



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

ALLEGATO A)
ALLA
DELIBERAZIONE
G.M.
N. 237 DEL
18.09.2018

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION GENNAIO - GIUGNO 2017





COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction
Gennaio- giugno 2017

Indagine di Customer Satisfaction

Gennaio- giugno 2017

Preparato: Dott.ssa Donatella Branca	Verificato: Responsabile Dott.ssa Agnese Medeot	Approvato: D.G.M. n. 237 del 18.09.2018	Restituzione risultati: - Personale comunale - Nucleo di Valutazione - Sito istituzionale
---	---	---	--



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction Gennaio- giugno 2017

SOMMARIO

1. Scopo del documento	5
2. Modalità operative	5
3. Nota metodologica	7
3.1 – Il questionario	7
3.2 – Elaborazione delle giudizi	8
3.3 – Indice di Variabilità	9
3.4 – Indice di Correlazione	10
4. Analisi dei dati	12
5. Quadro Generale	14
6. Analisi dei Punti di Criticità	16
6.1 “Facilità di accesso ai locali”	16
6.2 Utilizzo sito istituzionale	18
6.3 Disponibilità delle informazioni sul sito istituzionale”	19
6.4 “Semplicità di consultazione del sito”	20
7. Valutazioni medie registrate per tipologia di servizio erogato	22
8. Confronto rilevazioni II semestre 2016 e I semestre 2017	23



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction Gennaio- giugno 2017

9. Osservazioni/suggerimenti presenti sui questionari.....	24
9.1 - La Biblioteca	24
9.2 - Anagrafe	24
10. Valutazione complessiva delle Attività del Comune di Loreto	25
11. Considerazioni finali.....	26



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction Gennaio- giugno 2017

1. Scopo del documento

La presente relazione ha lo scopo di offrire un aggiornamento sulla percezione della qualità dei servizi offerti agli utenti del Comune di Loreto. I risultati relativi al periodo Gennaio – Luglio 2017, ove possibile, sono confrontati con la rilevazione precedente al fine di evidenziarne i miglioramenti ovvero le criticità, sia nuove che, eventualmente, quelle non superate. L'attivazione di un canale di ascolto attivo, attuata con Atto del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Municipale N. 45 del 21.05.2015 risponde a specifici obiettivi dell'ente, del miglioramento continuo, del superamento dell'autoreferenzialità, dell'orientamento della cultura interna al servizio del cittadino, della motivazione delle persone e dell'arricchimento delle funzioni di base.

I cittadini fruitori dei servizi del Comune di Loreto compilando, in forma anonima, un questionario possono esprimere il loro grado di apprezzamento relativamente ai servizi erogati dal Comune.

Il contenuto delle schede è sostanzialmente orientato alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, rispetto all'accoglienza:

- ✓ **logistica** (decorosità dei locali e facilità di accesso, chiarezza della segnaletica);
- ✓ **comportamentale** (cortesia, disponibilità del personale);
- ✓ **professionale** (capacità di risolvere i problemi segnalati, rapidità nell'esecuzione di servizi, capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti, utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro, capacità di accogliere e gestire i reclami)

oltre ad altri elementi quali l'idoneità degli orari di apertura al pubblico degli uffici comunali e la completezza e semplicità di consultazione delle informazioni pubblicate sul sito istituzionale del Comune.

Dalle risultanze dell'indagine conseguono oltre agli elementi per la valutazione del personale anche utili suggerimenti per il miglioramento dei vari aspetti che delineano l'appropriatezza e il gradimento dei servizi.

2. Modalità operative

La rilevazione viene condotta con periodicità semestrale.

Il questionario viene somministrato all'utenza secondo due modalità:

- **in forma cartacea** presso gli sportelli comunali;



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction Gennaio- giugno 2017

- **in forma telematica** sul sito istituzionale dell'ente nella sezione "CUSTOMER SATISFACTION" (con decorrenza giugno 2016).

Ogni responsabile di Settore è tenuto a:

1. riprodurre un numero adeguato di copie del questionario;
2. sottoporre il questionario all'utenza;
3. curare la raccolta dei questionari e la successiva consegna all'Ufficio Affari Generali ed Istituzionali al termine di ogni periodo di rilevazione.

Tenuto conto che il Comune di Loreto è logisticamente dislocato in più strutture ed al fine di adeguare la rilevazione della customer a tale situazione, sono stati predisposti più contenitori per la raccolta dei questionari che sono stati collocati presso:

- la biblioteca comunale;
- stabile di Piazza Garibaldi - Polizia Locale e Uffici Tecnici;
- stabile di Piazza Garibaldi – Servizi Sociali
- stabile di Piazza Garibaldi – Anagrafe
- sede Via Asdrubali – piano terra.

Le diverse tipologie di servizi offerti ai cittadini individuate sono state considerate in coerenza con la seguente tassonomia:

- Protocollo
- Polizia Municipale
- Polizia Amministrativa
- Ufficio Tecnico
- Lavori Pubblici
- Biblioteca
- Urbanistica
- Ufficio Tributi
- Anagrafe
- Servizi Sociali
- Servizi Finanziari



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction Gennaio- giugno 2017

Nel questionario, inoltre, è stata prevista la possibilità di esprimere una valutazione su servizi non espressamente individuati.

3. Nota metodologica

3.1 – Il questionario

Per l'indagine in questione, è stata utilizzata una versione del questionario di customer unificata composta da 15 domande (relative alla struttura - accessibilità ai locali, chiarezza della segnaletica, decorosità dei locali – alle caratteristiche della fruizione – cortesia del personale, rapidità, ecc, ed all'utilizzo del sito web). Il questionario contiene l'indicazione iniziale sul servizio utilizzato ed una domanda finale sulla valutazione complessiva.

Gli elementi di valutazione inseriti nel questionario sono i seguenti:

1. Facilità di Accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc...)
2. Chiarezza della segnaletica interna
3. Decorosità dei locali (pulizia, ordine, ecc.)
4. Adeguatezza orario di sportello
5. Tempo di attesa allo sportello
6. Rapidità nell'esecuzione dei servizi
7. Accuratezza e corretta esecuzione del servizio
8. Cortesia del Personale
9. Disponibilità alla comprensione ed alla ricerca di una soluzione ai problemi
10. Capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti
11. Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction Gennaio- giugno 2017

12. Capacità accogliere e gestire i reclami
13. Disponibilità delle informazioni sul sito internet del Comune di Loreto (www.comune.loreto.an.it)
14. Semplicità di consultazione del sito Internet del Comune di Loreto
15. Come valuta complessivamente il servizio

3.2 – Elaborazione delle giudizi

Il punteggio va da 1 (pessimo) a 5 (ottimo). Per ogni domanda è stata calcolata la media dei giudizi, tradotti in valori numerici.

- 1) L'indicatore che ha ottenuto il **valore medio massimo (superiore a 4)** (complessivamente o per Attività) viene considerato **PUNTO DI FORZA** e rappresenta l'elemento su cui bisogna puntare.
- 2) L'indicatore che ha ottenuto il **valore medio superiore a 3,5 e fino a 4 viene considerato LEVA PER IL MIGLIORAMENTO**.
La **Leva di miglioramento** rappresenta quel fattore già contraddistinto da un giudizio positivo ma che presenta un margine di manovra per un ulteriore miglioramento.
- 3) L'indicatore che ha ottenuto il **valore medio compreso tra 2,5 e 3,5 incluso l'estremo destro** (complessivamente o per Attività) viene considerato **PUNTO DI CRITICITA'**.

La **'criticità'** in un fenomeno fisico o chimico rappresenta la condizione per cui la variazione anche minima di un parametro determina un effetto di grande entità, ecco perché il **Punto di criticità** rappresenta un fattore da gestire con celerità prima che la situazione degeneri verso il giudizio negativo.

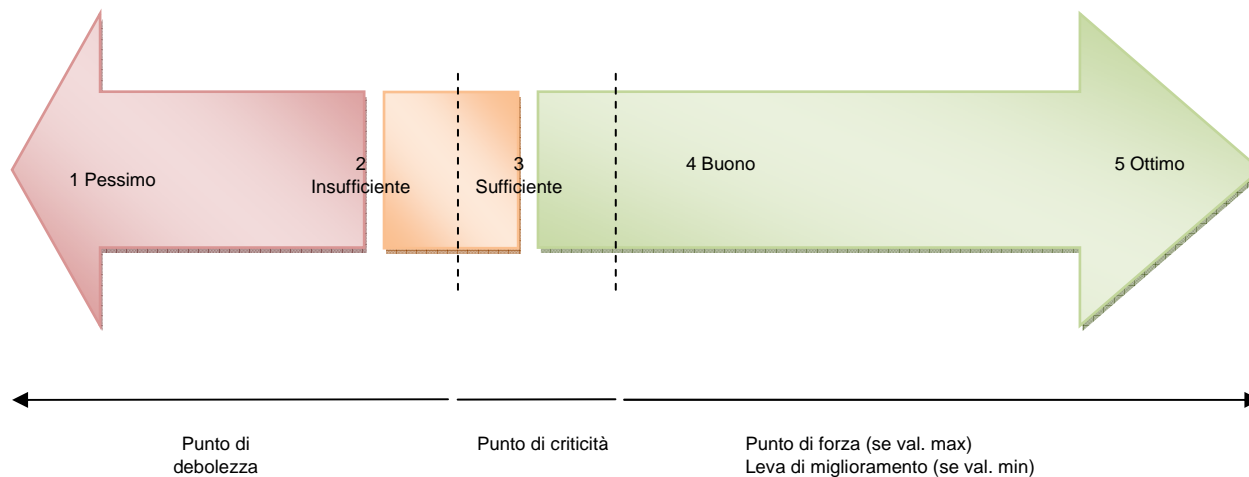
- 4) Il **punto di debolezza** rappresenta una situazione negativa cui porre rimedio con la massima celerità. L'indicatore in questo caso ha ottenuto un **valore medio inferiore a 2,5**.



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction
Gennaio- giugno 2017

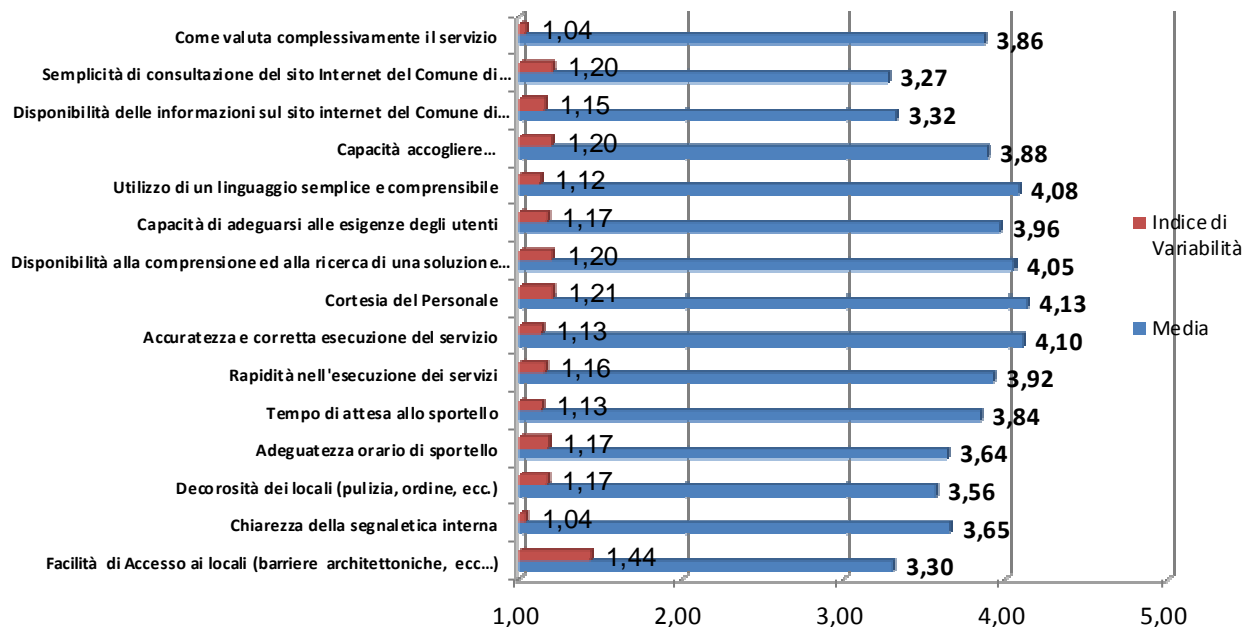


3.3 – Indice di Variabilità

E' stata calcolata la **varianza** al fine di **valutare l'omogeneità o meno dei giudizi espressi dagli utenti**: un valore prossimo allo 0 è indice di omogeneità nelle valutazioni, mentre valori più elevati indicano disomogeneità di giudizi.



Indice di Variabilità

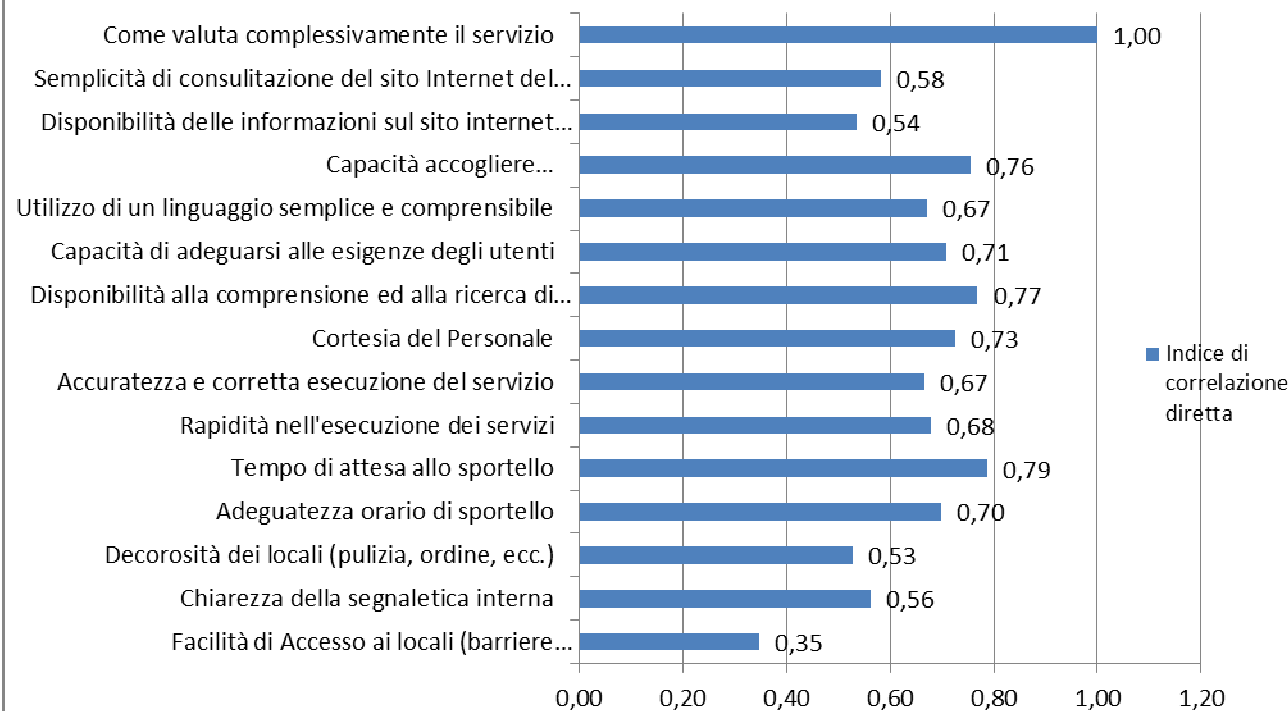


3.4 – Indice di Correlazione

Il giudizio complessivo sull'intera Attività è stato utilizzato per correlare il giudizio di ogni dimensione analizzata con quella della soddisfazione complessiva e, quindi, per valutare l'importanza e il contributo dei singoli elementi della qualità nel raggiungere il livello di soddisfazione complessiva dell'utente. Il valore di tale indice varia in un intervallo da -1 ad 1: valori prossimi a -1 indicano andamenti contrari, correlazione inversa, dei fenomeni in esame (all'aumento di uno, diminuisce l'altro), valori prossimi allo 0 indicano indipendenza dei fenomeni (non esiste correlazione), mentre valori prossimi ad 1 indicano correlazione diretta tra i fenomeni (al variare dell'uno, varia nella stessa direzione l'altro).



Indice di correlazione diretta



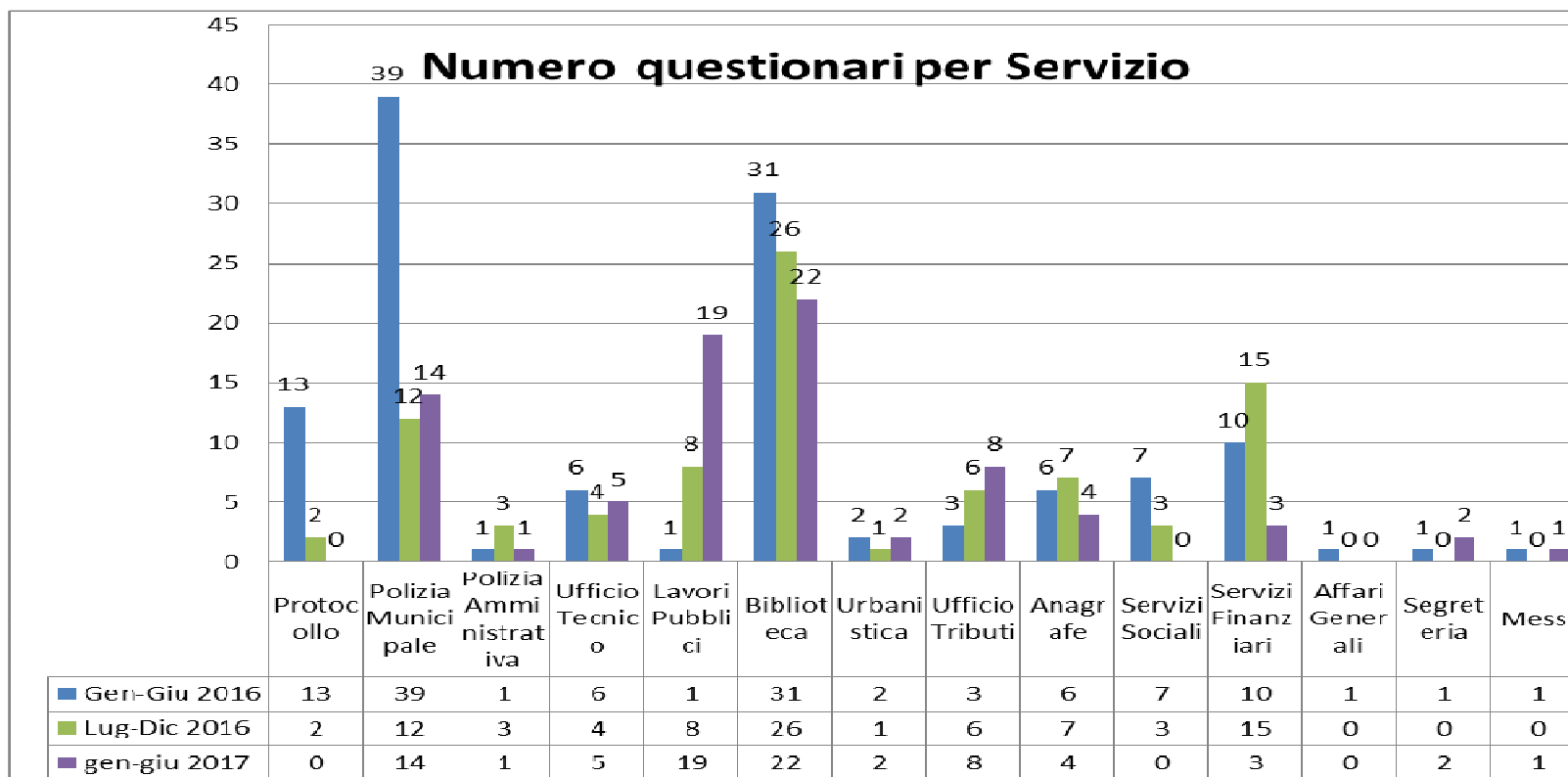
L'indice di correlazione tra i singoli aspetti dell'indagine ed il giudizio complessivo sull'Attività erogata evidenzia valutazioni alquanto disomogenee e varia tra 0,35 (Facilità di accesso ai locali) a 0,79 (Tempo di attesa allo sportello).



4. Analisi dei dati

Nel corso del primo semestre 2017 i questionari raccolti sono stati 86 di cui 5 non rilevabili, pertanto i dati analizzati fanno riferimento a n. 81 questionari.

Di seguito, il grafico riportante il numero di questionari raccolti nelle tre rilevazioni di Customer Satisfaction finora realizzate con riferimento ai servizi erogati ed ai settori interessati:



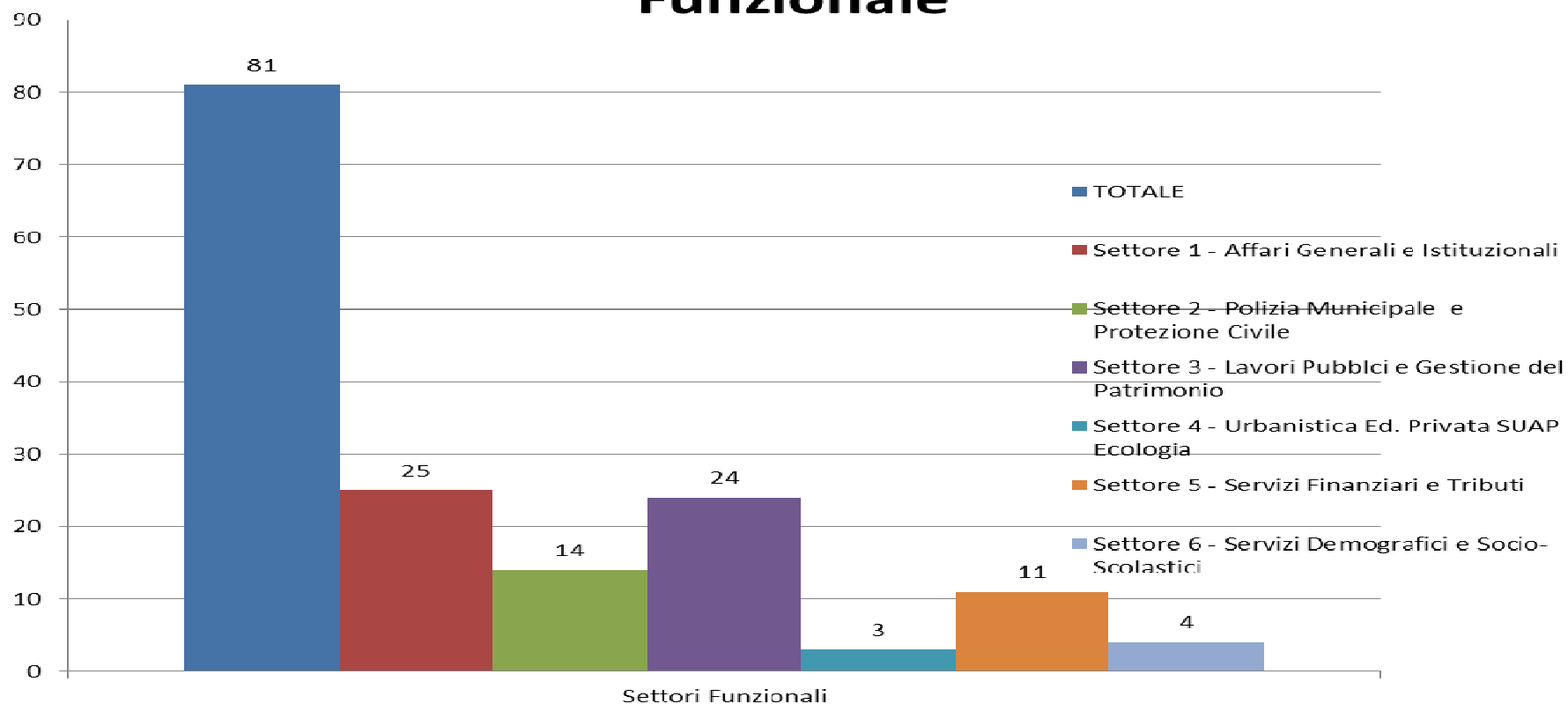


COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

**Indagine di Customer Satisfaction
Gennaio- giugno 2017**

Numero questionari raccolti per Settore Funzionale

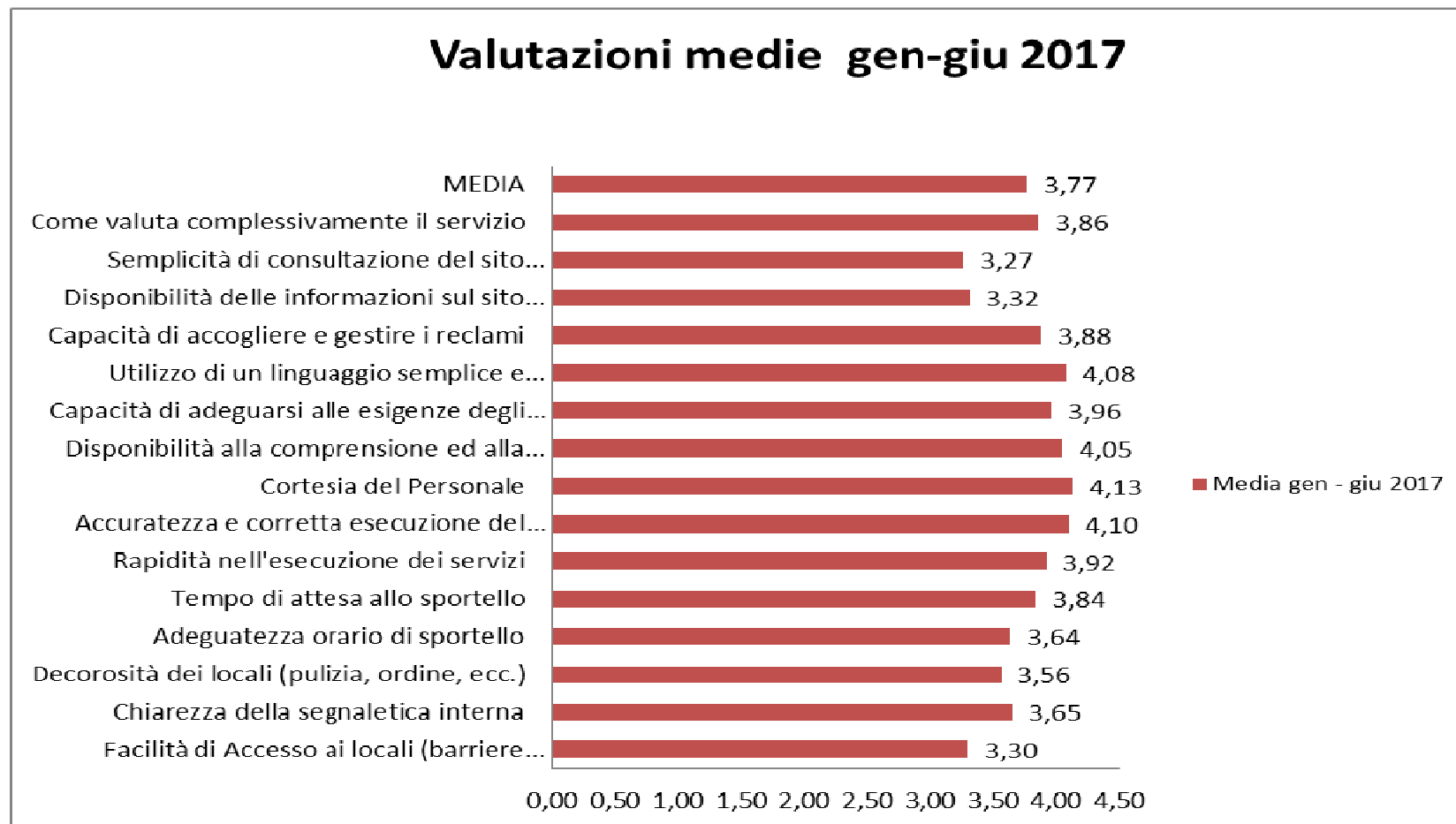


Si evidenzia che il numero di questionari raccolti è ancora esiguo e che tale criticità inevitabilmente compromette la significatività dell'indagine.



5. Quadro Generale

La rilevazione gennaio-giugno 2017 ha evidenziato **giudizi relativamente positivi**, mediamente concentrati tra sufficiente (3) e buono (4) con una valutazione media pari a 3,77 in aumento rispetto alla precedente rilevazione che aveva registrato una media pari a 3,61.





COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction Gennaio- giugno 2017

Attraverso il grafico è possibile rilevare, nella rilevazione Gen-Giu 2017:

- **N. 4 Punti di Forza** (valore medio superiore a 4): “Cortesia del personale” (4,13), “Accuratezza e corretta esecuzione del servizio” (4,10), “Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile” (4,08), “Disponibilità alla comprensione ed alla ricerca di una soluzione ai problemi” (4,05).
- **N. 8 Leve di Miglioramento** (valore medio superiore a 3,5 e fino a 4).
- **N. 3 Punti di Criticità** (valore medio compreso tra 2,5 e 3,5): “Facilità di accesso ai locali”, “Disponibilità delle informazioni sul sito istituzionale” e “Semplicità di consultazione del sito”.
- **Nessun punto di debolezza** (valore inferiore a 2,5).

Rispetto alla precedente rilevazione si evidenzia:

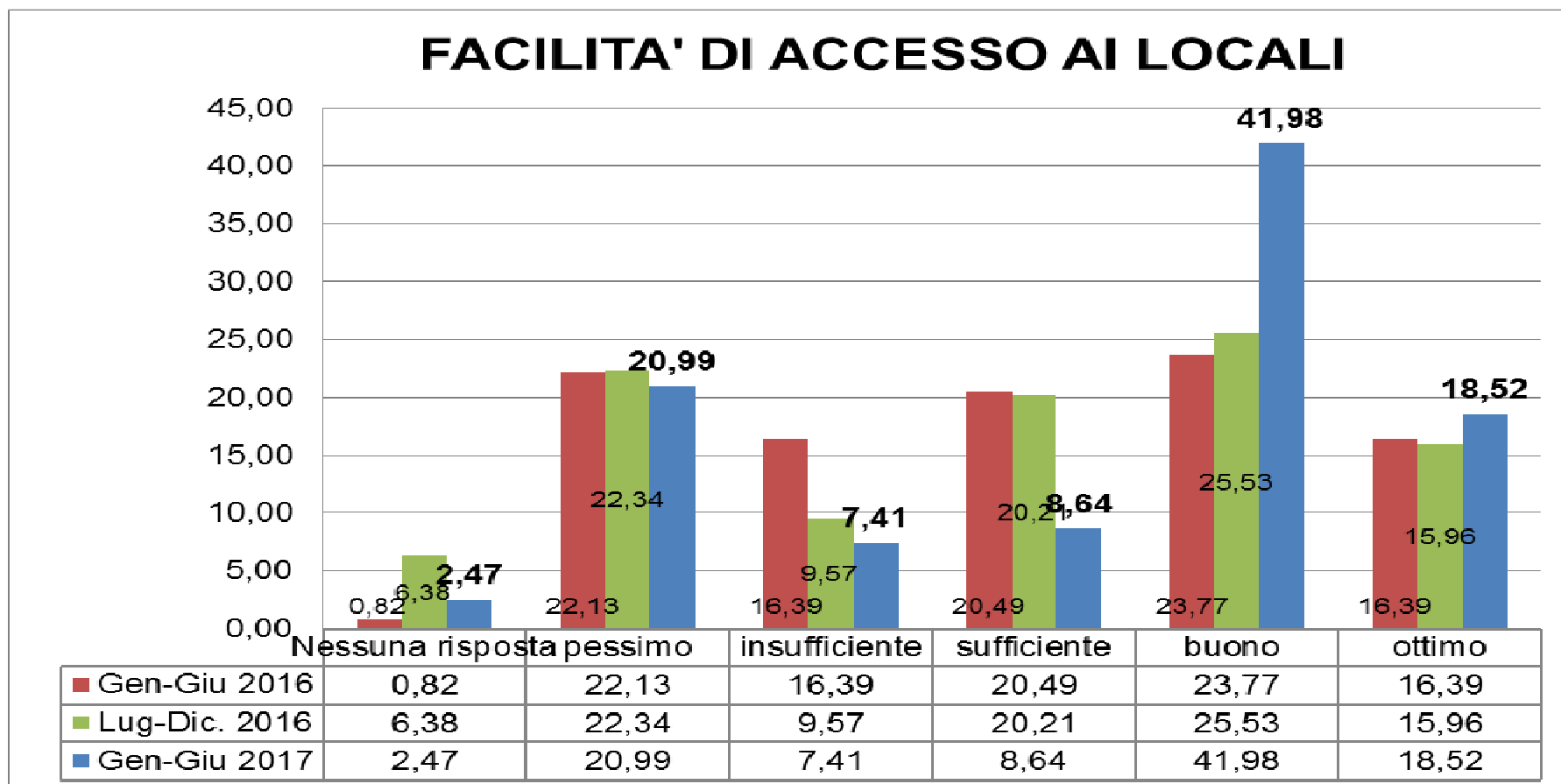
1. un **aumento dei punti di forza** (da n. 1 a n. 4) tutti legati alle capacità e competenze del personale comunale;
2. un **leggero miglioramento nella valutazione del fattore “Adeguatezza dell’orario di sportello”**, che passa da un valore medio di 3,44 a 3,64.
L’Ente ha proceduto ad un adeguamento degli orari di sportello degli uffici comunali con decorrenza 1° gennaio 2016 (Deliberazione G.M. n. 103 del 20.11.2015) e successivamente con Deliberazione n. 54 del 16.03.2017.
Dai dati rilevati è evidente che la variazione degli orari di apertura degli uffici al pubblico nel corso del tempo è stata accolta positivamente dall’utenza.
3. la **persistente individuazione degli stessi punti di criticità**: “Facilità di accesso ai locali”, “Disponibilità delle informazioni sul sito istituzionale” e “Semplicità di consultazione del sito”.

Si passa ad analizzare nel dettaglio i n. 3 punti di criticità rilevati:



6. Analisi dei Punti di Criticità

6.1 “Facilità di accesso ai locali”





COMUNE DI LORETO

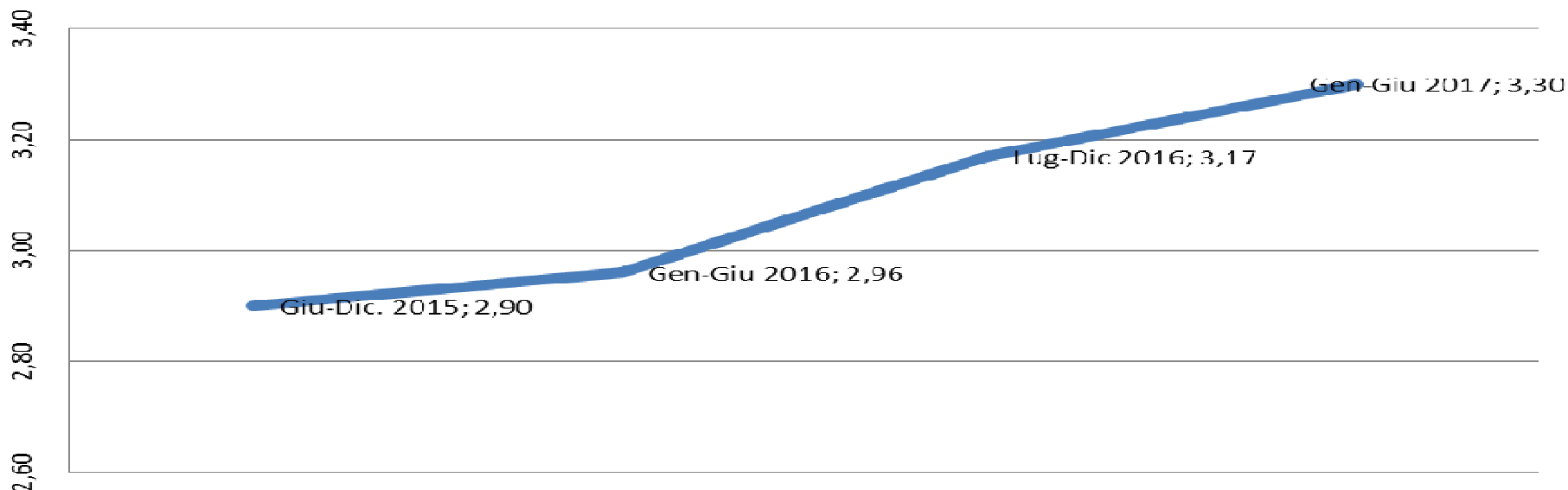
Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction Gennaio- giugno 2017

Tale elemento benché inserito tra le criticità rilevate avendo registrato un valore medio inferiore a 3,5 evidenzia un **trend** positivo nel corso delle indagini realizzate

Giu-dic. 2015	Gen-Giu 2016	Lug-dic 2016	Gen-Giu 2017
2,90	2,96	3,17	3,30

Trend fattore di valutazione: Facilità di Accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc...)





COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction Gennaio- giugno 2017

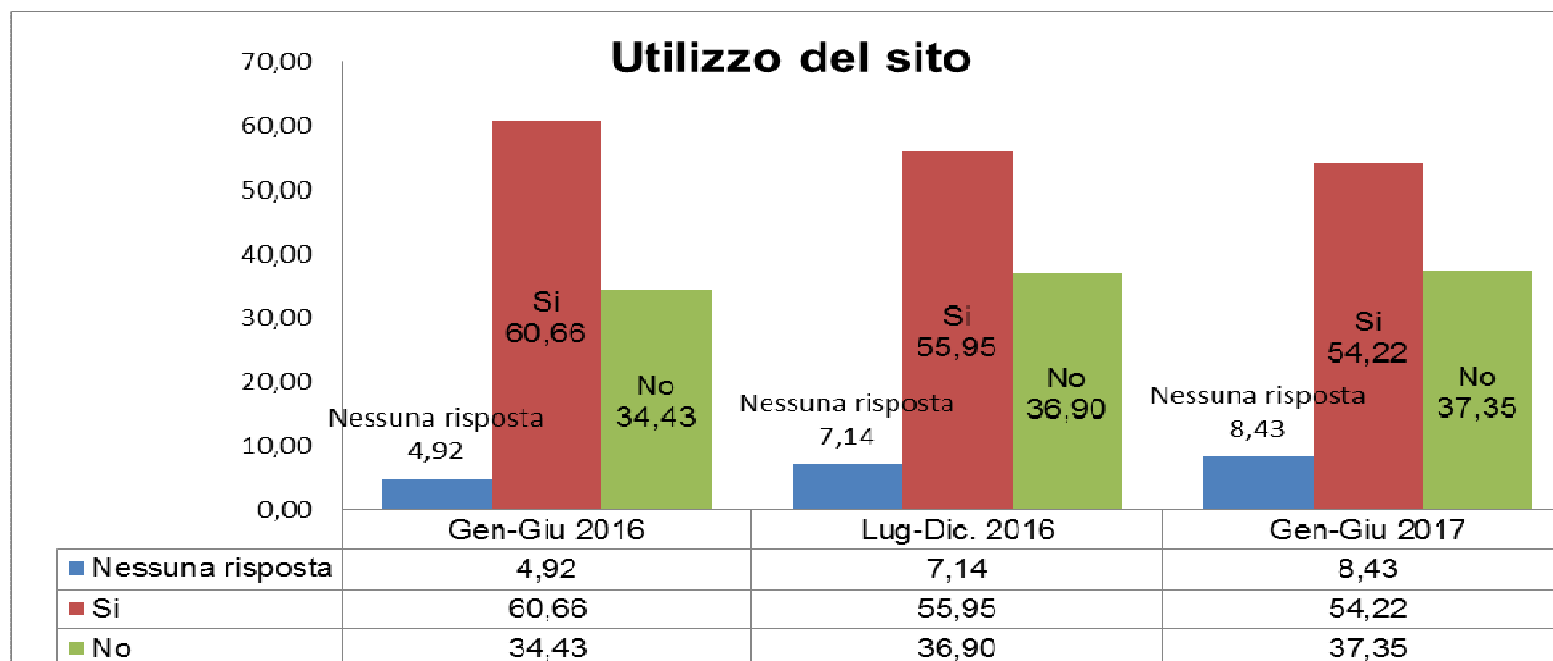
Probabilmente gli interventi di miglioramento, benchè contenuti in considerazione dei limiti strutturali dell'ente, realizzati in seguito alla prima rilevazione, sono stati riscontrati positivamente dall'utenza.

Si evidenzia che la criticità è stata rilevata prevalentemente ed in modo particolare per i locali adibiti a biblioteca comunale.

Le osservazioni degli utenti, registrate nelle diverse rilevazioni, sono concordanti nel lamentare l'inadeguatezza dei locali per gli usi ai quali sono adibiti per evidenti problematiche ambientali e di sicurezza.

6.2 Utilizzo sito istituzionale

La percentuale degli intervistati che dichiara di utilizzare il sito internet del Comune di Loreto rappresenta un valore positivo se asetticamente considerato.





COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

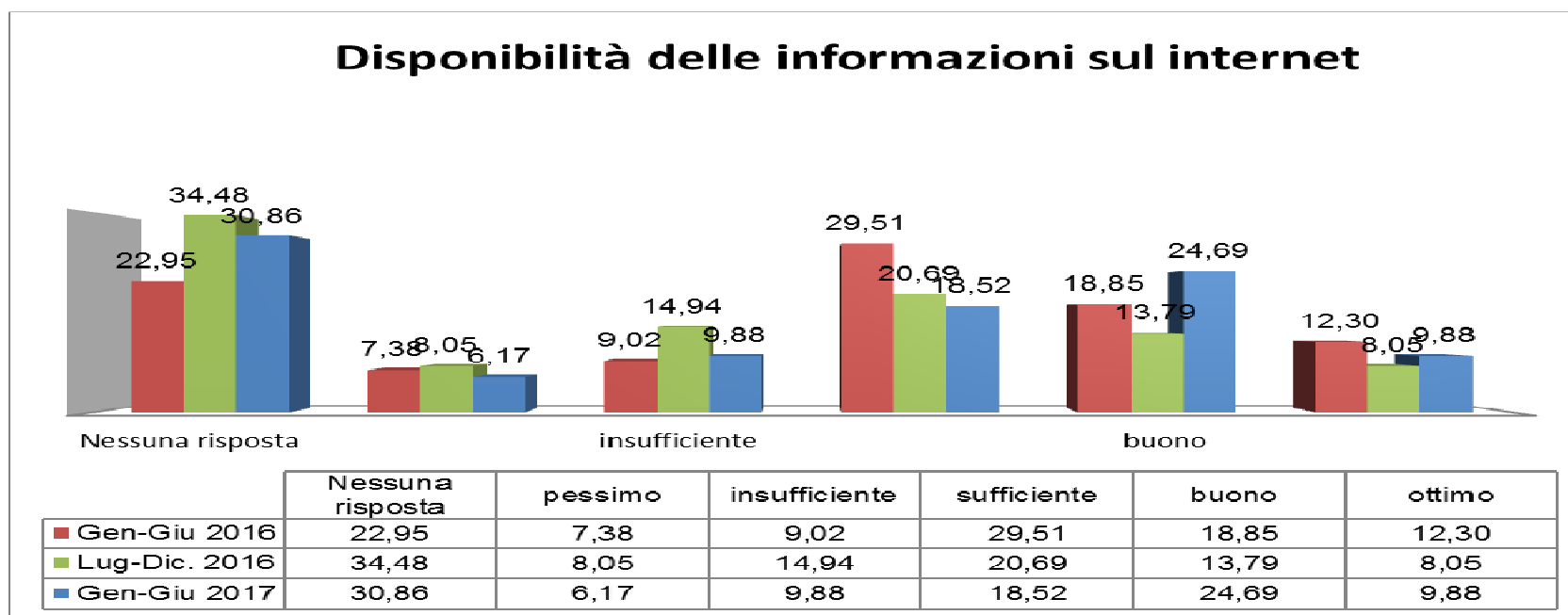
Indagine di Customer Satisfaction Gennaio- giugno 2017

Nell'analizzare i dati raccolti nell'ambito delle ultime tre indagini di Customer e dettagliatamente riportati nei grafici sotto indicati, si evidenzia la necessità di curare maggiormente l'aggiornamento dei dati pubblicati sul sito istituzionale sensibilizzando a tal fine i Responsabili di Settore, o loro delegati, ciascuno per la parte di propria competenza.

Nel corso delle indagini semestrali realizzate si rileva un trend lievemente positivo quale iniziale risposta all'accresciuta attenzione posta sui contenuti, i dati e le informazioni inseriti sul sito istituzionale ed il loro aggiornamento.

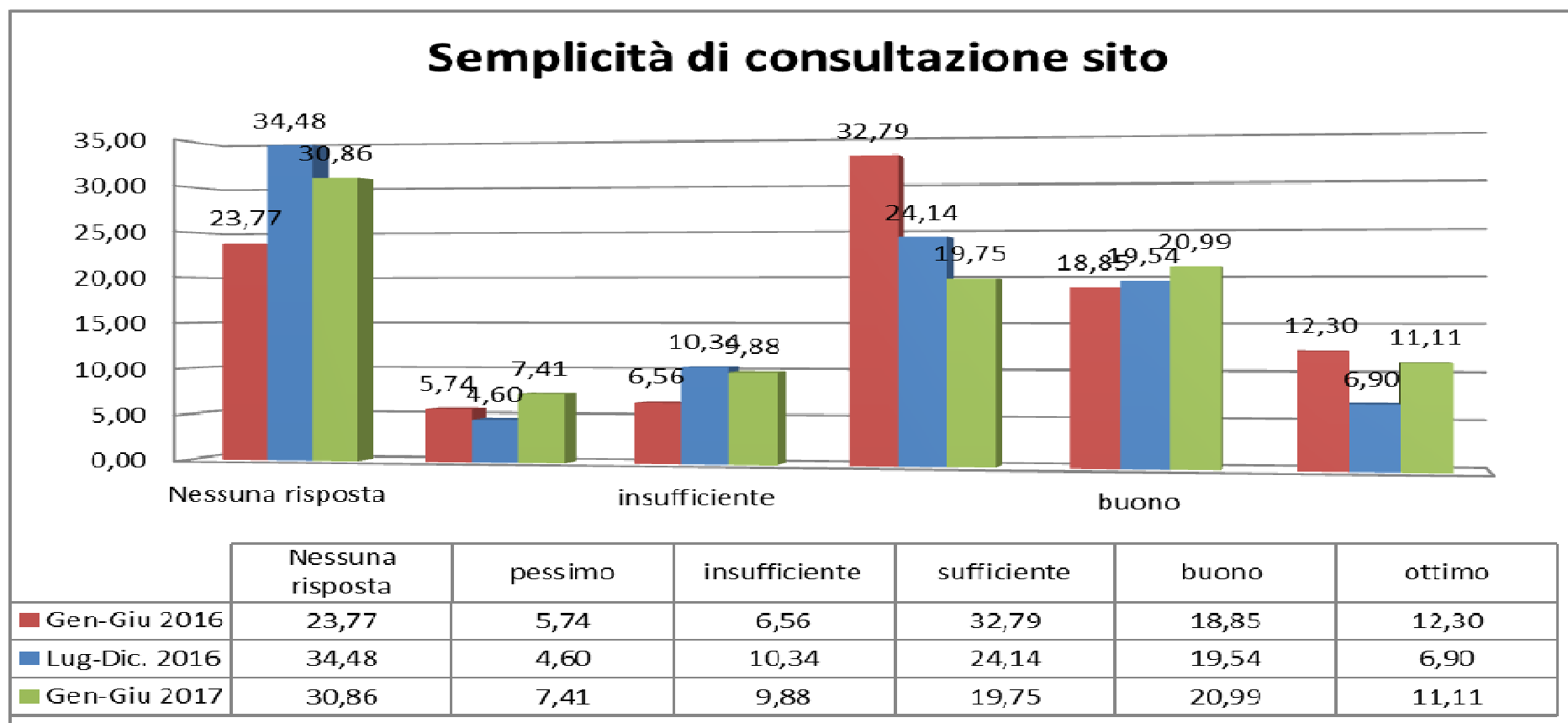
Si riportano di seguito i dati relativi ai fattori di valutazione "Disponibilità delle informazioni sul sito internet istituzionale" e "Semplicità di consultazione del sito" registrati nella rilevazione Gen-Giu 2017 e nelle due precedenti indagini semestrali.

6.3 Disponibilità delle informazioni sul sito istituzionale





6.4 "Semplicità di consultazione del sito"





COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction
Gennaio- giugno 2017

Nel corso degli anni, i siti Web delle Pubbliche Amministrazioni hanno acquisito una sempre maggiore importanza, diventando, di fatto, il principale front office di ogni Ente, e lo stesso legislatore si è occupato più volte di definire caratteristiche e contenuti dei Website pubblici.

La realizzazione di un sito Web pubblico deve quindi rispondere a precisi requisiti, individuati normativamente, che hanno lo scopo di assicurare che la pubblicazione da parte dell'Amministrazione di informazioni e documenti, nonché l'offerta di servizi on line, garantisca la certezza istituzionale e l'attualità delle relative informazioni.

Nel caso dell'ente pubblico la comunicazione non è volta solamente a promuovere la propria immagine, come per qualsiasi altra impresa a carattere privato, ma principalmente ad informare i cittadini, secondo precisi obblighi di legge.

Negli ultimi anni però, all'interno della pubblica amministrazione si è presa coscienza della necessità di migliorare la propria comunicazione, secondo linee strategiche da determinare.

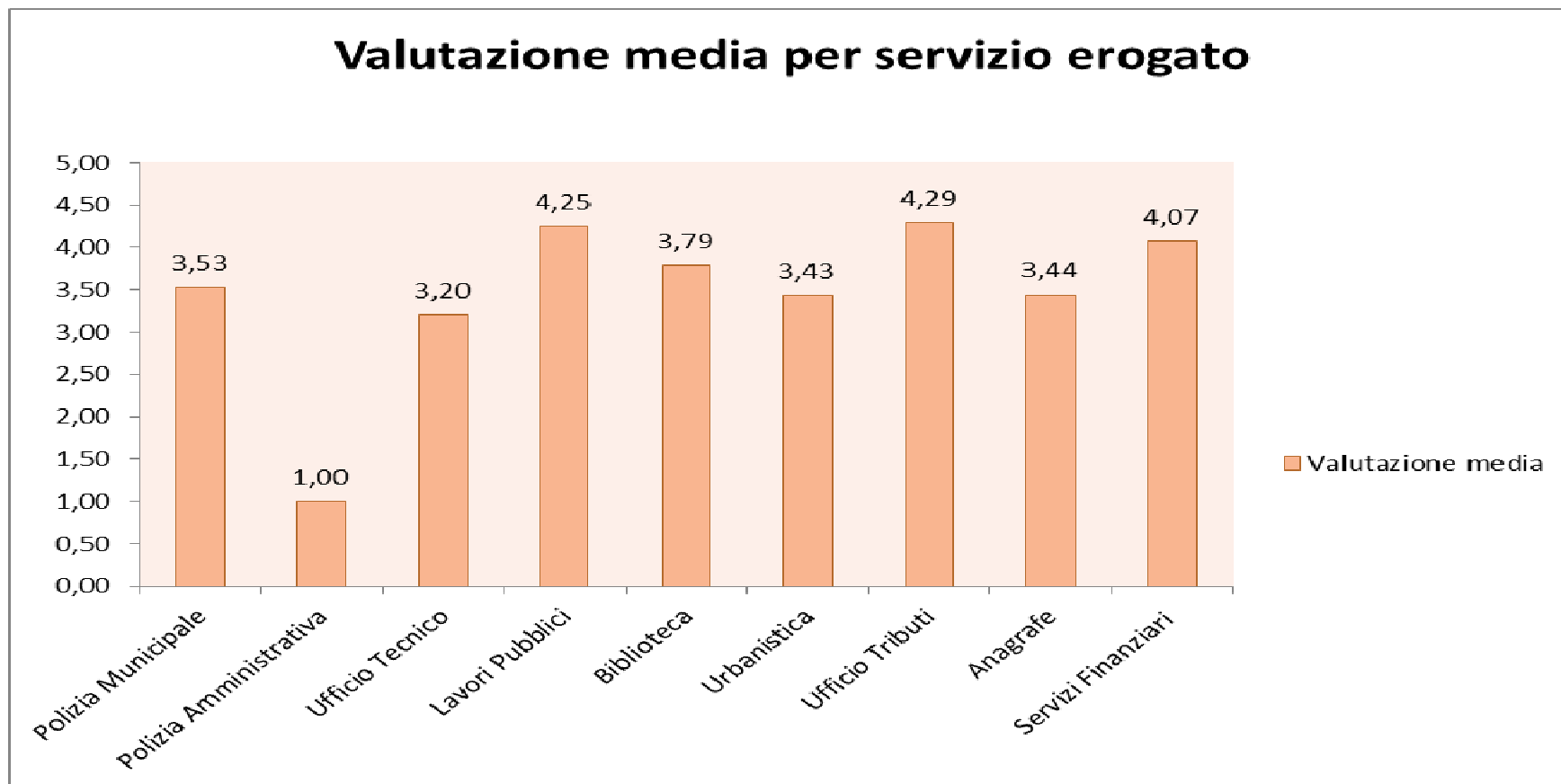
Per realizzare ciò c'è bisogno di un nuovo e vigoroso impegno basato, oltre che su scelte strategiche, anche su investimenti mirati.

Bisogna tener conto del fatto che nella pubblica amministrazione, ogni atto compiuto è relativo a un servizio rivolto alla cittadinanza, cui occorre rispondere. Dall'emanazione di una norma o di un regolamento, all'annuncio di un evento o di un provvedimento, all'invio di informazioni ai cittadini, fino alla pubblicazione dei risultati di indagini o di ricerche scientifiche, gli enti pubblici forniscono un servizio alla cittadinanza, rispondendo a precisi compiti istituzionali.

Va tenuta in considerazione poi la diversificazione all'interno dell'utenza- cittadinanza, per diversi fattori, come le classi di età, il ceto sociale, la professione, il grado di studio e livello culturale, che hanno una propria influenza sulle direzioni da dare alle proprie strategie comunicative



7. Valutazioni medie registrate per tipologia di servizio erogato





COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction Gennaio- giugno 2017

8. Confronto rilevazioni II semestre 2016 e I semestre 2017

Elementi di Valutazione	Media lug - dic 2016	Media gen-giu 2017	Differenza
Facilità di Accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc...)	3,17	3,30	+ 0,13
Chiarezza della segnaletica interna	3,51	3,65	+ 0,14
Decorosità dei locali (pulizia, ordine, ecc.)	3,65	3,56	-0,09
Adeguatezza orario di sportello	3,44	3,64	+ 0,20
Tempo di attesa allo sportello	3,82	3,84	+ 0,02
Rapidità nell'esecuzione dei servizi	3,82	3,92	+ 0,10
Accuratezza e corretta esecuzione del servizio	3,77	4,10	+ 0,34
Cortesìa del Personale	4,07	4,13	+ 0,06
Disponibilità alla comprensione ed alla ricerca di una soluzione ai problemi	3,84	4,05	+ 0,21
Capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti	3,70	3,96	+ 0,26
Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile	3,93	4,08	0,15
Capacità di accogliere e gestire i reclami	3,73	3,88	+ 0,16
Disponibilità delle informazioni sul sito internet del Comune di Loreto (www.comune.loreto.an.it)	2,98	3,32	+ 0,34
Semplicità di consultazione del sito Internet del Comune di Loreto	3,21	3,27	+ 0,06
Come valuta complessivamente il servizio	3,48	3,86	+ 0,39
MEDIA	3,61	3,77	+ 0,16



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction Gennaio- giugno 2017

Dal confronto dei risultati registrati nell'ambito delle ultime due indagini di customer appare immediatamente evidente che:

- ✓ gli elementi di criticità costanti sono quelli legati al sito istituzionale dell'ente ovvero al suo contenuto di informazioni ed alla facilità di consultazione;
- ✓ uno scostamento positivo delle valutazioni acquisite nella ultime due rilevazione registrando un valore positivo + 0,16.

9. Osservazioni/suggerimenti presenti sui questionari

Sul questionario è stato riservato uno spazio a risposte aperte inerenti osservazioni e suggerimenti. Relativamente alla rilevazione Gen-Giu 2017 quelli più significativi riguardano:

9.1 - La Biblioteca

- ✓ malfunzionamento computer
- ✓ odore di muffa-attesa spiacevole
- ✓ accesso ai locali scomodo e non adeguato
- ✓ locali umidi
- ✓ locali umidi
- ✓ locali troppo piccoli
- ✓ locali non adatti per i libri causa muffa
- ✓ bagni non in funzione
- ✓ wifi mal funzionante
- ✓ necessità di ampliare la filmografia-copie dvd soggette a deterioramento-pagina facebook della biblioteca-testi da incrementare (letteratura erotica, balcanica, araba, americana contemporanea, italiana fumetti, autobiografie/biografie,
- ✓ mancanza posto auto
- ✓ spazi poco luminosi
- ✓ mancanza di letteratura erotica classica-mancanza posto auto-scale poco sicure-odore di muffa-
- ✓ mancanza di una macchinetta per gli snack

9.2 - Anagrafe

- ✓ Apertura uffici almeno due ore il sabato



COMUNE DI LORETO

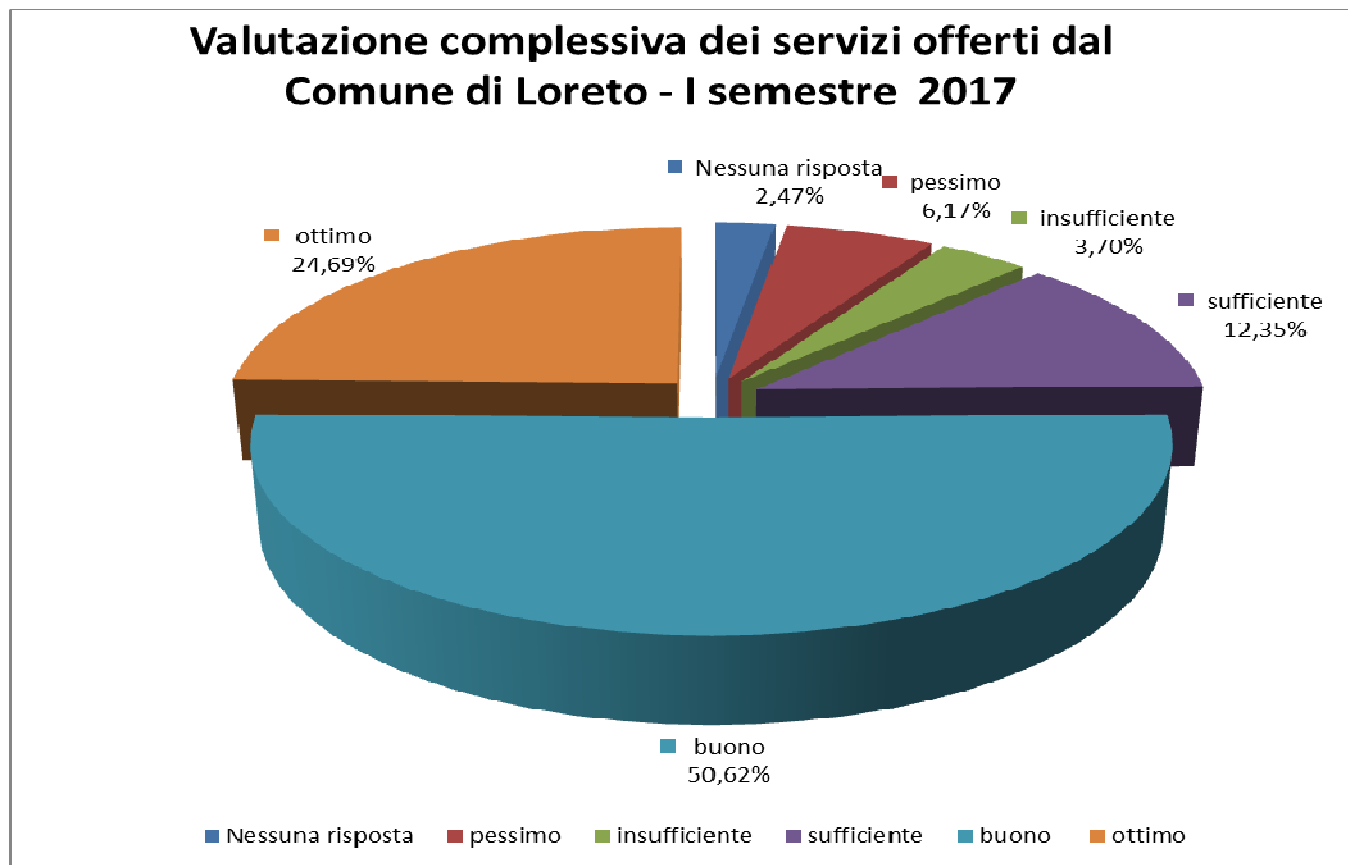
Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction Gennaio- giugno 2017

10. Valutazione complessiva delle Attività del Comune di Loreto

La valutazione complessiva dei servizi erogati dal Comune di Loreto (**media di 3,86**) registra un trend positivo rispetto alla precedente rilevazione e rientra tra le leve di miglioramento.

Tuttavia, si evidenzia che il numero esiguo di questionari raccolti da parte della maggior parte dei Servizi rende poco significativo il dato relativo alla valutazione complessiva dell'Ente.





COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction
Gennaio- giugno 2017

11. Considerazioni finali

Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

La qualità di un servizio può essere definita come la globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno. In tal senso, il monitoraggio della qualità percepita assume lo specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità del servizio. Conoscere le aspettative e i bisogni del destinatario del servizio è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

Il valore della customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa amministrazione. Rilevare la customer satisfaction serve a costruire un modello di relazione amministrazione-cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di dare risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini e delle imprese.

Già il D.Lgs. 150/2009 prevedeva che la valutazione della qualità dei servizi da parte dei cittadini fosse parte integrante del ciclo delle performance.

La Customer Satisfaction riveste quindi un ruolo di centralità nei processi di miglioramento delle performance dell'organizzazione e della qualità dei servizi.

La riforma del Pubblico impiego (D. Lgs. 74/2017) punta alla soddisfazione dei cittadini come elemento di valutazione dei risultati delle pubbliche amministrazioni introducendo un nuovo articolo al D.Lgs. n. 150/2009 specificatamente dedicato alla partecipazione diretta dei cittadini al processo di valutazione della performance.



COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Indagine di Customer Satisfaction Gennaio- giugno 2017

Per la prima volta si riconosce ai cittadini un ruolo attivo nella valutazione della performance organizzativa, attraverso sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti circa la qualità dei servizi resi dalla Pubblica Amministrazione e nella misurazione della performance individuale dei dirigenti/Responsabili.

Per quanto sopra diviene sempre più importante incentivare la raccolta di questionari e sensibilizzare i responsabili di settore nonché tutto il personale comunale alla somministrazione dei questionari agli utenti.