa dell’universo oggetto di indagine, in quanto è una rilevazione consistente nella compilazione volontaria e libera da parte dei cittadini utenti dei servizi di una breve scheda di rilevazione della soddisfazione; tuttavia è uno strumento snello ed utile per monitorare la qualità del servizio erogato e soprattutto tenere sotto controllo eventuali criticità che si possono verificare e che potrebbero richiedere azioni di miglioramento o approfondimenti di indagine.

Gli obiettivi dell’indagine infatti sono i seguenti:

- verificare la percezione del livello qualitativo complessivo del servizio ricevuto;
- definire il grado di soddisfazione attribuito dagli utenti alle diverse componenti del servizio ricevuto;
- porre attenzione ad eventuali suggerimenti;
- evidenziare eventuali punti di criticità e relative azioni di miglioramento.

5. Report Controllo Qualità dei Servizi Anno 2023

In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente nonché dal Regolamento dei Controlli Interni, con Delibera di Giunta Comunale n. 164 del 17.09.2015, si è proceduto a dare compimento al «Controllo sulla qualità dei Servizi», individuando nel Segretario Generale la figura preposta all'attuazione del "Controllo sulla qualità dei Servizi erogati". Con successiva disposizione del Segretario Generale del 13.04.2022, prot. n. 18971, è stata costituita «l'Unità di Controllo sulla qualità dei servizi erogati».

Tale Unità, coordinata dal Segretario Generale dell'Ente, ha proceduto, in diversi incontri, ad elaborare delle schede, anonime, di valutazione della qualità dei servizi erogati dall'Ente, attraverso il rilevamento della soddisfazione dell'utenza.

A rilevazione conclusasi sono state raccolte **n. 17 Schede valide**.

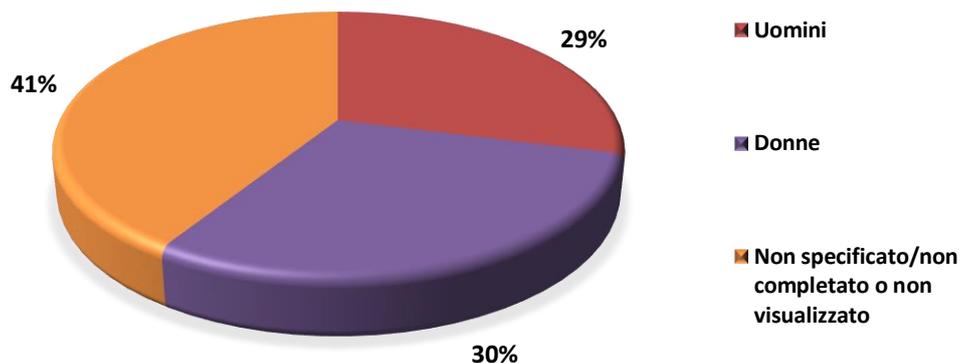
Schede raccolte

Anno	N.
2021	40
2022	30
2023	17

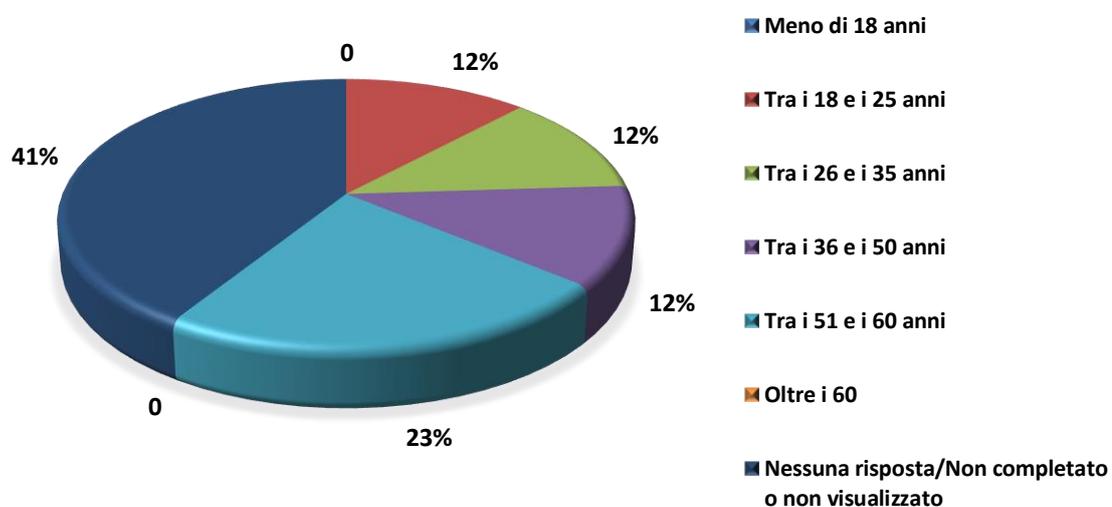
Di seguito i risultati degli anni 2021, 2022 ai fini del confronto quale benchmarking.

Modulo Dati anagrafici partecipanti al Questionario

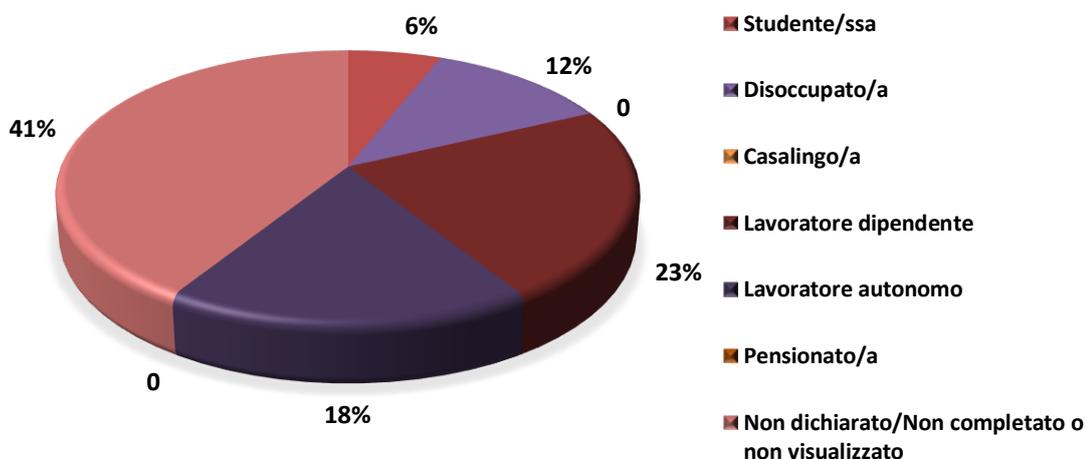
Anno	2021	2022	2023
Uomini	25%	47%	29%
Donne	15%	33%	30%
Non specificato/non completato o non visualizzato	60%	20%	41%



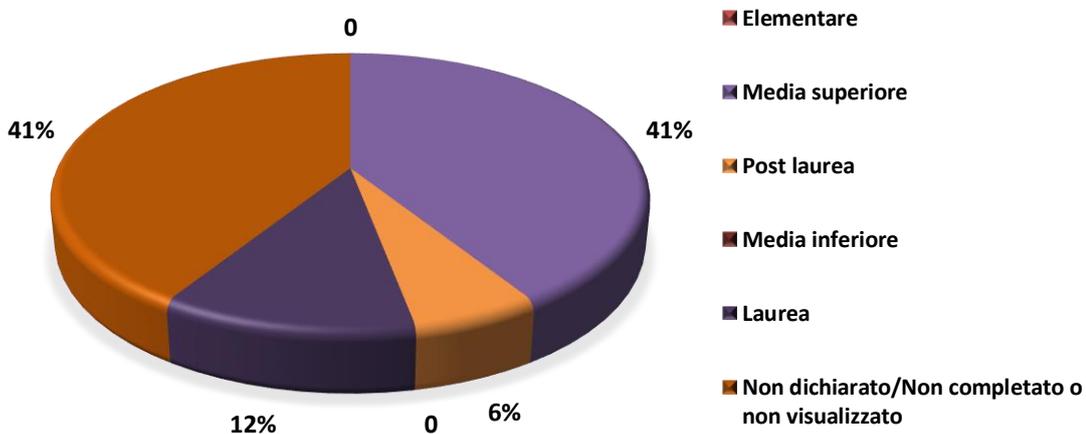
Anno	2021	2022	2023
Meno di 18 anni	0	7%	0
Tra i 18 e i 25 anni	0	13%	12%
Tra i 26 e i 35 anni	18%	20%	12%
Tra i 36 e i 50 anni	10%	17%	12%
Tra i 51 e i 60 anni	10%	13%	23%
Oltre i 60	5%	17%	0
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	57%	13%	41%



Anno	2021	2022	2023
Studente/ssa	0	0	6%
Disoccupato/a	2%	13%	12%
Casalingo/a	0	3%	0
Lavoratore dipendente	23%	10%	23%
Lavoratore autonomo	10%	10%	18%
Pensionato/a	8%	7%	0
Non dichiarato/Non completato o non visualizzato	57%	57%	41%



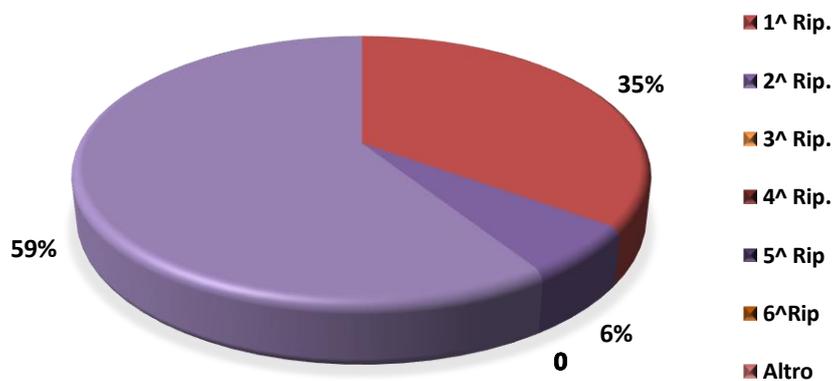
Anno	2021	2022	2023
Elementare	0	10%	0
Media superiore	20%	44%	41%
Post laurea	3%	3%	6%
Media inferiore	5%	17%	0
Laurea	15%	13%	12%
Non dichiarato/Non completato o non visualizzato	57%	13%	41%



Modulo Conoscenza e aspettative dell'utenza riguardo ai servizi erogati

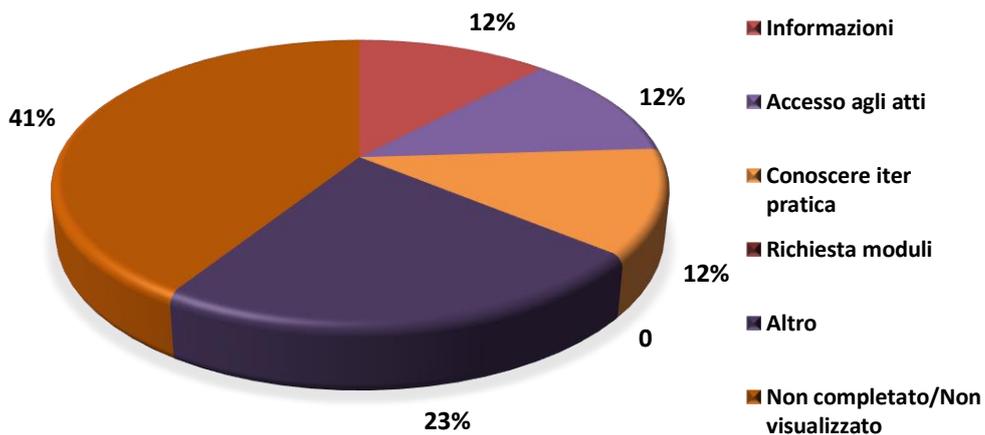
1. Per quali servizi si è recato in Comune?

Anno	2021	2022	2023
1^ Rip.	2%	10%	35%
2^ Rip.	2%	13%	6%
3^ Rip.	8%	10%	0
4^ Rip.	0	3%	0
5^ Rip	5%	7%	0
6^Rip	0	0	0
Altro	13%	3%	0
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	70%	54%	59%



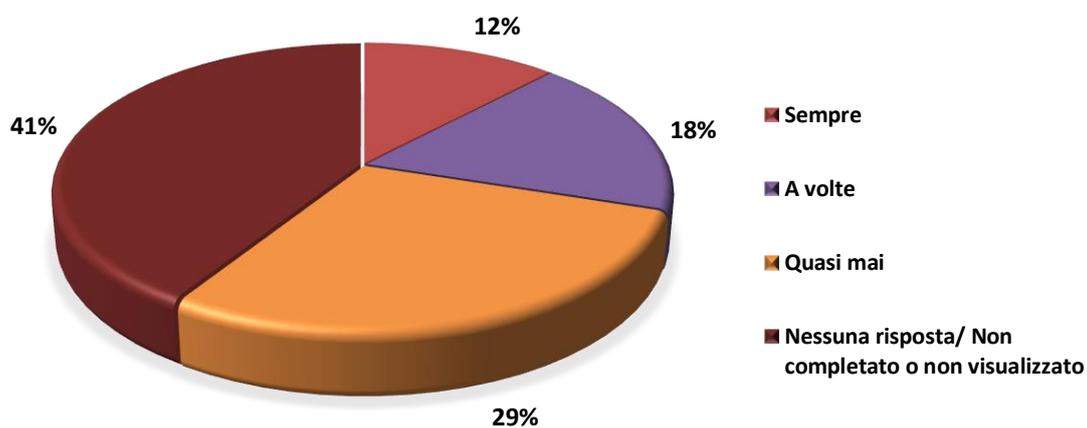
2. Si è recato in Comune per:

Anno	2021	2022	2023
Informazioni	23%	49%	12%
Accesso agli atti	6%	15%	12%
Conoscere iter pratica	13%	15%	12%
Richiesta moduli	10%	9%	0
Altro	2%	6%	23%
Non completato/Non visualizzato	46%	6%	41%



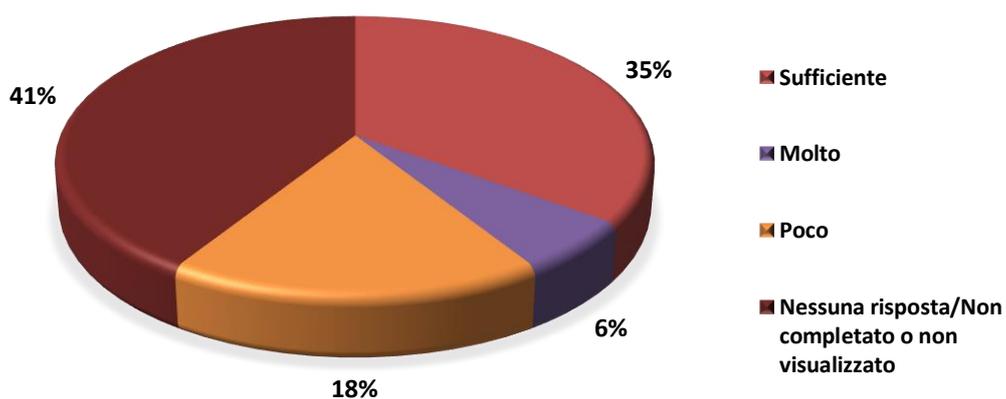
3. Ritiene che i servizi vengano erogati con tempestività?

Anno	2021	2022	2023
Sempre	25%	40%	12%
A volte	12%	40%	18%
Quasi mai	8%	7%	29%
Nessuna risposta/ Non completato o non visualizzato	55%	13%	41%



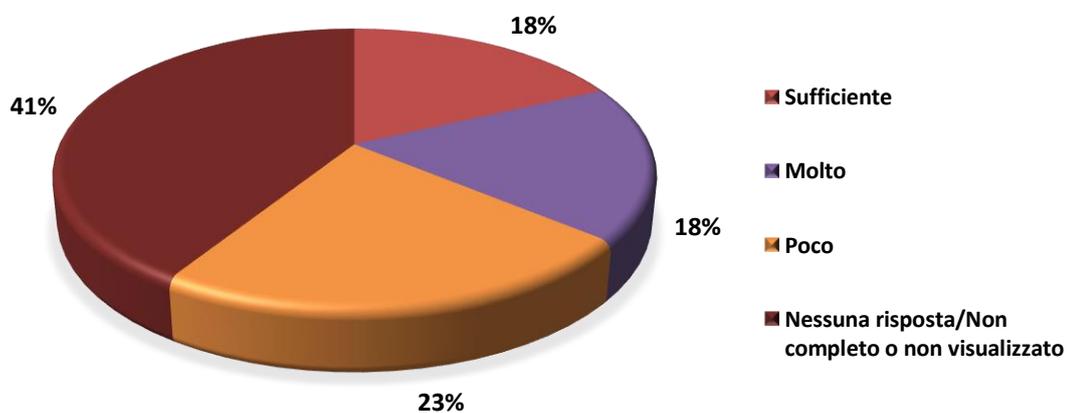
4. I Moduli per richiedere il servizio sono di semplice compilazione?

Anno	2021	2022	2023
Sufficiente	28%	27%	35%
Molto	12%	57%	6%
Poco	5%	6%	18%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	55%	10%	41%



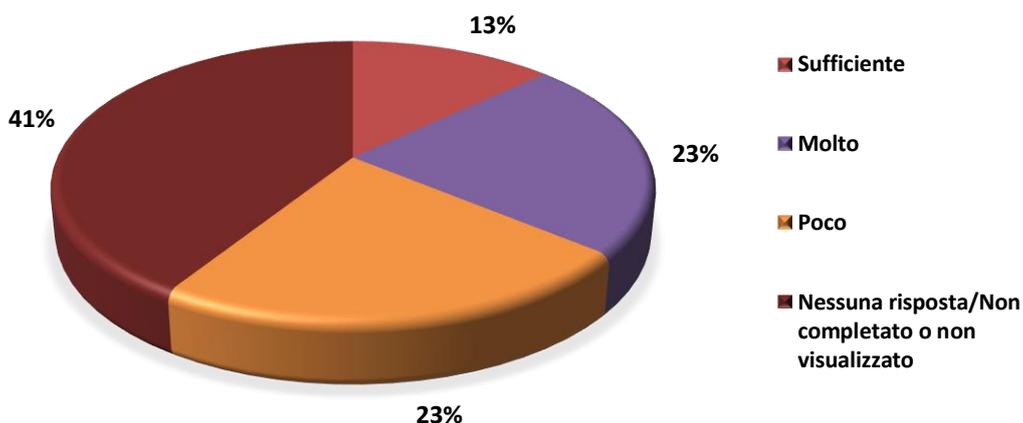
5. Ritieni che le informazioni sui servizi siano sufficienti?

Anno	2021	2022	2023
Sufficiente	12%	40%	18%
Molto	25%	37%	18%
Poco	8%	3%	23%
Nessuna risposta/Non completo o non visualizzato	55%	20%	41%



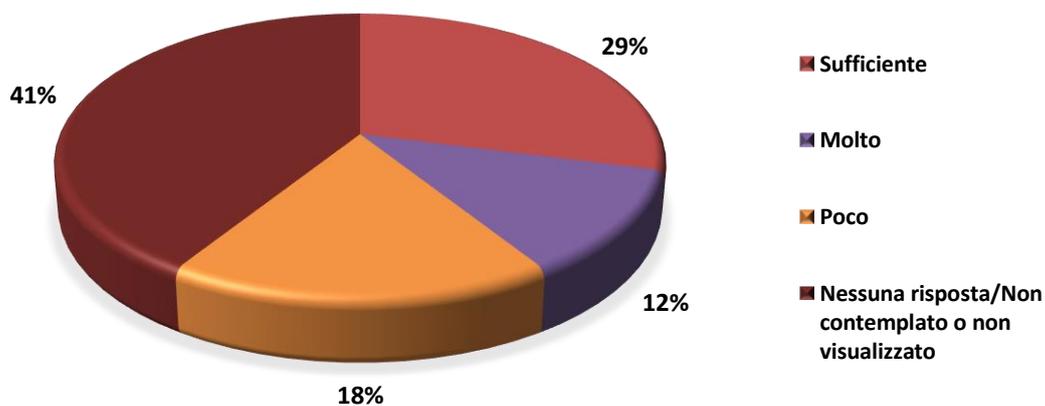
6. Ritieni che i dipendenti addetti ai servizi richiesti siano preparati?

Anno	2021	2022	2023
Sufficiente	10%	27%	13%
Molto	25%	47%	23%
Poco	10%	16%	23%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	55%	10%	41%



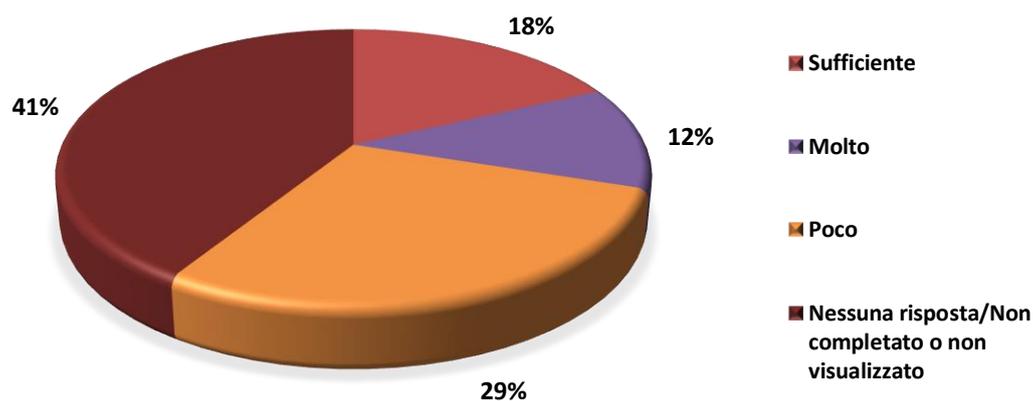
7. Ritieni che i dipendenti siano stati cortesi?

Anno	2021	2022	2023
Sufficiente	8%	37%	29%
Molto	29%	43%	12%
Poco	8%	7%	18%
Nessuna risposta/Non contemplato o non visualizzato	55%	13%	41%



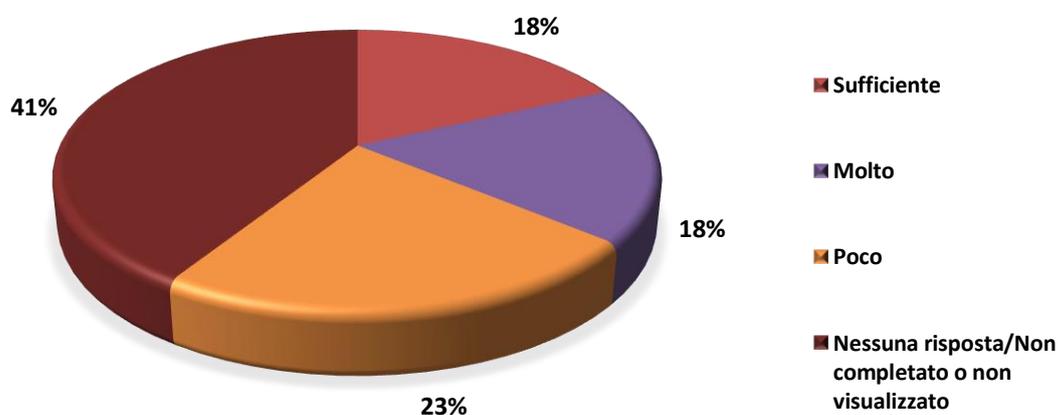
8. Rispetto alle Sue esigenze, gli orari di apertura degli uffici, pensa che siano soddisfacenti?

Anno	2021	2022	2023
Sufficiente	14%	30%	18%
Molto	23%	53%	12%
Poco	8%	7%	29%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	55%	10%	41%



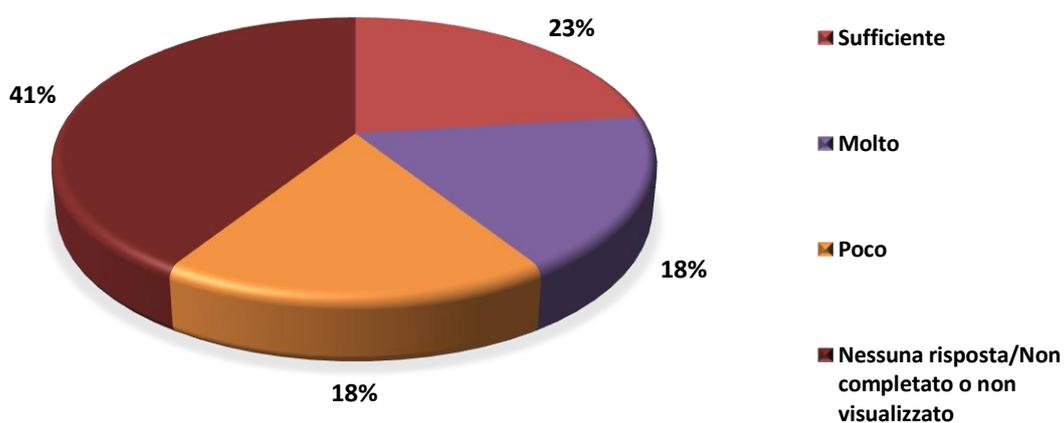
9. Si ritiene soddisfatto degli accorgimenti per la salvaguardia della privacy degli utenti?

Anno	2021	2022	2023
Sufficiente	18%	23%	18%
Molto	18%	57%	18%
Poco	10%	10%	23%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	54%	10%	41%



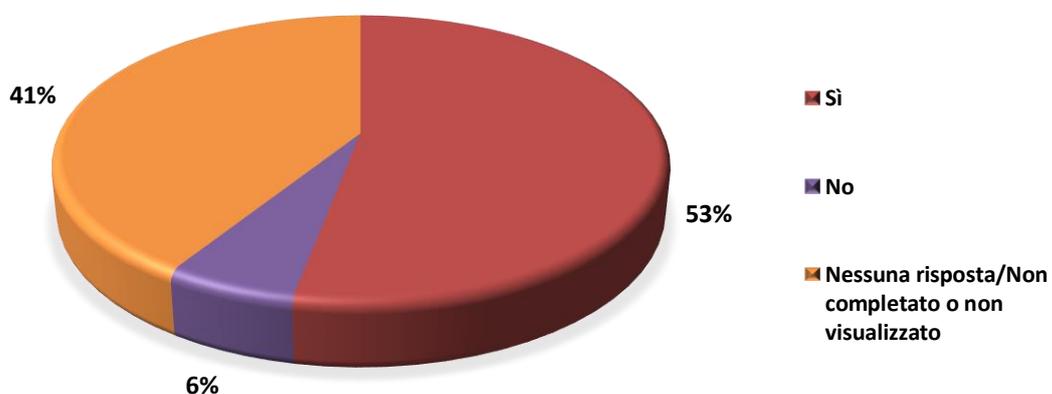
10. Ritiene adeguati gli ambienti di ricevimento dell'utenza?

Anno	2021	2022	2023
Sufficiente	14%	40%	23%
Molto	23%	43%	18%
Poco	10%	7%	18%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	55%	10%	41%



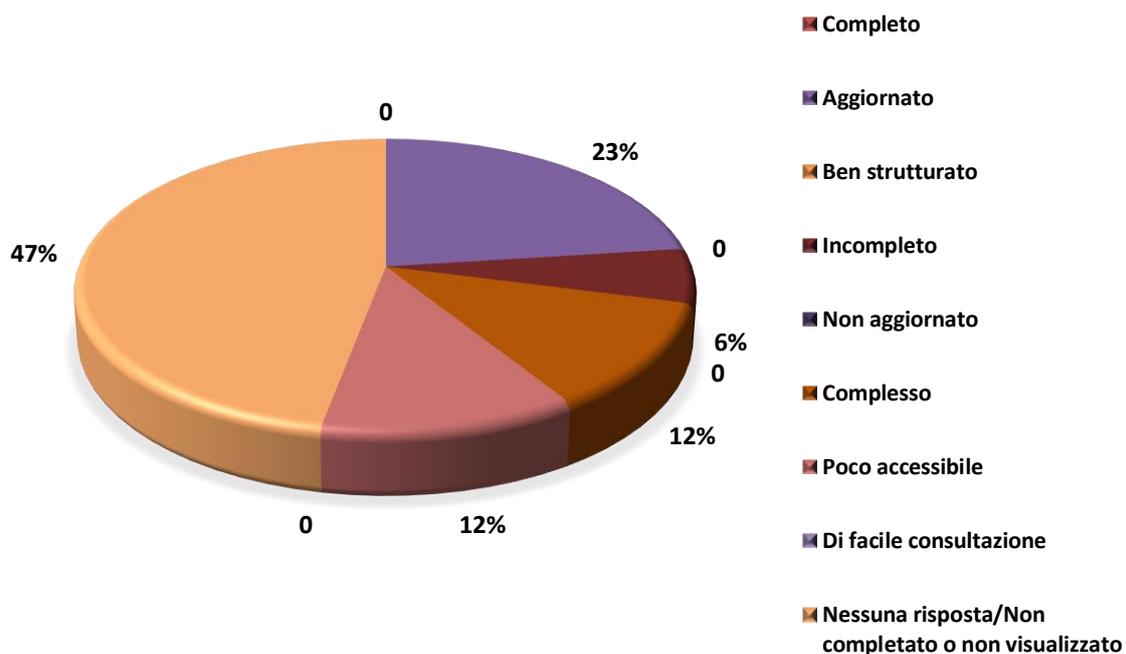
11. Conosce il sito Web istituzionale del Comune di Massafra?

Anno	2021	2022	2023
Sì	45%	70%	53%
No	0	20%	6%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	55%	10%	41%



12. Se ha risposto di "sì" alla precedente domanda, come giudica il sito web?

Anno	2021	2022	2023
Completo	5%	20%	0
Aggiornato	15%	20%	23%
Ben strutturato	2%	3%	0
Incompleto	8%	0	6%
Non aggiornato	2%	0	0
Complesso	2%	17%	12%
Poco accessibile	2%	7%	12%
Di facile consultazione	8%	3%	0
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	56%	30%	47%

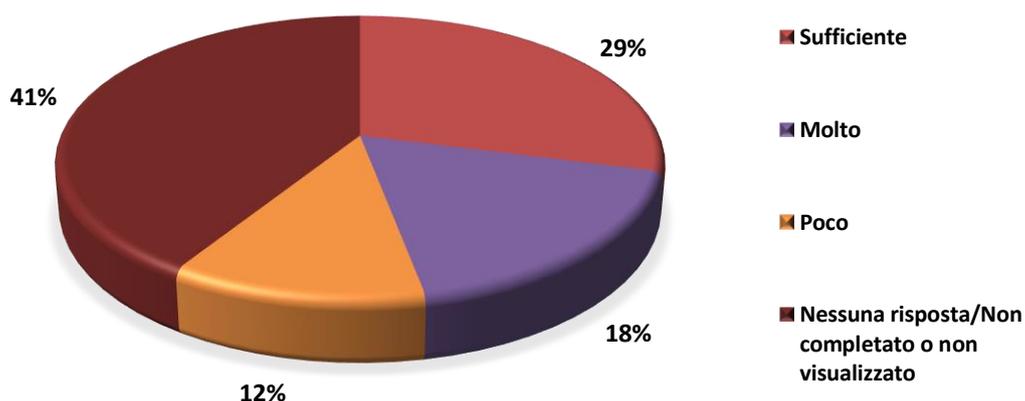


Modulo Attuazione delle politiche relative alla soddisfazione finale dei bisogni della collettività

Politiche sociali

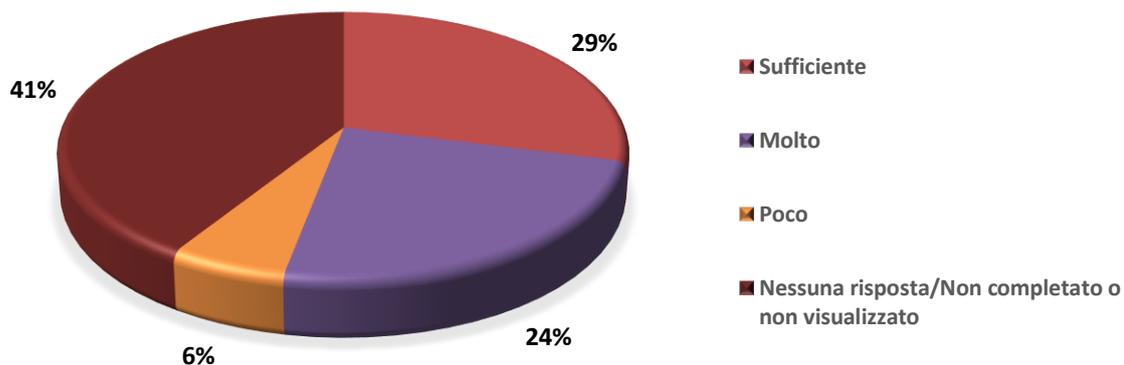
13. Ritieni che le politiche sociali del Comune siano di facile comprensione?

Anno	2021	2022	2023
Sufficiente	15%	50%	29%
Molto	10%	30%	18%
Poco	18%	7%	12%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	57%	13%	41%



14. Ritieni che le politiche sociali del Comune siano adeguate alle esigenze della collettività massafrese?

Anno	2021	2022	2023
Sufficiente	18%	43%	29%
Molto	12%	37%	24%
Poco	12%	7%	6%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	58%	13%	41%

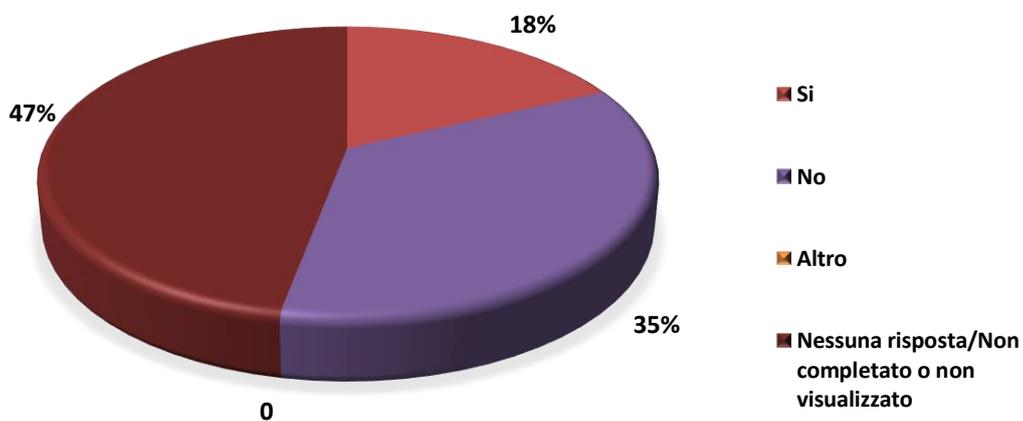


15. Ritiene che il Comune dovrebbe intervenire in altri ambiti sociali?

Anno	2021	2022	2023
Si	12%	77%	18%
No	28%	6%	35%
Altro	15%	7%	0
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	45%	10%	47%

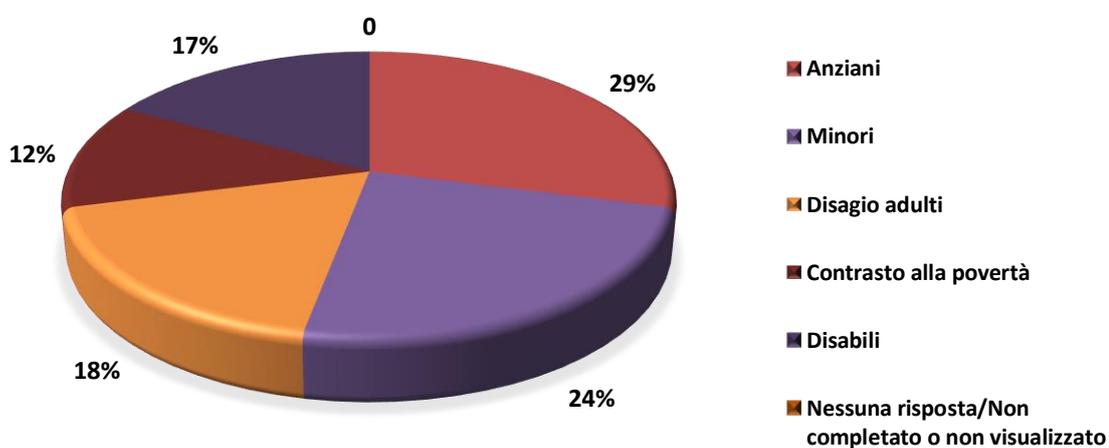
Se "si" quali?

- Recupero siti abbandonati che si trovano fuori paese;
- Sport



16. Ritiene che il Comune dovrebbe migliorare le seguenti politiche sociali?

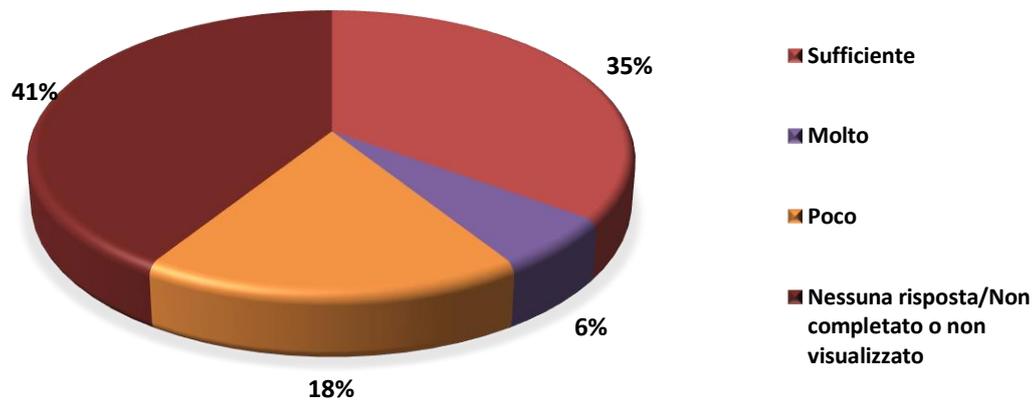
Anno	2021	2022	2023
Anziani	10%	18%	29%
Minori	14%	21%	24%
Disagio adulti	14%	4%	18%
Contrasto alla povertà	7%	31%	12%
Disabili	12%	15%	17%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	43%	11%	0



Politiche tributarie

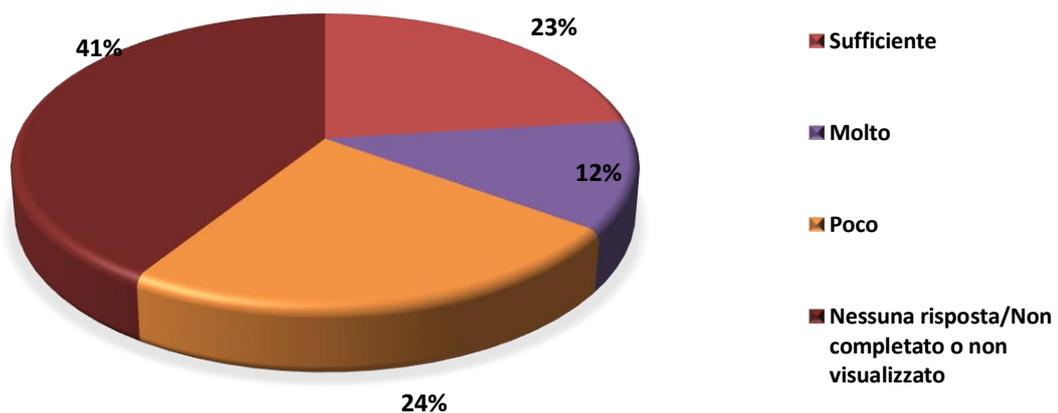
17. Ritiene che la politica tributaria del Comune sia di facile comprensione?

Anno	2021	2022	2023
Sufficiente	28%	60%	35%
Molto	10%	10%	6%
Poco	5%	13%	18%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	57%	17%	41%



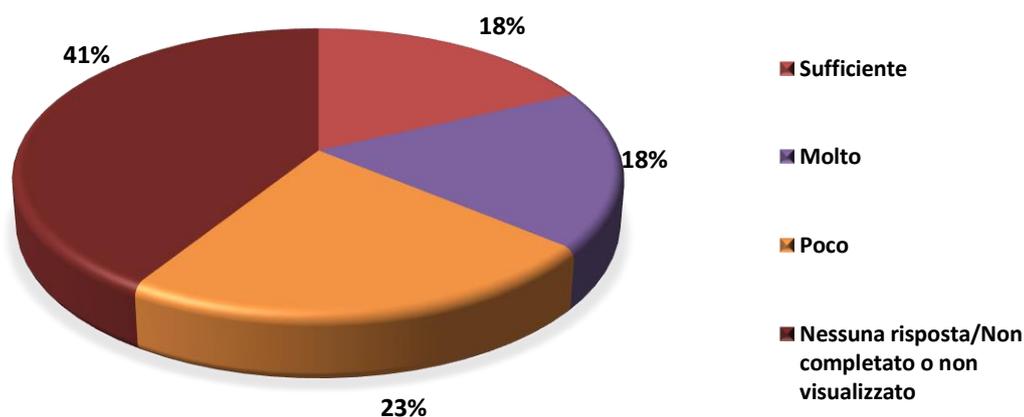
18. Ritiene che le politiche tributarie del Comune siano adeguate alle esigenze della collettività massafrese?

Anno	2021	2022	2023
Sufficiente	30%	40%	23%
Molto	3%	37%	12%
Poco	10%	6%	24%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	57%	17%	41%



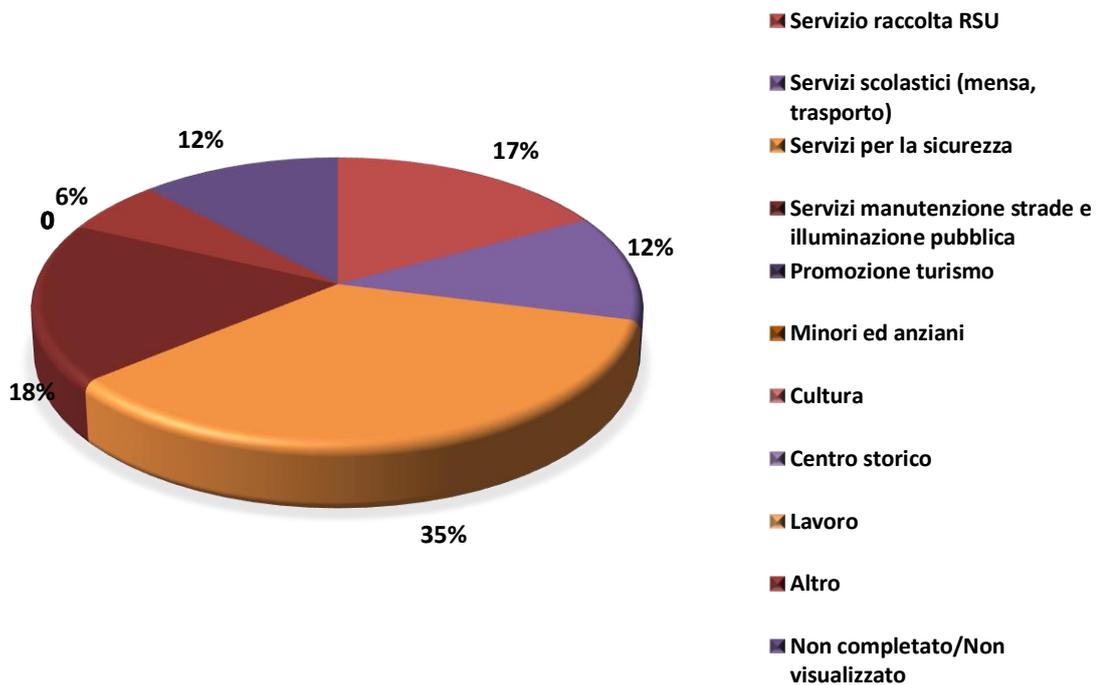
19. Ritiene che il Comune utilizzi correttamente per i servizi ai cittadini i proventi di tributi e tasse?

Anno	2021	2022	2023
Sufficiente	15%	50%	18%
Molto	15%	27%	18%
Poco	13%	10%	23%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	57%	13%	41%



20. Ritiene che il Comune dovrebbe utilizzare i proventi dei tributi e tasse per migliorare i seguenti servizi:

Anno	2021	2022	2023
Servizio raccolta RSU	12%	23%	17%
Servizi scolastici (mensa, trasporto)	12%	10%	12%
Servizi per la sicurezza	16%	27%	35%
Servizi manutenzione strade e illuminazione pubblica	12%	27%	18%
Promozione turismo	0	0	0
Minori ed anziani	0	0	0
Cultura	0	0	0
Centro storico	0	0	0
Lavoro	0	0	0
Altro	2%	3%	6%
Non completato/Non visualizzato	46%	10%	12%

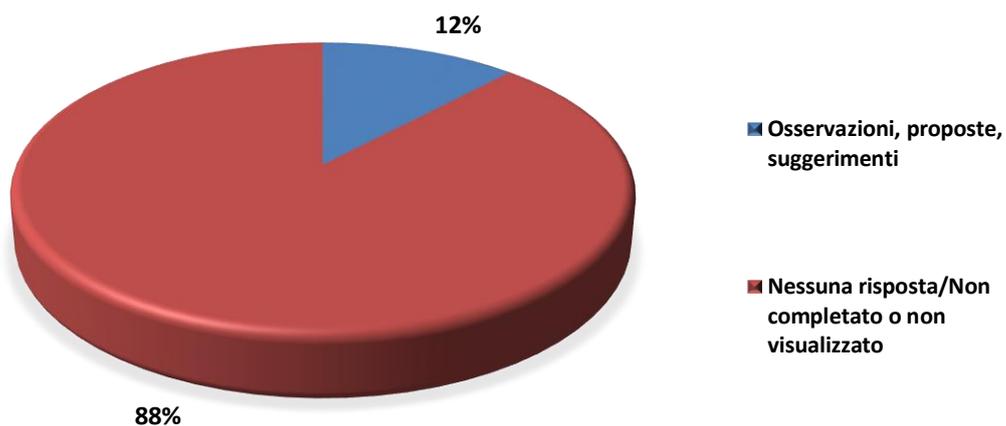


21. Politiche tributarie - Osservazioni, proposte, suggerimenti:

Anno	2022	2023
Osservazioni, proposte, suggerimenti	20%	12%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	80%	88%

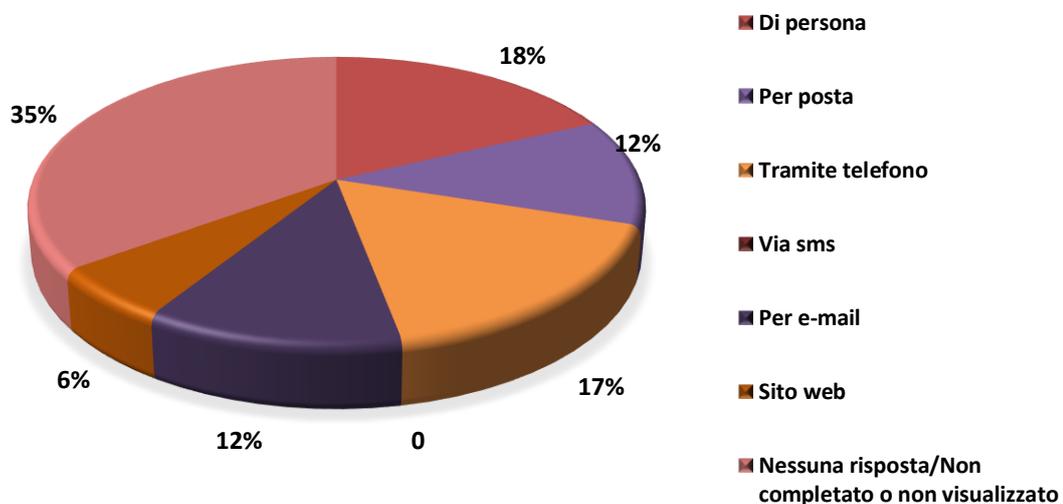
Tra le proposte si segnala quanto segue:

- Maggior numero di vigili per strada;
- Maggior personale negli Uffici dell'Anagrafe;



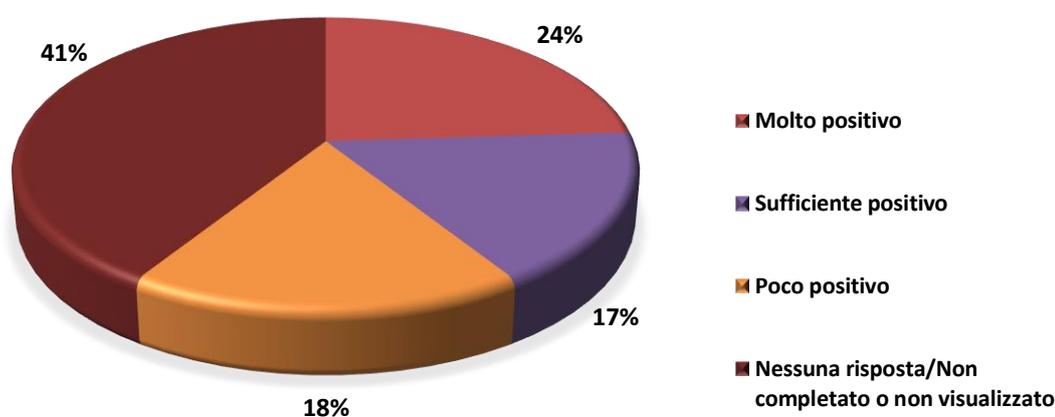
22. Se si trovasse nella necessità di rivolgersi al Comune, attraverso quale strumento di comunicazione preferirebbe farlo?

Anno	2021	2022	2023
Di persona	20%	51%	18%
Per posta	2%	18%	12%
Tramite telefono	16%	8%	17%
Via sms	2%	4%	0
Per e-mail	7%	4%	12%
Sito web	4%	4%	6%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	49%	11%	35%



23. Grado di soddisfazione finale dei servizi

Anno	2021	2022	2023
Molto positivo	18%	47%	24%
Sufficiente positivo	12%	20%	17%
Poco positivo	12%	7%	18%
Nessuna risposta/Non completato o non visualizzato	58%	26%	41%



6. Il Sistema qualità del Comune di MASSAFRA

Il report controllo qualità dei servizi erogati per l'anno 2023, di cui al paragrafo precedente, rappresenta, per il Comune di Massafra, la sesta rilevazione della qualità dei Servizi dell'Ente.

Al settimo anno di rilevazione, si riscontra una buona partecipazione dei cittadini-utenti. Considerata la modalità di acquisizione del questionario (*i.e.* in forma anonima) si prevedeva una percentuale seppur "non determinabile" di questionari falsati.

Invero, a parte pochissime eccezioni, le risposte fornite dai cittadini, risultano veritiere e attendibili, così come risultano utili gran parte dei suggerimenti forniti dai cittadini, di cui l'Amministrazione terrà conto per migliorare la qualità dei servizi richiesti.

Il Sistema di qualità dei servizi, si consolida, ottimizzandolo attraverso il raffronto con gli anni precedenti, realizzando un processo sistematico e continuo di comparazione, meglio noto come **benchmarking**.

L'applicazione di tale metodologia di indagine, applicata all'Ente Comune, consente, in modo semplice ed immediato, di rappresentare alla cittadinanza e agli amministratori, la qualità dei servizi

offerti dall'Ente nel tempo e di intervenire in modo dinamico per apportare, laddove necessario le giuste soluzioni innovative.

Per il Comune di Massafra, si rappresentano, brevemente, i risultati di tale confronto:

- Il **Grado di soddisfazione dei servizi** complessivo (domanda n. 23) è **pari al 41%** e riscontra una diminuzione rispetto al 2022.
- La **tempestività dei servizi** (domanda n. 3) dal rilevamento dell'anno 2022 a quello dell'anno 2023 riscontra una diminuzione di **28 punti percentuali**.
- La **comprensibilità dei moduli** (domanda n. 4) dal rilevamento dell'anno 2022 a quello dell'anno 2023 riscontra una diminuzione di più di **51 punti percentuali**.
- Il **gradimento sulla preparazione dei dipendenti** (domanda n. 6) dal rilevamento dell'anno 2022 a quello dell'anno 2023 riscontra una diminuzione **di 24 punti percentuali**.
- Il 30% degli utenti si ritiene soddisfatto **dell'orario di apertura degli uffici** (domanda n. 8) con una notevole diminuzione rispetto all'anno precedente **di 53 punti percentuali**.
- In tema di **privacy** (domanda n. 9) il gradimento complessivo passa da un 80% dell'anno 2022 ad un 36% dell'anno 2023, con una diminuzione **di 44 punti percentuali**.
- La **qualità degli ambienti di ricevimento** (domanda n. 10) riscontra una diminuzione **di 25 punti percentuali**.
- Il **gradimento sulla cortesia dei dipendenti** (domanda n. 7) registra una diminuzione di **39 punti percentuali** rispetto all'anno precedente.
- Inoltre, sulle **politiche sociali** adottate dall'Ente (domande da n. 13 a n. 16), i cittadini hanno espresso un gradimento del **18% sulla facilità di comprensione** delle politiche sociali con una diminuzione rispetto al 30% del 2022 e il **24% ritiene che le stesse siano adeguate alle esigenze della collettività**, a fronte del 37% dell'anno precedente.

- In merito alle politiche tributarie adottate dall'Amministrazione (domande da n. 17 a n. 21), **il 6% dei cittadini ritiene di facile comprensione le politiche tributarie adottate dall'Amministrazione** ed il **12% le ritiene sufficientemente adeguate alle esigenze della collettività massafrese.**

L'Amministrazione ritiene importante la partecipazione dei cittadini alla gestione della *res publica* che andrà sempre migliorata ed ampliata e che si realizza, altresì, attraverso la pubblicazione dei risultati attinenti.

A tal fine il Report sarà pubblicato sul sito Amministrazione Trasparente nella apposita Sezione Altri Contenuti→Dati ulteriori, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n. 33/2013.