



**Periodo di rilevazione**  
**02 Novembre - 30 Novembre 2021**

**Valutazione della Performance organizzativa**

**A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico  
del Comune di Corciano**

**#urp.comunedicorciano**




# COMUNE DI CORCIANO

## Provincia di Perugia

Area Amministrativa

Protocollo-Urp

|   |  |   |
|---|--|---|
| <br><br><b>Indice</b><br><br>↑ | Presentazione generale                             | La valutazione della performance - Fonti normative  |
|   | Analisi generale dei risultati                     | Nota metodologica e risultati   |
|   | Risultati per servizio                             | Anagrafe<br>Biblioteca<br>Commercio<br>Contratti<br>Cultura<br>Edilizia<br>Lavori pubblici<br>Polizia<br>Protocollo-Urp<br>Socio-educativo<br>Tributi |
|   | Servizi di Tempo Integrato per l'A.S. 2020/2021.   | Cooperativa Frontiera Lavoro  |
|   | <b>Valutazione della Performance organizzativa</b> |   |



## Presentazione generale

### Metodologia di rilevazione della Qualità Effettiva e degli Standard di Qualità dei Servizi Pubblici del COMUNE di CORCIANO

#### Fonti normative

Il sistema dei meccanismi e degli strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, prende le mosse già con la **Legge 273/1995**.

E' a partire dal 2009 però con il **D.Lgs. n. 150/2009** "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" che si introduce, tra le altre cose, il tema di **misurazione e valutazione della performance** e successivamente con il **D.lgs n.189/2009** il tema della **qualità dei servizi**.

Quest'ultimo costituisce uno dei pilastri su cui si fonda il sistema della performance delle PP.AA acquisendo una dimensione strategica anche in relazione alle scelte dell'organo di indirizzo politico - amministrativo.

---

In particolare nel capo I "disposizioni generali" del titolo II del **D.lgs. n.150/2009** la norma prevede che la valutazione della performance riguardi (art. 3 comma 2):

- la valutazione della **struttura organizzativa nel suo complesso**
- la valutazione delle **singole unità organizzative**
- la valutazione **individuale**

Il decreto, inoltre, attribuisce quale **finalità principale della misurazione e valutazione della performance**, il **miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche** (art. 3 comma 1) e prevede 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).

Il riferimento specifico alla dimensione della performance organizzativa si trova nell'art. 8 del decreto "**Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa**", il quale, benché non immediatamente applicabili agli enti locali, è l'unico che ne illustri gli ambiti di analisi. Si comincia a parlare di:

**Standard qualitativi e quantitativi --- Prestazioni --- Obiettivi e misurazione degli stessi**

per fini come quello di **soddisfare i bisogni dei cittadini**.



# COMUNE DI CORCIANO

## Provincia di Perugia

Area Amministrativa

---

Protocollo-Urp

L'attività di monitoraggio della qualità afferisce il servizio pubblico inteso come:

**" risultato di attività svolte per soddisfare un'esigenza dell'utente "**

- sia dall'amministrazione nei confronti del cittadino
- sia interne all'amministrazione

In secondo luogo essa è volta alla **misurazione della qualità effettiva del servizio**, vale a dire in che misura un'organizzazione eroga servizi coerenti ed esaurienti le richieste potenziali degli utenti, minimizzando i disagi e i disservizi.

In attuazione delle disposizioni contenute nella fonte normativa primaria, il **Comune di Corciano** ha adottato il **Regolamento sul sistema dei Controlli Interni** approvato con la deliberazione di Consiglio Comunale n. 10 del 19 marzo 2015.

Nello Specifico il capo VII, "**Controllo sulla qualità dei servizi erogati**" prevede che *"l'Amministrazione si doti di un sistema di misurazione del grado di soddisfacimento degli utenti esterni ed interni volto ad una migliorare comprensione delle esigenze dei destinatari delle proprie attività e dello sviluppo dell'ascolto e della partecipazione dei cittadini alla partecipazione delle politiche pubbliche"*.

----

Il **Decreto sulla Trasparenza D.lgs 33/2013** si collega, oltre che come strumento di prevenzione della corruzione, anche perché la trasparenza rappresenta una **DIMENSIONE DELLA QUALITA'** ed è INTESA COME: *"disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese, poterlo ricevere"*;

Ad esempio:

**L'erogazione di un servizio è trasparente qualora siano resi noti, ai fruitori, utilizzando appropriati strumenti comunicativi, aspetti come:**

- i **costi** associati all'erogazione del servizio richiesto;
- chi è il **responsabile** dell'ufficio o del procedimento che la richiesta consente di avviare e come entrare in contatto con lo stesso;
- i **tempi** di conclusione del procedimento;
- il **risultato** atteso;
- in che **modo** esso sarà messo a disposizione del richiedente;
- come potranno essere superati eventuali **disservizi** o anomalie riscontrate.

----



## Protocollo-Urp

L'aspetto che preliminarmente va analizzato, al fine di realizzare un sistema efficace di misurazione della performance organizzativa, è la definizione delle **dimensioni della qualità**.

Sul punto la **CIVIT nella delibera 88/2010** ha individuato altre **3 dimensioni** ritenute essenziali al concetto di qualità, oltre la trasparenza:

- **Accessibilità**
- **Tempestività**
- **Efficacia**

### Accessibilità

Si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile.

Ne sono sottodimensioni: l'**accessibilità fisica** (accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio), l'**accessibilità multicanale** (accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione).

### Tempestività

E' rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o **un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito**.

Più precisamente, un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa.

La tempestività è, invece, minima o nulla qualora l'erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio – anche se successivamente erogato – non sia stato erogato tempestivamente.

### Efficacia

E' qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso.

**Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto**, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta, e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo.



# COMUNE DI CORCIANO

## Provincia di Perugia

Area Amministrativa

---

Protocollo-Urp

----

L'art. 4 del **D.lgs 150/2009** è stato revisionato con l'emanazione del **D.lgs n. 74/2017**; infatti le fasi del ciclo di gestione della performance sono state reinterpretate in una logica di **programmazione e controllo**, in un'ottica di **rendicontazione interna ed esterna**.

Le amministrazioni pubbliche devono sempre più cogentemente fissare degli **obiettivi programmati** su base **triennale** e definiti all'inizio del rispettivo esercizio dagli organi di indirizzo politico-amministrativo, sentiti i vertici dell'Amministrazione e tra questi ultimi i dirigenti o i responsabili delle unità organizzative; inoltre gli obiettivi devono essere coerenti con i documenti programmatici di **bilancio**.

Ecco quindi che il **D.lgs n. 74/2017, di modifica del D.lgs. 150/2009**, ha portato a completamento il percorso di riforma, evidenziando gli aspetti della misurazione e della valutazione della performance, come attività volte al **miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche** (PA), nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e delle risorse impiegate per il loro perseguimento.

In questo contesto si inserisce sempre più in modo determinante il ruolo e la figura del soggetto esterno alla PA, cioè l'**Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)**, che misura il grado di raggiungimento degli obiettivi e valuta la performance organizzativa.

---

Nel **2021** è stato rubricato il **PIAO**, introdotto all'articolo 6 del **decreto legge n. 80/2021**, il cosiddetto "*Decreto Reclutamento*" ed è un **documento unico di programmazione e governance** che appunto sostituirà una serie di Piani che finora le amministrazioni erano tenute a predisporre.

Tra questi i piani della performance del lavoro agile (POLA) e dell'anticorruzione.

Dunque la **novità** sta proprio nel **coinvolgimento**, nel processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa, **dei cittadini e degli utenti finali**. La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, attraverso la somministrazione di questionari di **Customer satisfaction** diventa a tutti gli effetti uno **strumento di misurazione e valutazione della performance**, legittimandola come obiettivo di una PA efficiente e smart.

In applicazione delle **linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4/2019**, che disciplinano la valutazione partecipativa, assume nell'Ente un ruolo importante l'**acquisizione diretta dei feedback dai cittadini/utenti**, coinvolgendo gli stessi nel processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa della PA.



## Analisi dell'indagine

### Note metodologiche

- La Ricerca è svolta nell'ambito dei Controlli Interni Strategici e del Controllo degli Standard di qualità della performance organizzativa dell'Ente.
- Si tratta della **5a indagine** svolta dal Comune di Corciano.

## L'indagine

- Obiettivo dell'indagine è rilevare il livello di gradimento dei servizi comunali e conoscere le effettive esigenze dell'utenza, per una corretta organizzazione delle modalità di fruizione dei servizi.
- **L'indagine** è un' importante occasione di **partecipazione**, con cui ogni cittadino, professionista o impresa che si trovi ad interagire con il Comune di Corciano, ha la possibilità di esprimere le proprie opinioni e fornire suggerimenti.
- I **risultati dell'indagine** consentono di raccogliere elementi utili per le azioni di **miglioramento** in termini di **efficienza** ed **efficacia** dei servizi.
- Le **Conclusioni dell'indagine** consentono di indirizzare la strategia politica dell'Amministrazione comunale sul territorio.

Le opinioni degli utenti sono acquisite attraverso la somministrazione di **questionari** auto-compilati ed anonimi, a tutti gli utenti che si presentano presso gli uffici comunali durante l'orario di apertura al pubblico o che interagiscono con loro attraverso i servizi digitali.

(Pertanto gli uffici/servizi che non effettuano sportello non sono interessati dalla rilevazione)

La rilevazione ha avuto una durata di 29 giorni con inizio il 2 Novembre e conclusione il 30 Novembre 2021

Al termine dell'indagine i questionari cartacei sono stati raccolti ed i dati inseriti nel database predisposto, in aggiunta ai risultati dei moduli online distinti per ciascun servizio. Sono stati quindi elaborati i risultati globali e per servizio.



## Il Questionario

Il questionario è anonimo, ed è suddiviso in **5 sezioni** a più quesiti, risposte multiple e a testo libero.

Dettaglio del questionario:

### 1) Giudizio qualitativo del servizio

1. Presso quale Ufficio ti sei recato? (*Automatico*)
2. Trovi utile l'accesso ai servizi per appuntamento? (*Si, No, Indifferente*)
3. Prima di accedere al servizio, come hai cercato le informazioni che ti servivano?  
(*Risposta multipla*)
  - Sito web istituzionale
  - Centralino telefonico
  - Posta elettronica
  - Recandomi personalmente in comune
  - Altro \_\_\_\_\_
4. Ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti (*Deludente, Soddisfatto, Molto soddisfatto*):
  - a) Orario di apertura al pubblico
  - b) Facilità nel trovare l'ufficio giusto
  - c) Tempo di attesa per l'accesso al servizio
  - d) Cortesia del personale
  - e) Chiarezza delle informazioni ricevute
  - f) Competenza del personale
  - g) Tempistica di completamento delle pratiche
  - h) Trasparenza in termini di tempi, costi di erogazione e responsabile del servizio
  - i) Spazi e locali adeguati al servizio
  - j) Adeguata riservatezza allo sportello
  - k) Comprensione e reperimento della modulistica
  - l) Gestione dell'eventuale reclamo e/o segnalazione

### 2) Servizi digitali (*Sito web, Posta elettronica, Servizi on-line, Pagamenti, Agenda elettronica, Portali dedicati*)

5. Se hai fatto accesso ai servizi digitali del Comune di Corciano, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti (*Deludente, Soddisfatto, Molto soddisfatto*):
  - Facilità di individuazione del sito web e/o servizio digitale





Protocollo-Urp

- Facilità d'uso e Accessibilità
  - Completezza dei servizi offerti
6. Quali servizi preferisci utilizzare on-line?(*Risposta multipla*)
- Istanze
  - Certificazioni
  - Pagamenti
  - Prenotazione appuntamenti
  - Tutti
7. Trovi utile che il Comune di Corciano incrementi i servizi digitali ? (*Si,No,Indifferente*)
8. Trovi utile che il Comune di Corciano realizzi guide grafiche e tutorial per facilitare l'uso dei servizi ? (*Si,No,Indifferente*)

**3) Confronto tra servizi – Benchmarking**

9. Avendo già fruito in passato dello stesso servizio, presso questo Comune, ritieni che rispetto alla volta precedente, esso sia:
- Migliorato
  - Peggiorato
  - Analogo
10. Avendo già fruito in passato dello stesso servizio, presso altro Comune, ritieni che, rispetto ad esso sia:
- Migliore
  - Peggioro
  - Analogo

**4) Segnalazioni aperte**

11. Segnalaci quali sono secondo te gli aspetti positivi del servizio (*testo libero*)
12. Segnalaci quali sono secondo te gli aspetti negativi del servizio (*testo libero*)
13. Segnalaci i tuoi suggerimenti per migliorare il servizio (*testo libero*)

**5) Dati socio-biografici**

- Età
- Sesso
- Nazionalità
- Titolo di studio
- Professione

I dati sono trattati nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.



## Il Campione

Il campione dei cittadini che ha risposto al questionario ha le caratteristiche proprie di un campione casuale e rappresentativo della popolazione del Comune. In particolare, il target di riferimento a cui è stato proposto il sondaggio è limitato a quegli utenti che nel periodo stabilito hanno avuto motivo di recarsi o interagire con i vari uffici comunali.

## Il Metodo di Rilevazione

- Raccolta delle informazioni con questionario in auto-somministrazione
- Somministrazione dei questionari nel periodo di rilevazione
- Elaborazione dei dati raccolti, analisi e produzione report
  - in forma aggregata (risultati generali)
  - in forma distinta per servizio

## Le Modalità di rilevazione

- Consegna questionari allo sportello da parte degli addetti ai singoliservizi;
- Modulo on line accessibile tramite Qr-code o tramite link dal sito istituzionale dell'ente, per gli utenti che usufruiscono dei servizi digitali o che si recano allo sportello ma preferiscono utilizzare il questionario online.

## Risultati dell'indagine

Il periodo di rilevazione di 29 giorni, si colloca nella prima fase di riapertura degli uffici dopo il lockdown per emergenza Covid-19.

La regolamentazione degli accessi, in alcuni servizi per appuntamento, ha limitato il consueto afflusso di utenza agli uffici comunali ed ha ridotto allo stretto indispensabile anche il tempo di stazionamento dell'utente allo sportello.

L'utenza è stata invitata a privilegiare l'uso degli strumenti digitali per l'invio delle istanze quindi la compilazione dei questionari ne ha risentito numericamente.

Tuttavia i questionari sono stati resi disponibili anche on-line sul sito istituzionale dell'ente e distinti per servizio.



# COMUNE DI CORCIANO

## Provincia di Perugia

Area Amministrativa

---

Protocollo-Urp

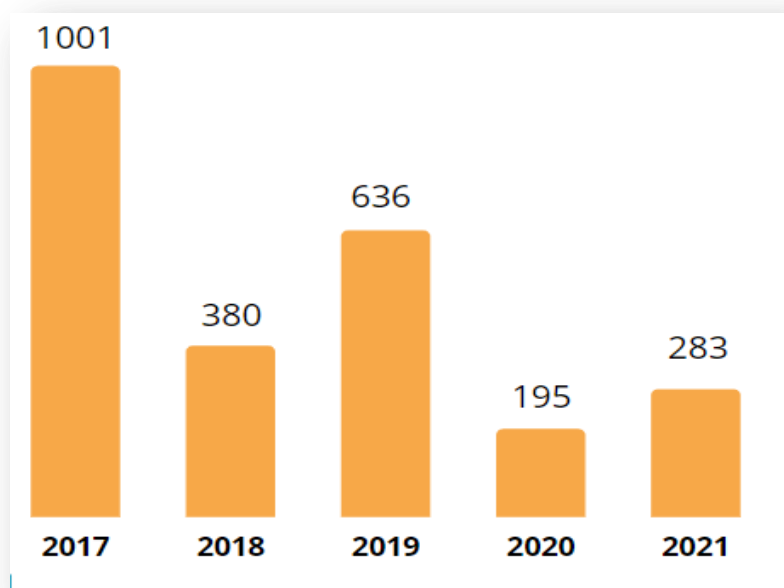
Per ciascun servizio è stato reso disponibile l'accesso al questionario on-line attraverso la scansione di un Qr-code.

Su 283 questionari totali, 128 sono cartacei e 155 sono stati compilati on-line.

### Riepilogo delle rilevazioni effettuate ad oggi

| ANNO | Periodo rilevazione       | Questionari raccolti |
|------|---------------------------|----------------------|
| 2017 | 1 Settembre – 30 Novembre | 1001                 |
| 2018 | 2 Novembre – 31 Dicembre  | 380                  |
| 2019 | 1 Maggio – 31 Agosto      | 636                  |
| 2020 | 18 Novembre – 15 Dicembre | 195                  |
| 2021 | 2 Novembre – 30 Novembre  | 283                  |

### Grafico delle rilevazioni negli anni





# COMUNE DI CORCIANO

## Provincia di Perugia

Area Amministrativa

Protocollo-Urp

### Dettaglio dei questionari raccolti per anno per ciascun servizio

| Ufficio/Servizio        | Questionari<br>2017 | Questionari<br>2018 | Questionari<br>2019 | Questionari<br>2020 | Questionari<br>2021 |
|-------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Anagrafe-Stato civile   | 93                  | 33                  | 36                  | 47                  | 64                  |
| Biblioteca              | 117                 | 13                  | 26                  | 0                   | 48                  |
| Commercio               | 40                  | 15                  | 26                  | 10                  | 16                  |
| Contratti               | 14                  | 6                   | 4                   | 4                   | 5                   |
| Cultura e Turismo       | 8                   | 5                   | 4                   | 0                   | 1                   |
| Edilizia -Suape         | 62                  | 43                  | 36                  | 64                  | 62                  |
| Lavori Pubblici         | 61                  | 12                  | 165                 | 5                   | 1                   |
| Polizia Municipale      | 12                  | 39                  | 54                  | 25                  | 28                  |
| Protocollo              | 329                 | 130                 | 214                 | 29                  | 55                  |
| Servizi Socio-Educativi | 170                 | 53                  | 47                  | 10                  | 1                   |
| Tributi                 | 82                  | 25                  | 24                  | 1                   | 2                   |
| Web                     | 13                  | 6                   | 0(*<br>)            | 0(*)                |                     |
| <b>Totale</b>           | <b>1001</b>         | <b>380</b>          | <b>636</b>          | <b>195</b>          | <b>283</b>          |

(\*) Il Dato relativo al numero di schede raccolte da sito web nell'anno 2019 e 2020 è stato distribuito tra i vari servizi a causa del questionario differenziato.



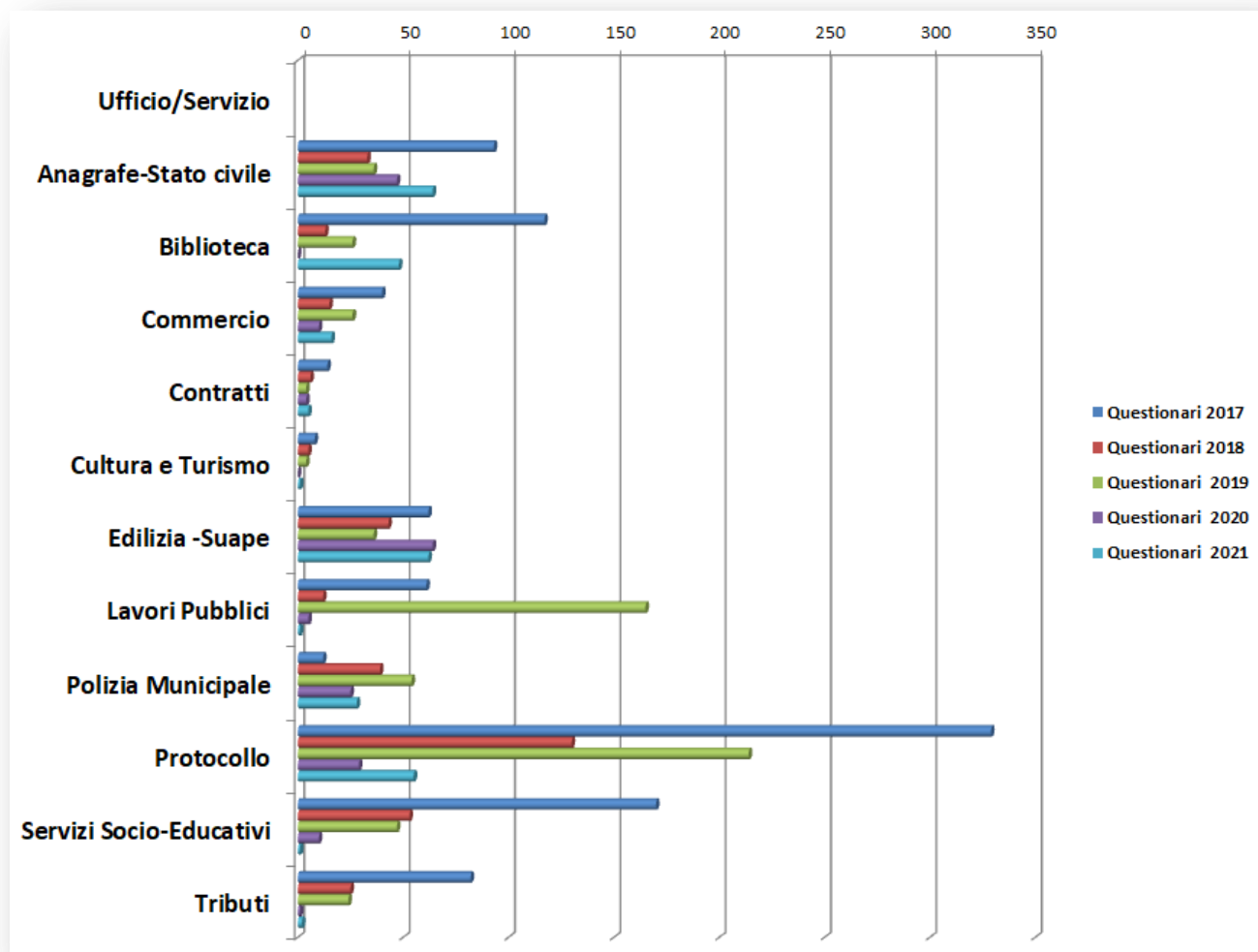
# COMUNE DI CORCIANO

## Provincia di Perugia

Area Amministrativa

Protocollo-Urp

**Dettaglio dei questionari per servizio per anno**  
(grafico dei valori numerici per raccolta di questionari negli anni )





# COMUNE DI CORCIANO

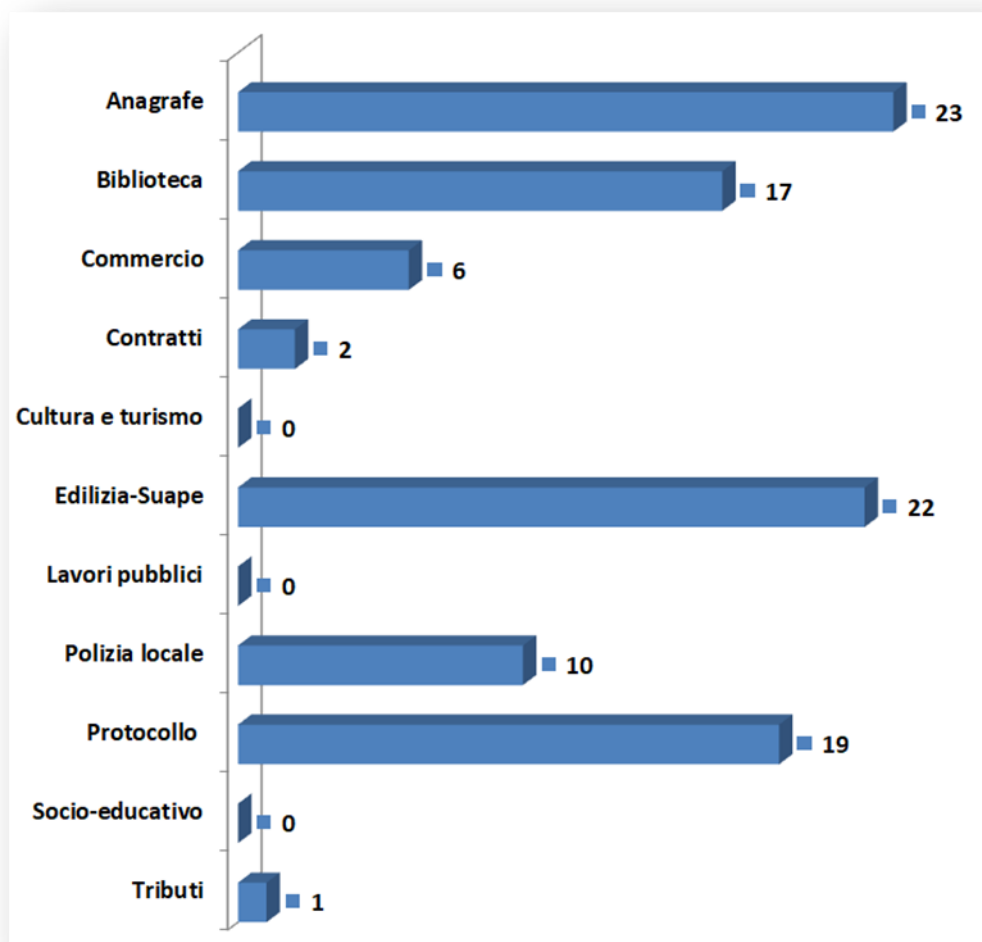
## Provincia di Perugia

Area Amministrativa

Protocollo-Urp

### Dettaglio dei questionari per servizio

(valori in percentuale rispetto al totale di 283 questionari raccolti)





## Conclusioni

L'indagine rileva un **costante grado di soddisfazione** dell'utenza relativamente al personale ed ai servizi offerti, con un **appunto agli spazi** che in taluni casi non offrono la privacy necessaria, ed uno sguardo attento **alle innovazioni tecnologiche** che il Comune di Corciano si appresta ad implementare.

## Criticità

- Il periodo di rilevazione di 29 giorni, si colloca nella prima fase di riapertura degli uffici dopo il lock-down per emergenza Covid-19, pertanto alcuni fattori di sicurezza per la salute pubblica, quali il distanziamento e l'ingresso contingentato, hanno determinato una rimodulazione dei flussi degli utenti incidendo numericamente sulla compilazione dei questionari. Tra questi, la regolamentazione degli accessi, in alcuni servizi per appuntamento, ha limitato il consueto afflusso di utenza agli uffici comunali ed ha ridotto allo stretto indispensabile anche il tempo di stazionamento dell'utente allo sportello, inoltre l'utenza è stata invitata a privilegiare l'uso degli strumenti digitali per l'invio delle istanze.
- La disponibilità dei questionari online, accessibili a tutti, ha favorito l'inserimento di commenti sgradevoli e poco calzanti con la realtà dei fatti ovvero fuori tema, che nel gergo di internet si riferiscono ad attività di "trolling". Dato non riscontrato nelle rilevazioni degli anni precedenti in maniera così evidente.

Si suggerisce per le prossime rilevazioni di:

- Limitare maggiormente l'accesso ai questionari ai soli fruitori dei servizi;
- Escludere dalle rilevazioni alcuni servizi che non effettuano attività vera e propria di sportello.



## Elaborati prodotti

Tra gli elaborati è stata inserita la Rilevazione di Customer Satisfaction 2021 dei SERVIZI SCOLASTICI INTEGRATI, svolti dalla Soc. Cooperativa Frontiera Lavoro e da essi prodotta.

Per la redazione dei risultati della rilevazione è stato privilegiato l'aspetto grafico per una migliore consultazione online dal sito istituzionale.

I risultati dell'analisi, allegati alla presente, quale parte integrante della rilevazione, sono suddivisi in 14 documenti redatti in formato PDF per la consultazione semplificata da sito web:

- Presentazione ed Introduzione alla CUSTOMER SATISFACION 2021
- ANALISI GENERALE di CUSTOMER SATISFACION 2021 – Riepilogo generale dei dati aggregati
- ANAGRAFE – Customer Satisfaction 2021
- BIBLIOTECA – Customer Satisfaction 2021
- COMMERCIO – Customer Satisfaction 2021
- CONTRATTI – Customer Satisfaction 2021
- CULTURA – Customer Satisfaction 2021
- EDILIZIA – Customer Satisfaction 2021
- LAVORI PUBBLICI – Customer Satisfaction 2021
- POLIZIA – Customer Satisfaction 2021
- PROTOCOLLO-URP – Customer Satisfaction 2021
- SOCIO-EDUCATIVO – Customer Satisfaction 2021
- TRIBUTI – Customer Satisfaction 2020
- SERVIZI SCOLASTICI INTEGRATI – Customer Satisfaction 2021

L'Analisi generale ed i risultati distinti per servizio sono resi disponibili anche in formato di presentazione **video** (MP4) visibili nella sezione Customer Satisfaction 2021 del sito istituzionale del Comune di Corciano al seguente link:

<https://www.comune.corciano.pg.it/articolo/indagine-customer-satisfaction-anno-2021>



L'indagine è curata dall' **Ufficio Protocollo-URP** del Comune di Corciano con il coordinamento della Responsabile dell'Area Amministrativa Dr.ssa Daniela Vincenzini e la supervisione del Segretario Generale Dr.ssa Elena Violini.

Per informazioni contattare [urp.comunedicorciano@gmail.com](mailto:urp.comunedicorciano@gmail.com)