



Città di Lecce

Relazione sulla customer satisfaction - 2018



SERVIZIO CONTROLLO INTERNO E MONITORAGGIO PEG

Segretario Generale Dott.ssa Anna Maria Guglielmi

A cura di: Dott.ssa Lara Costantini con il supporto formativo del Dott. Fabio De Matteis

Indice

1. Introduzione	p. 2
2. Il sistema di rilevazione della <i>customer satisfaction</i> : caratteri distintivi ed attività realizzata.	p. 4
3. Il livello di <i>customer satisfaction</i> nel Comune di Lecce	p. 6
3.1 Dati analitici sul livello di customer satisfaction per servizio	p. 6
3.2 Il livello di customer satisfaction dei servizi raggruppati per settore di appartenenza	p. 10
3.3 Dati sintetici sul livello di customer satisfaction per settore	p. 18
4. Riflessioni conclusive e sviluppi futuri	p. 19

1. Introduzione.

In Italia il concetto di qualità dei servizi e di customer satisfaction è stato introdotto normativamente in epoca relativamente recente ma, anche prima che il tema fosse introdotto con D.Lgs 150/2009, già nell'indagine sullo stato di attuazione della direttiva del Ministro per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 sulle rilevazioni della qualità dei servizi percepita dagli utenti, si riteneva che *“Fare customer satisfaction, ascoltare i cittadini, assume sempre maggiore rilevanza per governare le politiche in modo più efficace ed efficiente e per renderle più partecipate e “democratiche”, senza contare, poi, che se il cittadino si sente ascoltato tende a riporre maggiore fiducia nelle istituzioni. D'altra parte, l'incessante sforzo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione italiana considera proprio il coinvolgimento dei cittadini un elemento strategico per il successo e il consolidamento delle riforme.”*

Successivamente, con il D.Lgs. 150/2009 (Art. 19-bis -Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali) ci si è preoccupati di favorire la partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, coinvolgendoli direttamente nel processo di misurazione delle performance organizzative, anche attraverso sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione messi a disposizione delle pubbliche amministrazioni.

Un ulteriore intervento normativo ha nuovamente evidenziato la necessità del presidio della qualità dei servizi erogati dagli enti locali. Infatti, La legge n.213 del 2012, integrando il D.Lgs n.267/2000, ha attribuito espressamente al sistema di controllo interno il compito di *“garantire 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.”*

Il Comune di Lecce ha assorbito il dettato normativo in seno al Regolamento sui controlli interni¹ (in attuazione dell'art. 5 c. 2 lettera c) del D.Lgs. 150/09 Capo II *“Ciclo di gestione della performance”*) in cui si precisa che la principale finalità del sistema di rilevazione della customer satisfaction è rappresentata dalla rilevazione del grado di soddisfazione della domanda espressa dagli utenti interni ed esterni dell'Amministrazione Comunale, sia direttamente sia mediante organismi di gestione esterni, attraverso l'impiego di specifiche metodologie. Inoltre, il suddetto Regolamento

¹ REGOLAMENTO SUI CONTROLLI INTERNI (approvato con delibera di C.C. n. 1 del 11.01.2013, modificato con delibera di C.C. n. 5 del 14 marzo 2014) CAPO III – CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

stabilisce responsabilità, ambito di applicazione, struttura, modalità operative e reportistica inerenti il controllo sulla qualità dei servizi.

Il sistema di rilevazione e misurazione della qualità percepita dall'utenza sviluppato nel Comune di Lecce, si è concluso con l'elaborazione da parte del CIMP (Servizio Controlli interni – Monitoraggio PEG) della presente Relazione sulla customer satisfaction, contenente i risultati dell'analisi di customer satisfaction per l'intero Ente. Tale relazione è stata redatta e pubblicata sul sito istituzionale² già a partire dal 2018 (relativamente all'esercizio 2017), con un anno di anticipo rispetto a quanto previsto dal successivo dettato normativo (commi 4 e 5 dell'art. 19 bis³ del D.Lgs. 150/2009 recentemente introdotto dal D.Lgs. n. 74 del 25 maggio 2017).

La presente Relazione è strutturata come di seguito descritto. Il paragrafo 2 espone brevemente gli aspetti salienti del percorso di implementazione del sistema di rilevazione, misurazione e valutazione della customer satisfaction. Il paragrafo 3.1 evidenzia alcuni aspetti inerenti ai risultati conseguiti in tema di qualità percepita per tutti i servizi soggetti a rilevazione della customer satisfaction. Il paragrafo 3.2 contiene un'analisi dei risultati per gruppi di servizi afferenti a ciascun Settore dell'Ente. Il paragrafo 4 contiene alcune riflessioni di sintesi e possibili sviluppi futuri del sistema di rilevazione, misurazione e valutazione della customer satisfaction, così come sino ad oggi realizzato.

² <https://amministrazionetrasparente.comune.lecce.it/docs/default-source/amministrazione-trasparente/relazione-qualita-dei-servizi-2017.pdf>

³ 4. I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui ai commi da 1 a 3 sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione.

5. L'organismo indipendente di valutazione verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c).

2. Il sistema di rilevazione della customer satisfaction: caratteri distintivi ed attività realizzata.

Nel Comune di Lecce sono sottoposti a controllo sulla qualità percepita dall'utenza i servizi erogati in economia attraverso i Settori di competenza, nonché i servizi esternalizzati, erogati da soggetti esterni all'Amministrazione Comunale mediante contratti di servizio (art. 18 del Regolamento sui Controlli Interni).

L'obiettivo principale del sistema di rilevazione della qualità percepita implementato dal Comune di Lecce è quello di conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza (destinatari fruitori dei servizi erogati dal Comune) ed utilizzare i dati raccolti sull'utilità percepita per migliorare gli aspetti che risultano critici ed avere informazioni utilizzabili a supporto delle scelte politiche e dirigenziali.

Nonostante resti quella appena enunciata la finalità del sistema, lo stesso, per come è stato strutturato nel Comune di Lecce, consente delle ricadute sinergiche su altri aspetti della gestione. Infatti:

- la mappatura sempre aggiornata di tutti i servizi erogati dai settori comunali, dai quali vengono selezionati quelli per i quali si rileva la customer satisfaction, rappresenta un'importante base di partenza per l'aggiornamento della Carta dei servizi;
- con il processo seguito per avviare la rilevazione della customer satisfaction si è cercato di coniugare le finalità manageriali (conoscere per decidere) con quelle adempimentali rivolte al rispetto della normativa vigente in tema di controlli della qualità;
- i dati generati dalla rilevazione e misurazione della qualità percepita dall'utenza sono indispensabili per la compilazione della sezione "Controllo qualità dei servizi" del referto del Sindaco alla Corte dei Conti.

Il sistema di rilevazione e misurazione della customer satisfaction prevede un percorso formativo su tale tematica, rivolto a tutta la struttura comunale e finalizzato sia a diffondere le principali competenze necessarie ad affrontare la successiva fase operativa, sia a facilitare la condivisione – e , di conseguenza, l'implementazione – del sistema stesso.

In estrema sintesi, le principali attività realizzate al fine di sviluppare il sistema di rilevazione, misurazione e valutazione della customer satisfaction, sono le seguenti:

1. Formazione plenaria attraverso la realizzazione di Laboratori qualità durante i quali si sono approfondite le seguenti tematiche: framework normativo, classificazioni del concetto di qualità, strumenti per la rilevazione della qualità dei servizi;

2. Formazione one-to-one che ha permesso la mappatura dei servizi erogati, la definizione dei criteri di selezione dei servizi da sottoporre a rilevazione della customer, l'elaborazione del questionario da sottoporre all'utenza e l'individuazione dei servizi da sottoporre ad analisi di customer satisfaction
3. Collaborazione del Nucleo di Valutazione nella definizione procedimento di valutazione della customer satisfaction
4. Rilevazione della customer satisfaction attraverso la somministrazione dei questionari di customer satisfaction (sia di persona che on-line)
5. Elaborazione dati sulla customer satisfaction attraverso la raccolta, l'elaborazione e l'aggregazione dei dati rinvenuti dalla somministrazione dei questionari (risultati analisi di customer satisfaction).

3. Il livello di customer satisfaction nel Comune di Lecce

3.1 Dati analitici sul livello di customer satisfaction per servizio.

Il presente paragrafo espone alcuni aspetti di sintesi inerenti ai risultati conseguiti in tema di customer satisfaction sia a livello analitico per servizio, sia come valutazione complessiva di soddisfazione dell'utenza per l'intero Ente.

I risultati di seguito rappresentati scaturiscono dall'attività di rilevazione dei dati di customer satisfaction operata dai settori dell'AC attraverso la somministrazione di questionari. I dati raccolti vengono trasmessi, attraverso appositi report semestrali, al Servizio Controllo Interno – Monitoraggio PEG che elabora i dati aggregati per l'intero Comune, oltre a provvedere alla redazione del presente report. Questa impostazione consente di poter analizzare nel dettaglio i dati relativi a ciascun servizio dai quali scaturiscono i dati aggregati relativi a ciascun Settore/Cdr, nonché i dati sintetici relativi all'intero Ente. Gli esiti del processo di rilevazione e valutazione della customer satisfaction vengono condivisi con la struttura attraverso appositi incontri formativi al fine di: approfondire la conoscenza del sistema di rilevazione della customer satisfaction e gli esiti dello stesso, aumentare il livello di condivisione e partecipazione all'intero processo da parte della struttura organizzativa, sviluppare nuove competenze in tema di qualità dei servizi.

I settori sono individuati per brevità come CdR (Centri di Responsabilità). Per renderne agevole la lettura si premette la seguente legenda:

Legenda CDR

SG	Segreteria Generale
Cdr 1	Affari generali ed Istituzionali, Contenzioso
Cdr 2	Gabinetto del Sindaco - SOPPRESSO a far data dal 01.10.2017
Cdr 3	Economico e Finanziario
Cdr 4	Tributi e Fiscalità Locale
Cdr 5	Programmazione Strategica, Europa e Cooperazione, Patrimonio
Cdr 6	Lavori Pubblici, Servizio Edilizia Scolastica e Impiantistica Sportiva
Cdr 7	Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali
Cdr 8	Avvocatura gare e Contratti - SOPPRESSO con D.G.C. n. 338 del 27.04.2017
Cdr 9	Polizia Locale
Cdr 10	Welfare, Casa e Pubblica Istruzione
Cdr 11	Cultura, beni cult., Spett., Turismo, Sport e tempo libero SOPPRESSO a far data dal 01.08.2017
Cdr 12	Servizio Patrimonio Mobiliare e Immobiliare SOPPRESSO dal 01/01/2015
Cdr 13	Traffico, Mobilità, Viabilità e Segnaletica
Cdr 14	Pianificazione e Sviluppo del Territorio, Gare, Appalti e Contratti (DGC n. 909 del 28.12.2018)
Cdr 15	Politiche sociali e abitative – Piano di Zona è SOPPRESSO a far data dal 01.10.2017
Cdr 16	Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Sviluppo Economico e Attività Produttive, Spettacolo, Sport, Turismo, Centro Storico e Archivio Storico
Cdr 17	Edilizia Scol. Imp.Sportiva e Serv. Cimit. è SOPPRESSO a far data dal 01.01.2018
Cdr 18	Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane, Politiche Giovanili, Politiche Attive Di Lavoro, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato
Cdr 19	Innovazione Tecnologica e Agenda Digitale
Cdr 20	Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili e Verde Pubblico

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa della valutazione della qualità percepita dall'utenza per servizio. Nelle prime tre colonne a destra viene riportato il numero progressivo del servizio, la denominazione dello stesso ed il giudizio complessivo espresso dall'utenza per l'anno 2018, mentre nelle successive colonne è indicato il settore dell'amministrazione che nel semestre in considerazione era il titolare dell'erogazione del servizio oggetto di indagine ed il risultato di customer satisfaction per il semestre di riferimento. Le caselle in grigio indicano che nel semestre non si è potuto procedere alla somministrazione dei questionari per quel dato servizio, oppure non vi sono state richieste del servizio da parte dell'utenza.

n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2018	cdr 1° semestre	giudizio complessivo 1° semestre	cdr 2° semestre	giudizio complessivo 2° semestre
1	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	85,24%	1	90,48%	1	80,00%
2	UFFICIO PROTOCOLLO – ALBO PRETORIO – NOTIFICHE	88,43%	1	83,00%	1	93,85%
3	SALA POLIFUNZIONALE“OPEN SPACE LECCE GIOVANI”	78,57%	1	77,14%	1	80,00%
4	SERVIZIO CERIMONIALE PER MATRIMONI E UNIONI CIVILI	100,00%	1	nd	1	100,00%
5	OPEN DATA	86,67%	5	80,00%	5	93,33%
6	FORMAZIONE/INFORMAZIONE TEAM OPEN DATA	95,93%	5	nd	5	95,93%
7	SERVIZIO OPERAZIONI CIMITERIALI	94,51%	6	92,34%	7	96,67%
8	LUCI VOTIVE	71,00%	6	70,00%	6	72,00%
9	CONCESSIONI LOCULI E LOCULETTI	89,00%	6	88,00%	7	90,00%
10	SERVIZIO DI DESKTOP MANAGEMENT	93,00%	19	86,00%	19	100,00%
11	PORTALE WEB ISTITUZIONALE	75,50%	19	76,00%	19	75,00%
12	SERVIZIO LECCE WIRWLESS	53,55%	19	52,33%	19	54,76%
13	RILASCIO CARTA DI IDENTITÀ /CARTA DI IDENTITÀ ELETTRONICA	97,22%	7	94,44%	7	100,00%
14	RILASCIO CERTIFICAZIONE/ESTRATTO	100,00%	7	100,00%	7	100,00%
15	CAMBIO DI RESIDENZA/ABITAZIONE	96,37%	7	92,73%	7	100,00%
16	DICHIARAZIONE DI NASCITA	100,00%	7	100,00%	7	100,00%
17	DICHIARAZIONE DI MORTE	96,00%	7	92,00%	7	100,00%
18	PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	100,00%	7	100,00%	7	100,00%
19	ACCORDI DI SEPARAZIONE/DIVORZI	100,00%	7	100,00%	7	100,00%
20	UNIONI CIVILI	100,00%	7	100,00%	7	100,00%
21	MUST	80,00%	5	nd	16	80,00%
22	CASTELLO CARLO V	90,00%	5	100,00%	16	80,00%
23	EX CONSERVATORIO SANT'ANNA	80,00%	5	80,00%	16	80,00%
24	EX CONVENTO DEI TEATINI	75,50%	5	75,00%	16	76,00%
25	PALAZZO TURRISI - PALUMBO	97,50%	5	95,00%	16	100,00%
26	PALAZZO VERNAZZA		5	nd	16	nd

27	TEATRO PAISIELLO	76,00%	5	72,00%	16	80,00%
28	ANFITEATRO ROMANO		5	nd	16	nd
29	TEATRO ROMANO		5	nd	16	nd
30	TEATRO APOLLO	94,67%	5	93,33%	16	96,00%
31	CAMPO SCUOLA MONTEFUSCO (CONI)	86,67%	5	nd	16	86,67%
32	PALAZZETTO DELLO SPORT G. VENTURA		5	nd	16	nd
33	CAMPETTI MINORI ANTISTADIO A E B		5	nd	16	nd
34	CAMPO COMUNALE MINGO LOCATELLI (FRIGOLE)		5	nd	16	nd
35	STIPULA ATTI DI VICOLO E ASSERVIMENTO	93,33%	S.G.	93,33%	S.G.	90,00%
36	VIDIMAZIONE REGISTRI	93,30%	S.G.	93,30%	S.G.	83,33%
37	AUTENTICA FIRME	100,00%	S.G.	100,00%	S.G.	nd
38	AUTENTICA COPIE	100,00%	S.G.	100,00%	S.G.	nd
39	DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI NOTORIETÀ	96,00%	S.G.	96,00%	S.G.	nd
40	ATTI NOTORI		S.G.	nd	S.G.	nd
41	QUIETANZE LIBERATORIE ASSEGNI	96,00%	S.G.	96,00%	S.G.	nd
42	AUTENTICA DI FIRMA AI FINI DELLA VENDITA AUTOVEICOLI		S.G.	nd	S.G.	nd
43	MENSA SCOLASTICA	65,98%	10	65,53%	10	66,43%
44	SCUOLA DELL'INFANZIA	83,85%	10	83,07%	10	84,63%
45	TRASPORTO SCOLASTICO	86,69%	10	88,91%	10	84,47%
46	AUTORIZZAZIONI INCARICHI ESTERNI AI DIPENDENTI	100,00%	18	100,00%	18	100,00%
47	AUTORIZZAZIONE ALLA FRUIZIONE DEI PERMESSI L.104/1992	100,00%	18	100,00%	18	100,00%
48	AUTORIZZAZIONE CONGEDI STRAORDINARI	100,00%	18	100,00%	18	100,00%
49	TRASFORMAZIONE CONTRATTI DI LAVORO	100,00%	18	100,00%	18	100,00%
50	PERMESSI STUDIO	100,00%	18	100,00%	18	nd
51	FORMAZIONE DEL PERSONALE	100,00%	18	100,00%	18	nd
52	ASILO NIDO COMUNALE	87,42%	10	87,50%	10	87,34%
53	TRIBUTI - IMU/ICI/TASI	76,02%	4	76,47%	4	75,56%
54	TRIBUTI -TARSU/TARES/TARI	74,87%	4	73,83%	4	75,90%
55	TRIBUTI -IMPOSTA DI SOGGIORNO	80,00%	4	80,00%	4	nd
56	PUBBLICI ESERCIZI	60,00%	16	60,00%	16	nd
57	ATTIVITA' RICETTIVE	100,00%	16	100,00%	16	nd
58	ATTIVITA' COMMERCIALI	53,33%	16	53,33%	16	nd
59	ARTIGIANATO	60,00%	16	nd	16	60,00%
60	AGRICOLTURA	80,00%	16	60,00%	16	100,00%
61	AREE MERCATALI	60,00%	16	60,00%	16	nd
62	FRONT OFFICE (INFO - ORIENTAMENTO ALL'UTENZA)	54,37%	9	41,67%	9	67,06%
63	RICHIESTA INFORMAZIONI SULLE MODALITÀ E I TERMINI DI PAGAMENTO DEI VERBALI	51,72%	9	42,00%	9	61,43%
64	ESTRAZIONE COPIA CONFORME VERBALI DI ACCERTAMENTO COD. DELLA STRADA	72,40%	9	71,85%	9	72,94%
65	VISURA STATO DEI VERBALI	87,85%	9	83,20%	9	92,50%
66	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI PHOTORED	76,48%	9	88,95%	9	64,00%

67	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI DEL TRANSITO ZTL	70,00%	9	80,00%	9	60,00%
68	RICHIESTA DISCARICO CARTELLA ESATTORIALE	79,82%	9	78,52%	9	81,11%
69	DUPLICATO CARTELLA ESATTORIALE	72,50%	9	75,00%	9	70,00%
70	RICHIESTA COPIA DI VERBALI DI RILEVAZIONE INCIDENTI STRADALI E SINISTRI ACCIDENTALI	78,57%	9	77,14%	9	80,00%
71	PRESENTAZIONE DI DENUNCE O QUERELE	91,11%	9	nd	9	91,11%
72	RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI	80,00%	14	80,00%	14	80,00%
73	AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA	69,72%	14	68,00%	14	71,43%
74	CERTIFICATO CENTRO STORICO	65,88%	14	62,86%	14	68,89%
75	CERTIFICATO DESTINAZIONE URBANISTICA	66,25%	14	65,00%	14	67,50%
76	CERTIFICATO DI AGEVOLAZIONE FISCALE	74,00%	14	80,00%	14	68,00%
77	CERTIFICATO DI AGIBILITÀ	72,73%	14	73,08%	14	72,38%
78	CERTIFICAZIONI DI CONGRUITÀ DELLE SOMME (CONDONO)	77,43%	14	78,18%	14	76,67%
79	CONCESSIONE E PERMESSI A COSTRUIRE IN SANATORIA (CONDONO)	65,71%	14	63,64%	14	67,78%
80	AUTORIZZAZIONI STRUTTURE BALNEARI	68,25%	14	69,23%	14	67,27%
81	PERMESSO DI COSTRUIRE	73,86%	14	74,59%	14	73,13%
82	RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER OCCUPAZIONI TEMPORANEE DI SUOLO PUBBLICO	73,42%	14	72,35%	14	74,48%
83	AUTORIZZAZIONE NUMERO CIVICO	87,92%	6	87,83%	6	88,00%
84	RILASCIO CERTIFICAZIONI	90,91%	6	81,82%	6	100,00%
85	AUTORIZZAZIONI ALLA MANOMISSIONE DEL SUOLO PUBBLICO	92,50%	6	85,00%	6	100,00%
86	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA ALLOGGI ERP	83,34%	6	70,00%	6	96,67%
87	SERVIZI DIVERSI	83,93%	6	85,64%	6	82,22%
88	RILASCIO PASS ZTL	82,22%	13	80,00%	13	84,44%
89	RILASCIO CONTRASSEGNI DIVERSAMENTE ABILI	87,69%	13	87,69%	13	nd
90	RILASCIO PASSI CARRAI	75,95%	13	78,57%	13	73,33%
91	EMISSIONE ORDINANZE OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO	75,39%	13	70,77%	13	80,00%
92	FRONT OFFICE AMBIENTE (RACCOLTA SEGNALAZIONI GESTIONE RIFIUTI)	67,80%	20	62,05%	20	73,54%
93	ATTIVAZIONE SCARICO DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE TRAMITE IL SISTEMA DELLA SUBIRRIGAZIONE	72,50%	20	71,00%	20	74,00%
94	AUTORIZZAZIONE SANITARIA	79,50%	20	79,00%	20	80,00%
95	SCARICO DEI REFLUI – CIVILI ABITAZIONI	76,67%	20	73,33%	20	80,00%
96	AUTORIZZAZIONE IMMISSIONE CONDOTTA BIANCA	80,00%	20	nd	20	80,00%
97	AUTORIZZAZIONE IN DEROGA PER ATTIVITÀ RUMOROSA A CARATTERE TEMPORANEO	81,67%	20	83,33%	20	80,00%
98	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'IMPATTO ACUSTICO	77,75%	20	78,00%	20	77,50%
99	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO ATMOSFERICO ED ACUSTICO	80,00%	20	80,00%	20	80,00%

100	AUTORIZZAZIONE APERTURA AMBULATORI VETERINARI E/O STRUTTURE DI RICOVERO PER ANIMALI		20	nd	20	nd
101	AUTORIZZAZIONE APERTURA, ESERCIZIO E TRASFERIMENTO FARMACIE	90,00%	20	90,00%	20	90,00%
102	V.I.A. (VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE)	80,00%	20	80,00%	20	80,00%
103	V.A.S (VALUTAZIONE DI IMPATTO STRATEGICO)	80,00%	20	nd	20	80,00%
104	NULLA OSTA ROCCE DA SCAVO		20	nd	20	nd
105	AFFIDO CANI	75,96%	20	76,36%	20	75,56%
	Totale 2018	82,58%	Tot. 1° Sem.	81,41%	Tot. 2° Sem.	83,14%

La media del grado di soddisfazione dell'utenza relativa a tutti i servizi sopra elencati rivela la percentuale complessiva di customer satisfaction per l'intero Ente pari per il 2018 all' **82,58%**.

3.2 Il livello di customer satisfaction dei servizi raggruppati per settore di appartenenza.

Il presente paragrafo espone i risultati conseguiti in tema di customer satisfaction relativamente a ciascun Settore dell'Amministrazione. Di seguito si riportano in formato tabellare i dati relativi alla valutazione della qualità percepita dall'utenza rispetto ai servizi erogati dai singoli settori. Nel caso in cui il settore titolare dell'erogazione del servizio oggetto di indagine sulla qualità sia mutato in corso d'anno, vengono riportati gli esiti della rilevazione per ciascun semestre.

Segreteria Generale			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2018	giudizio complessivo per settore
35	STIPULA ATTI DI VICOLO E ASSERVIMENTO	91,67%	95,33%
36	VIDIMAZIONE REGISTRI	88,32%	
37	AUTENTICA FIRME	100,00%	
38	AUTENTICA COPIE	100,00%	
39	DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI NOTORIETÀ	96,00%	
40	ATTI NOTORI		
41	QUIETANZE LIBERATORIE ASSEGNI	96,00%	
42	AUTENTICA DI FIRMA AI FINI DELLA VENDITA AUTOVEICOLI		

Cdr 1 - Affari generali ed Istituzionali, Contenzioso			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2018	giudizio complessivo per settore
1	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	85,24%	88,06%
2	UFFICIO PROTOCOLLO – ALBO PRETORIO - NOTIFICHE	88,43%	
3	SALA POLIFUNZIONALE“OPEN SPACE LECCE GIOVANI”	78,57%	
4	SERVIZIO CERIMONIALE PER MATRIMONI E UNIONI CIVILI	100,00%	

Cdr 4 - Tributi e Fiscalità Locale			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2018	giudizio complessivo per settore
53	TRIBUTI - IMU/ICI/TASI	76,02%	76,96%
54	TRIBUTI -TARSU/TARES/TARI	74,87%	
55	TRIBUTI -IMPOSTA DI SOGGIORNO	80,00%	

Cdr 5 - Programmazione Strategica, Europa e Cooperazione, Patrimonio				
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 1° semestre	giudizio complessivo 2° semestre	giudizio complessivo per settore
5	OPEN DATA	80,00%	93,33%	87,24%
6	FORMAZIONE/INFORMAZIONE TEAM OPEN DATA	nd	95,93%	
21	MUST	nd		
22	CASTELLO CARLO V	100,00%		
23	EX CONSERVATORIO SANT'ANNA	80,00%		
24	EX CONVENTO DEI TEATINI	75,00%		
25	PALAZZO TURRISI - PALUMBO	95,00%		
26	PALAZZO VERNAZZA			
27	TEATRO PAISIELLO	72,00%		
28	ANFITEATRO ROMANO			
29	TEATRO ROMANO			
30	TEATRO APOLLO	93,33%		
31	CAMPO SCUOLA MONTEFUSCO (CONI)	nd		
32	PALAZZETTO DELLO SPORT G. VENTURA	nd		
33	CAMPETTI MINORI ANTISTADIO A E B	nd		
34	CAMPO COMUNALE MINGO LOCATELLI (FRIGOLE)	nd		

Cdr 6 - Lavori Pubblici, Servizio Edilizia Scolastica e Impiantistica Sportiva				
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 1° semestre	giudizio complessivo 2° semestre	giudizio complessivo per settore
7	SERVIZIO OPERAZIONI CIMITERIALI	92,34%		86,24%
8	LUCI VOTIVE	70,00%	72,00%	
9	CONCESSIONI LOCULI E LOCULETTI	88,00%		
83	AUTORIZZAZIONE NUMERO CIVICO	87,83%	88,00%	
84	RILASCIO CERTIFICAZIONI	81,82%	100,00%	
85	AUTORIZZAZIONI ALLA MANOMISSIONE DEL SUOLO PUBBLICO	85,00%	100,00%	
86	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA ALLOGGI ERP	70,00%	96,67%	
87	SERVIZI DIVERSI	85,64%	82,22%	

Cdr 7 - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali				
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 1° semestre	giudizio complessivo 2° semestre	giudizio complessivo per settore
7	SERVIZIO OPERAZIONI CIMITERIALI		96,67%	97,63%
9	CONCESSIONI LOCULI E LOCULETTI		90,00%	
13	RILASCIO CARTA DI IDENTITÀ /CARTA DI IDENTITÀ ELETTRONICA	94,44%	100,00%	
14	RILASCIO CERTIFICAZIONE/ESTRATTO	100,00%	100,00%	
15	CAMBIO DI RESIDENZA/ABITAZIONE	92,73%	100,00%	
16	DICHIARAZIONE DI NASCITA	100,00%	100,00%	
17	DICHIARAZIONE DI MORTE	92,00%	100,00%	
18	PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	100,00%	100,00%	
19	ACCORDI DI SEPARAZIONE/DIVORZI	100,00%	100,00%	
20	UNIONI CIVILI	100,00%	100,00%	

Cdr 9 - Polizia Locale			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2018	giudizio complessivo per settore
62	FRONT OFFICE (INFO - ORIENTAMENTO ALL'UTENZA)	54,37%	73,48%
63	RICHIESTA INFORMAZIONI SULLE MODALITÀ E I TERMINI DI PAGAMENTO DEI VERBALI	51,72%	
64	ESTRAZIONE COPIA CONFORME VERBALI DI ACCERTAMENTO COD. DELLA STRADA	72,40%	
65	VISURA STATO DEI VERBALI	87,85%	
66	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI PHOTORED	76,48%	
67	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI DEL TRANSITO ZTL	70,00%	
68	RICHIESTA DISCARICO CARTELLA ESATTORIALE	79,82%	
69	DUPLICATO CARTELLA ESATTORIALE	72,50%	
70	RICHIESTA COPIA DI VERBALI DI RILEVAZIONE INCIDENTI STRADALI E SINISTRI ACCIDENTALI	78,57%	
71	PRESENTAZIONE DI DENUNCE O QUERELE	91,11%	

Cdr 10 - Welfare, Casa e Pubblica Istruzione			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2018	giudizio complessivo per settore
43	MENSA SCOLASTICA	65,98%	80,99%
44	SCUOLA DELL'INFANZIA	83,85%	
45	TRASPORTO SCOLASTICO	86,69%	
52	ASILO NIDO COMUNALE	87,42%	

Cdr 13 - Traffico, Mobilità, Viabilità e Segnaletica			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2018	giudizio complessivo per settore
88	RILASCIO PASS ZTL	82,22%	80,31%
89	RILASCIO CONTRASSEGNI DIVERSAMENTE ABILI	87,69%	
90	RILASCIO PASSI CARRAI	75,95%	
91	EMISSIONE ORDINANZE OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO	75,39%	

Cdr 14 - Pianificazione e Sviluppo del Territorio, Gare, Appalti e Contratti			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2018	giudizio complessivo per settore
72	RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI	80,00%	71,57%
73	AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA	69,72%	
74	CERTIFICATO CENTRO STORICO	65,88%	
75	CERTIFICATO DESTINAZIONE URBANISTICA	66,25%	
76	CERTIFICATO DI AGEVOLAZIONE FISCALE	74,00%	
77	CERTIFICATO DI AGIBILITÀ	72,73%	
78	CERTIFICAZIONI DI CONGRUITÀ DELLE SOMME (CONDONO)	77,43%	
79	CONCESSIONE E PERMESSI A COSTRUIRE IN SANATORIA (CONDONO)	65,71%	
80	AUTORIZZAZIONI STRUTTURE BALNEARI	68,25%	
81	PERMESSO DI COSTRUIRE	73,86%	
82	RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER OCCUPAZIONI TEMPORANEE DI SUOLO PUBBLICO	73,42%	

Cdr 16 - Settore Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Sviluppo Economico e Attività Produttive, Spettacolo, Sport, Turismo, Centro Storico e Archivio Storico

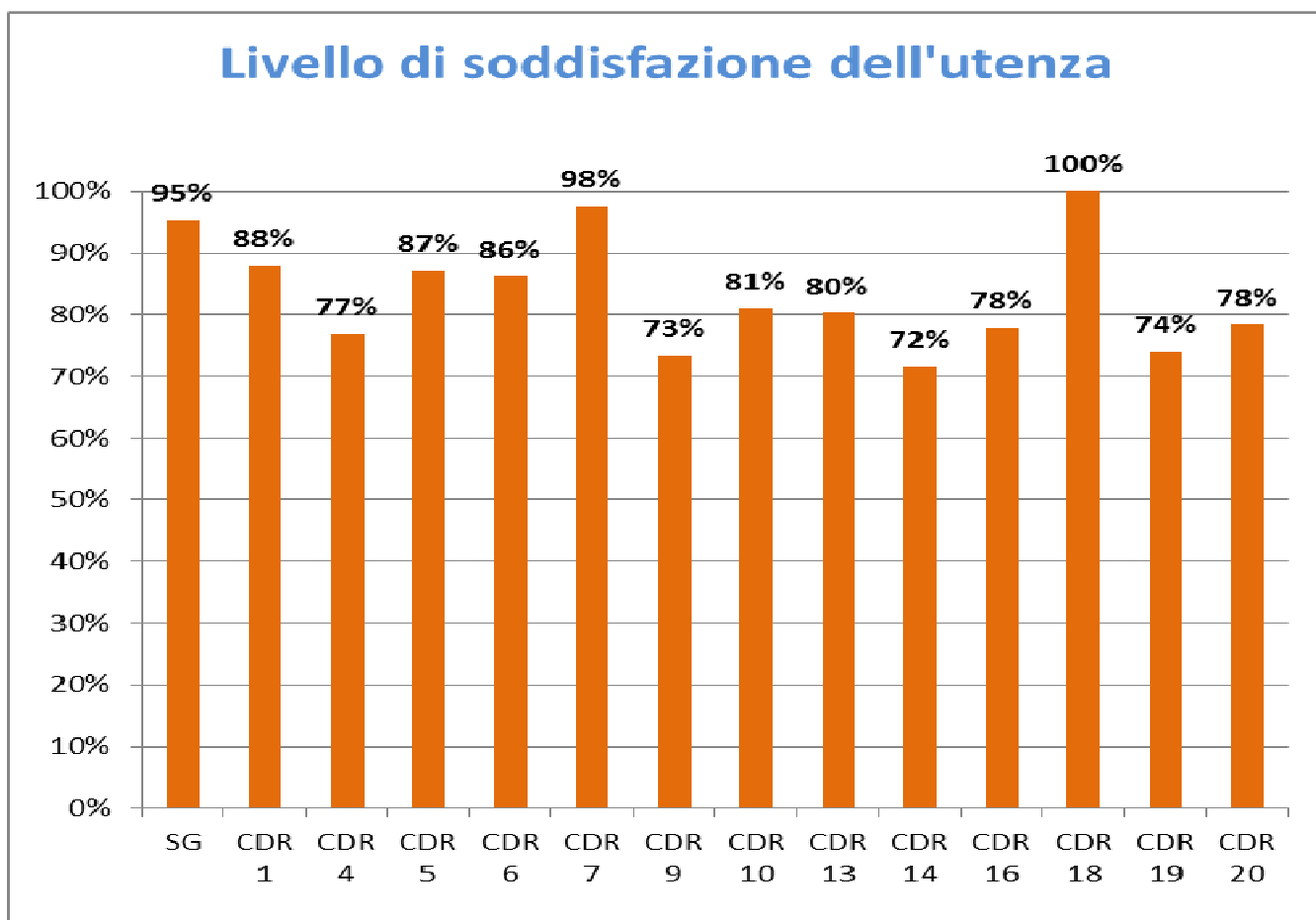
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 1° semestre	giudizio complessivo 2° semestre	giudizio complessivo per settore
21	MUST		80,00%	78,00%
22	CASTELLO CARLO V		80,00%	
23	EX CONSERVATORIO SANT'ANNA		80,00%	
24	EX CONVENTO DEI TEATINI		76,00%	
25	PALAZZO TURRISI - PALUMBO		100,00%	
26	PALAZZO VERNAZZA		nd	
27	TEATRO PAISIELLO		80,00%	
28	ANFITEATRO ROMANO		nd	
29	TEATRO ROMANO		nd	
30	TEATRO APOLLO		96,00%	
31	CAMPO SCUOLA MONTEFUSCO (CONI)		86,67%	
32	PALAZZETTO DELLO SPORT G. VENTURA		nd	
33	CAMPETTI MINORI ANTISTADIO A E B		nd	
34	CAMPO COMUNALE MINGO LOCATELLI (FRIGOLE)		nd	
56	PUBBLICI ESERCIZI	60,00%	nd	
57	ATTIVITA' RICETTIVE	100,00%	nd	
58	ATTIVITA' COMMERCIALI	53,33%	nd	
59	ARTIGIANATO	nd	60,00%	
60	AGRICOLTURA	60,00%	100,00%	
61	AREE MERCATALI	60,00%	nd	

Cdr 18 - Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane, Politiche Giovanili, Politiche Attive Di Lavoro, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2018	giudizio complessivo per settore
46	AUTORIZZAZIONI INCARICHI ESTERNI AI DIPENDENTI	100,00%	100,00%
47	AUTORIZZAZIONE ALLA FRUIZIONE DEI PERMESSI L.104/1992	100,00%	
48	AUTORIZZAZIONE CONGEDI STRAORDINARI	100,00%	
49	TRASFORMAZIONE CONTRATTI DI LAVORO	100,00%	
50	PERMESSI STUDIO	100,00%	
51	FORMAZIONE DEL PERSONALE	100,00%	

Cdr 19 - Innovazione Tecnologica e Agenda Digitale			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2018	giudizio complessivo per settore
10	SERVIZIO DI DESKTOP MANAGEMENT	93,00%	74,02%
11	PORTALE WEB ISTITUZIONALE	75,50%	
12	SERVIZIO LECCE WIRWLESS	53,55%	

Cdr 20 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili e Verde Pubblico			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2018	giudizio complessivo per settore
92	FRONT OFFICE AMBIENTE (RACCOLTA SEGNALAZIONI GESTIONE RIFIUTI)	67,80%	78,49%
93	ATTIVAZIONE SCARICO DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE TRAMITE IL SISTEMA DELLA SUBIRRIGAZIONE	72,50%	
94	AUTORIZZAZIONE SANITARIA	79,50%	
95	SCARICO DEI REFLUI – CIVILI ABITAZIONI	76,67%	
96	AUTORIZZAZIONE IMMISSIONE CONDOTTA BIANCA	80,00%	
97	AUTORIZZAZIONE IN DEROGA PER ATTIVITÀ RUMOROSA A CARATTERE TEMPORANEO	81,67%	
98	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'IMPATTO ACUSTICO	77,75%	
99	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO ATMOSFERICO ED ACUSTICO	80,00%	
100	AUTORIZZAZIONE APERTURA AMBULATORI VETERINARI E/O STRUTTURE DI RICOVERO PER ANIMALI		
101	AUTORIZZAZIONE APERTURA, ESERCIZIO E TRASFERIMENTO FARMACIE	90,00%	
102	V.I.A. (VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE)	80,00%	
103	V.A.S (VALUTAZIONE DI IMPATTO STRATEGICO)	80,00%	
104	NULLA OSTA ROCCE DA SCAVO		
105	AFFIDO CANI	75,96%	

3.3 Dati sintetici sul livello di customer satisfaction per settore



Legenda CDR

SG	Segreteria Generale
Cdr 1	Affari generali ed Istituzionali, Contenzioso
Cdr 4	Tributi e Fiscalità Locale
Cdr 5	Programmazione Strategica, Europa e Cooperazione, Patrimonio
Cdr 6	Lavori Pubblici, Servizio Edilizia Scolastica e Impiantistica Sportiva
Cdr 7	Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali
Cdr 9	Polizia Locale
Cdr 10	Welfare, Casa e Pubblica Istruzione
Cdr 13	Traffico, Mobilità, Viabilità e Segnaletica
Cdr 14	Pianificazione e Sviluppo del Territorio, <i>Gare, Appalti e Contratti (DGC n. 909 del 28.12.2018)</i>
Cdr 16	Pol. Culturali, Valorizzazione Monumentale, Svil. Ec. e Attività Prod., Spettacolo, Sport, Turismo, Centro Storico e Archivio Storico
Cdr 18	Sviluppo Org.vo e Gestione Risorse Umane, Pol. Giovanili, Politiche Attive Di Lavoro, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato
Cdr 19	Innovazione Tecnologica e Agenda Digitale
Cdr 20	Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili e Verde Pubblico

4. Riflessioni conclusive e sviluppi futuri

I dati contenuti nel presente report evidenziano, in sintesi, un livello di customer satisfaction che in media può considerarsi buono (82,58%).

Il sistema di rilevazione, misurazione e valutazione della customer satisfaction, implementato dal Comune di Lecce, ha in via principale consentito il raggiungimento del suo obiettivo prioritario ossia la rilevazione del grado di soddisfazione della cittadinanza. Parallelamente, però, ha consentito il perseguimento di ulteriori (e non meno importanti) finalità attraverso la creazione di rapporto sinergico tra i processi e la produzione e l'impiego delle informazioni generate. Ci si riferisce, in particolare:

1. alla partecipazione dei dati rilevati attraverso il sistema di customer satisfaction al calcolo di alcuni indicatori di risultato del PEG/PdP (per gli obiettivi inerenti la qualità dei servizi, i relativi indicatori sul livello di soddisfazione dell'utenza sono stati calcolati attraverso i dati rilevati mediante la compilazione dei questionari di customer satisfaction). In tale prospettiva il controllo sulla qualità dei servizi, inserito dal legislatore come sopra detto, nel sistema dei controlli interni, quale strumento di verifica dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa. Nell'ambito del controllo di gestione, peraltro, gli esiti della rilevazione della customer satisfaction sono utilizzati per alimentare il ciclo di programmazione e controllo e quello della valutazione dei dirigenti, rappresentando al contempo strumento di comunicazione e trasparenza nei confronti dei cittadini e della comunità tutta, costituendo un momento di rendicontazione dell'attività amministrativa attraverso la pubblicazione della relazione annuale della qualità dei servizi;
2. all'impiego dei dati e delle informazioni generate dal sistema di customer satisfaction nella compilazione della Sezione Controllo sulla qualità dei servizi del Referto annuale del Sindaco alla Corte dei Conti;
3. all'utilizzo del livello di soddisfazione dell'utenza, rilevato attraverso i questionari somministrati, per la definizione del profilo di sostenibilità dell'Ente (il Comune di Lecce sta partecipando, in qualità di ente sperimentatore, ad un progetto volto alla definizione di un modello di determinazione del profilo di sostenibilità degli enti locali che prevede, fra i differenti elementi da considerare a tal fine, anche il livello di customer satisfaction).

Sulla scorta dell'esperienza maturata in tema di misurazione della customer satisfaction, il Comune di Lecce intende, anche per il successivo esercizio, rivedere la mappatura dei servizi erogati al fine di avere un elenco aggiornato dei servizi finalizzato alla selezione di quelli che (per rilevanza, impatto sulla collettività, ecc.) si ritiene più utile sottoporre a rilevazione e misurazione del livello di soddisfazione dell'utenza. L'obiettivo che ci si prefigge è anche quello di incrementare il numero di servizi soggetti a rilevazione della customer satisfaction (cosiddetto grado di copertura).

Inoltre, al fine di rendere il sistema di rilevazione e misurazione della customer satisfaction sempre più rappresentativo del reale livello di soddisfazione dell'utenza, accanto all'incremento del grado di

copertura di cui si è detto poc'anzi, l'Ente intende incrementare il numero dei questionari compilati (attraverso un ampliamento del periodo di somministrazione degli stessi e l'impiego di modalità di somministrazione più efficaci).

Un ulteriore ricaduta del sistema di rilevazione e misurazione della customer satisfaction adottato dal Comune di Lecce (proprio in virtù della mappatura dei servizi erogati da cui si è appena accennato) è rappresentata dalla possibilità di aggiornare la Carta dei Servizi, al fine di dotare l'Ente di un apposito documento nel quale saranno specificati i principi e gli standard a cui i servizi pubblici comunali, in house ed esternalizzati, dovranno uniformarsi, a tutela della qualità dei medesimi.

A tal fine, si intende sviluppare un processo di approfondimento formativo sul tema della qualità dei servizi da realizzare presso ciascun settore. Questa attività formativa si prefiggerà i seguenti obiettivi:

1. sviluppare conoscenze e competenze in tema di qualità dei servizi maggiormente diffuse in maniera più capillare a tutti i livelli della struttura organizzativa;
2. accrescere il coinvolgimento della struttura organizzativa rispetto al sistema di misurazione e valutazione della qualità attraverso una maggior consapevolezza di metodologie, strumenti e risultati che contraddistinguono lo stesso;
3. aumentare la consapevolezza sui risultati della misurazione della qualità a supporto di processi decisionali che, in questo modo, possano tenere in considerazione i punti di forza e le criticità rilevate dal sistema di misurazione e valutazione della qualità.

Infine, si intende ampliare il sistema di valutazione della qualità dei servizi inserendo, accanto a quanto rilevato in tema di soddisfazione dei cittadini, attraverso la somministrazione di questionari, anche degli indicatori di qualità erogata, atti ad evidenziare elementi di qualità dei servizi che prescindendo dalla percezione dell'utenza. Ciò, al fine di poter rilevare in maniera più ampia ed oggettiva il livello della qualità dei servizi erogati.