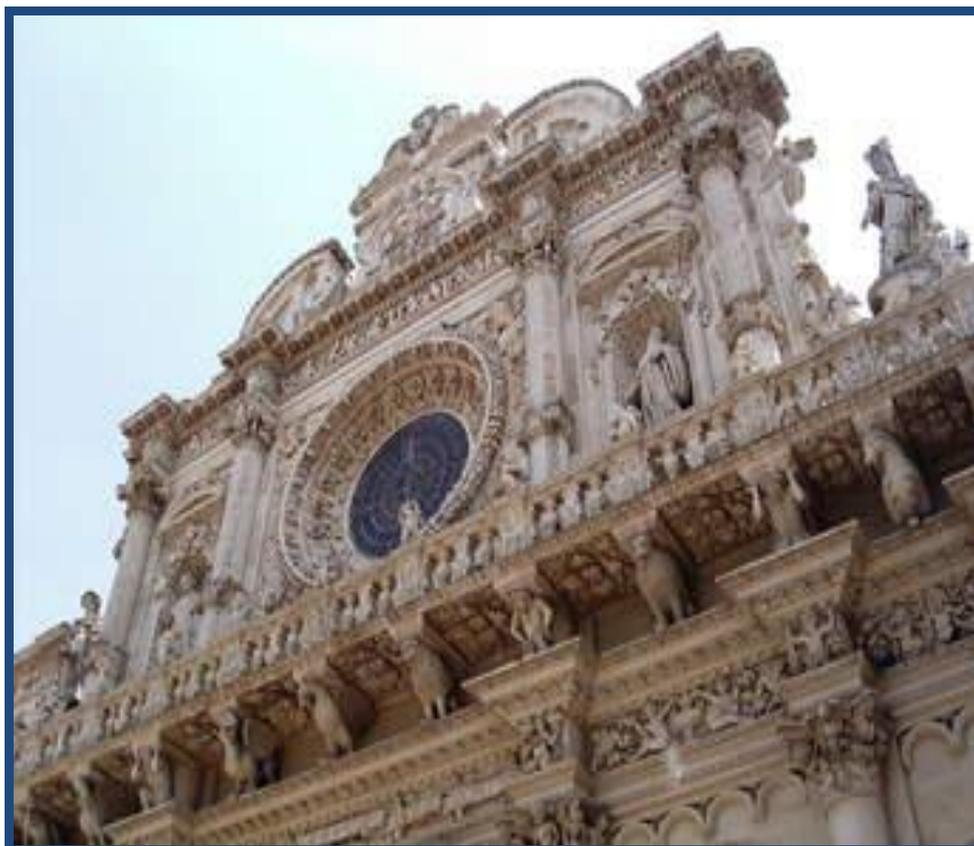


Relazione sulla customer satisfaction



2017

SERVIZIO CONTROLLO INTERNO E MONITORAGGIO PEG

Segretario Generale Dott.ssa Anna Maria Guglielmi

con il supporto operativo della Dott.ssa Lara Costantini ed il supporto formativo del Dott. Fabio De Matteis

Indice

1. Introduzione	p. 3
2. Il sistema di rilevazione della customer satisfaction: aspetti salienti ed attività realizzata.	p. 4
3. La customer satisfaction nel Comune di Lecce: aspetti di sintesi	P. 5
4. Riflessioni conclusive e sviluppi futuri	P. 14
5. Legenda Settori	P. 15

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. Queste ultime, a loro volta sono tenute a 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'ente¹.

Il Comune di Lecce ha assorbito il dettato normativo in seno al Regolamento sui controlli interni² (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 stabilisce responsabilità, ambito di applicazione, struttura, modalità operative e reportistica inerenti il controllo sulla qualità dei servizi.

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 evidenzia alcuni aspetti (con dati di sintesi) inerenti ai risultati conseguiti in tema di customer satisfaction relativamente al Comune di Lecce nella sua interezza. 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.

¹ D.Lgs n. 267/2000 art 147 comma 2 lett. e) come modificato dalla L. 7 dicembre 2012, n. 213

² 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

2. Il sistema di rilevazione della customer satisfaction: aspetti salienti 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 si è avviato con 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. La customer satisfaction nel Comune di Lecce: aspetti di sintesi

Il presente paragrafo espone alcuni aspetti di sintesi inerenti ai risultati conseguiti in tema di customer satisfaction relativamente al Comune di Lecce nella sua interezza (dati di sintesi).

Il grado di copertura del sistema di rilevazione della customer satisfaction è qui inteso:

- con riferimento ai Settori/CDR, come rapporto fra il numero di Settori/CDR in cui si è avviato il processo di rilevazione della customer satisfaction ed il numero di Settori/CDR presenti nella pianta organica del Comune di Lecce;
- con riferimento ai Servizi, come rapporto fra numero dei servizi sottoposti ad analisi di customer satisfaction in un Settore/CDR e numero totale dei servizi erogati dallo stesso Settore/CDR).

Ambito di rilevazione	2015		2016		31/12/2017	
	n.	%	n.	%	n.	%
Settori	9	47% (9/19)	16	84% (16/19)	16	94% (16/17)
Servizi	16	10% (16/158)	95	61% (95/155)	105	79% (105/157)

Per sottolineare il percorso intrapreso in termini di gradualità di introduzione del sistema di rilevazione della customer satisfaction ed i risultati ottenuti in termini di grado di copertura dei servizi attraverso la somministrazione dei questionari di customer satisfaction, di seguito si riportano due tabelle ed i relativi grafici che mettono in luce:

- il grado di copertura dei servizi per ciascun Settore/CDR (determinato dal rapporto n. servizi sottoposti ad analisi di customer satisfaction/n. servizi erogati) relativo al 2015 ed al 2016;
- il grado di copertura dei servizi per ciascun Settore/CDR (determinato dal rapporto n. servizi sottoposti ad analisi di customer satisfaction/n. servizi erogati) che aggiunge al 2015 ed al 2016 anche i dati al 30/06/2017 ed al 31/12/2017.

Il processo di rilevazione si è avviato nel 2016 e questo ha portato ad un rilevante incremento nel grado di copertura di servizi come evidenziato dalla tabella e dal grafico successivi relativi al biennio 2015 – 2016.

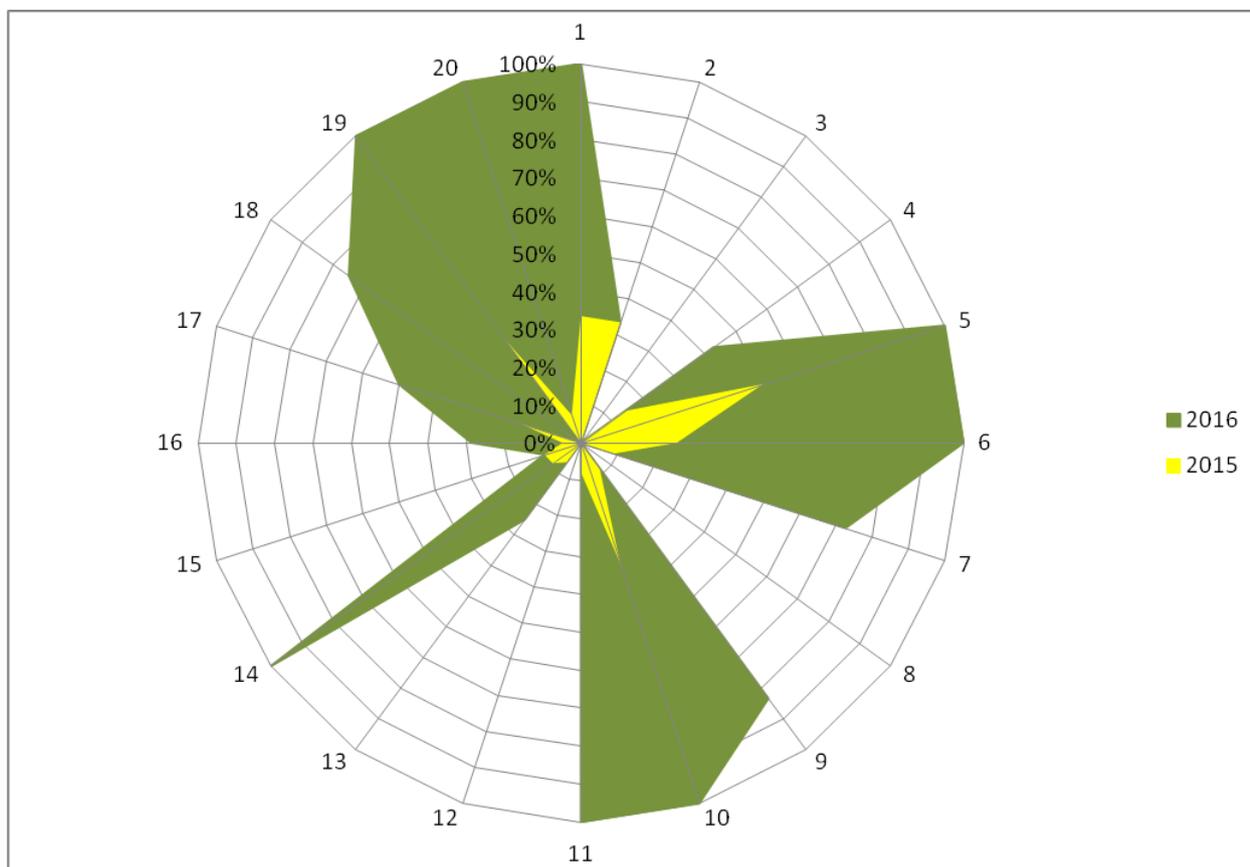
Grado di copertura dei servizi per Settore 2015-2016

(n. servizi sottoposti ad analisi di customer satisfaction/n. servizi erogati)

CDR	2015	2016
1	33%	100%
2	33%	33%
3	0%	0%
4	14%	43%
5	50%	100%
6	25%	100%
7	9%	73%
8	0%	0%
9	8%	83%

10	33%	100%
11	8%	100%
12	0%	0%
13	6%	25%
14	9%	100%
15	10%	10%
16	5%	29%
17	17%	50%
18	0%	75%
19	33%	100%
20	8%	100%

Si precisa che i dati relativi al 2016 riguardano questionari compilati dall'utenza nel corso dell'ultimo bimestre a valle del percorso formativo mirato allo sviluppo delle competenze propedeutiche all'implementazione del sistema di *customer satisfaction*.



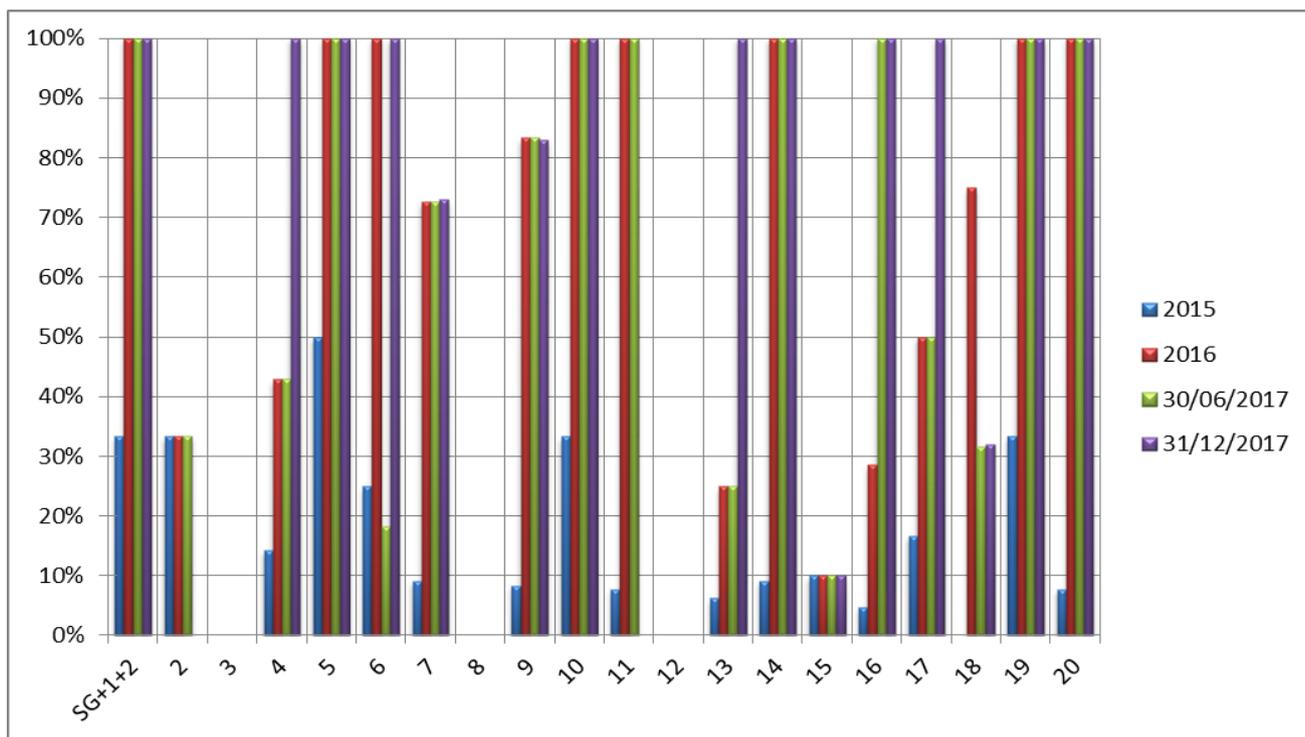
Il processo di rilevazione della customer satisfaction avviato nel 2016 è stato ampliato nel 2017 con un incremento del grado di copertura generale dei servizi che, come evidenziato dalla seguente tabella è passato dal 63% (relativamente all'anno 2016) al 79% (relativamente all'anno 2017)

Grado di copertura dei servizi per Settore 2015-2016-30/06/2017-31/12/2017

(n. servizi sottoposti ad analisi di customer satisfaction/n. servizi erogati)

2015				2016				30/06/2017				31/12/2017			
CDR	N. TOTALE SERVIZI	SERVIZI CUSTOMERIZZATI	%	CDR	N. TOTALE SERVIZI	SERVIZI CUSTOMERIZZATI	%	CDR	N. TOTALE SERVIZI	SERVIZI CUSTOMERIZZATI	%	CDR	N. TOTALE SERVIZI	SERVIZI CUSTOMERIZZATI	%
SG	0	0	0%	SG	8	1	13%	SG	8	8	100%	SG	8	8	100%
1	6	2	33%	1	3	3	100%	1	3	3	100%	1	4	4	100%
2	5	0	0%	2	3	1	33%	2	3	1	33%	2	-	-	-
3	0	0	0%	3	0	0	0%	3	0	0	-	3	0	0	-
4	4	1	25%	4	7	3	43%	4	7	3	43%	4	3	3	100%
5	1	1	100%	5	2	2	100%	5	2	2	100%	5	12	12	100%
6	3	0	0%	6	4	4	100%	6	22	4	18%	6	5	5	100%
7	21	2	10%	7	11	8	73%	7	11	8	73%	7	11	8	73%
8	4	0	0%	8	1	0	0%	8	0	0	-	8	-	-	-
9	7	0	0%	9	12	10	83%	9	12	10	83%	9	12	10	83%
10	4	3	75%	10	3	3	100%	10	3	3	100%	10	3	3	100%
11	13	0	0%	11	13	13	100%	11	13	13	100%	11	-	-	-
12	3	0	0%	12	0	0	0%	12	0	0	-	12	-	-	-
13	4	0	0%	13	16	4	25%	13	16	4	25%	13	4	4	100%
14	20	3	15%	14	11	11	100%	14	11	11	100%	14	11	11	100%
15	14	0	0%	15	10	1	10%	15	10	1	10%	15	10	1	10%
16	21	0	0%	16	21	6	29%	16	6	6	100%	16	10	10	100%
17	17	3	18%	17	3	3	100%	17	3	3	100%	17	3	3	100%
18	0	0	0%	18	8	6	75%	18	19	6	32%	18	19	6	32%
19	2	0	0%	19	3	3	100%	19	3	3	100%	19	2	2	100%
20	9	1	11%	20	13	13	100%	20	13	13	100%	20	14	14	100%
TOT	158	16	10%	TOT	152	95	63%	TOT	165	102	62%	TOT	131	105	79%

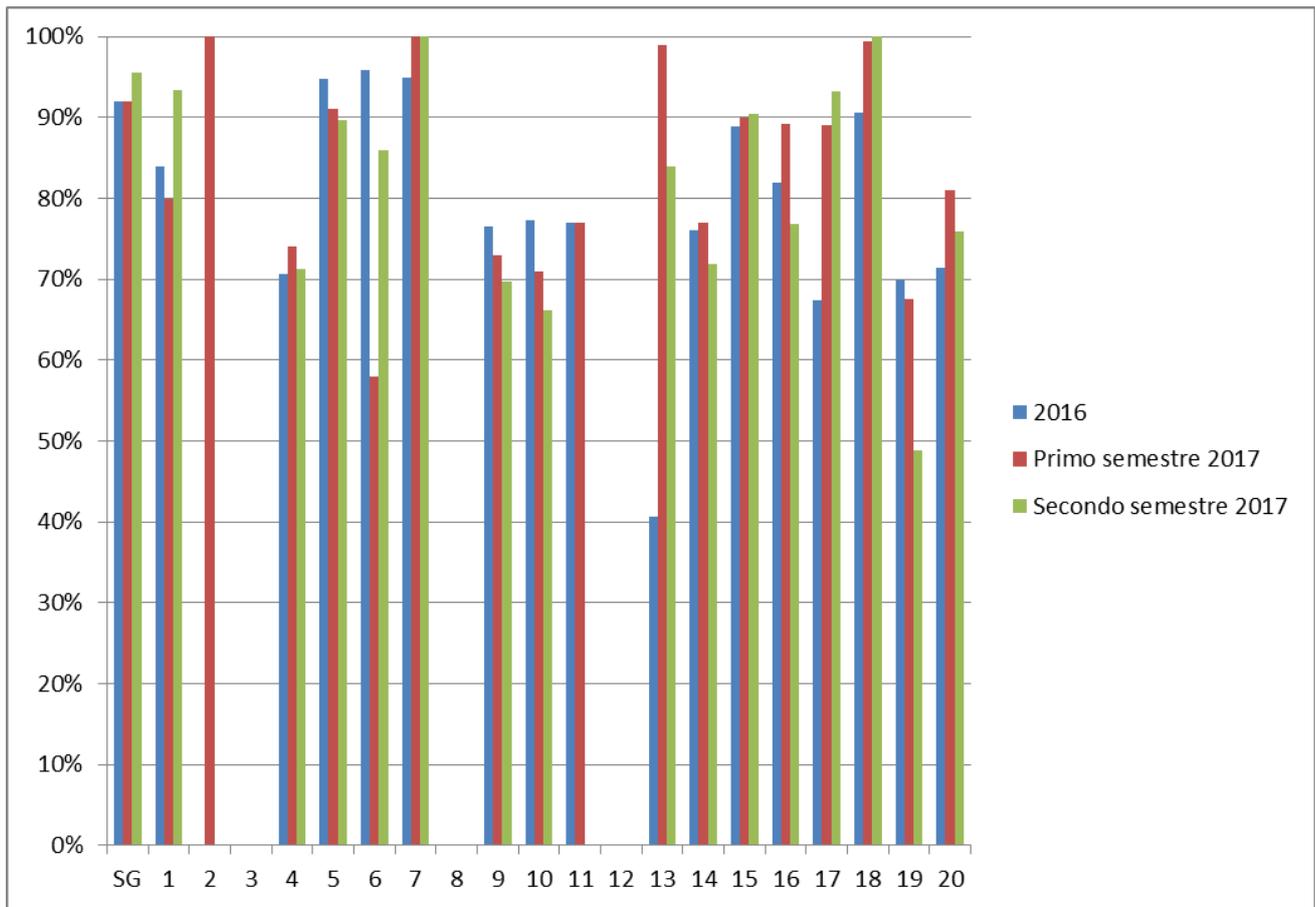
I dati riepilogati nella precedente tabella sono di seguito rappresentati in forma grafica.



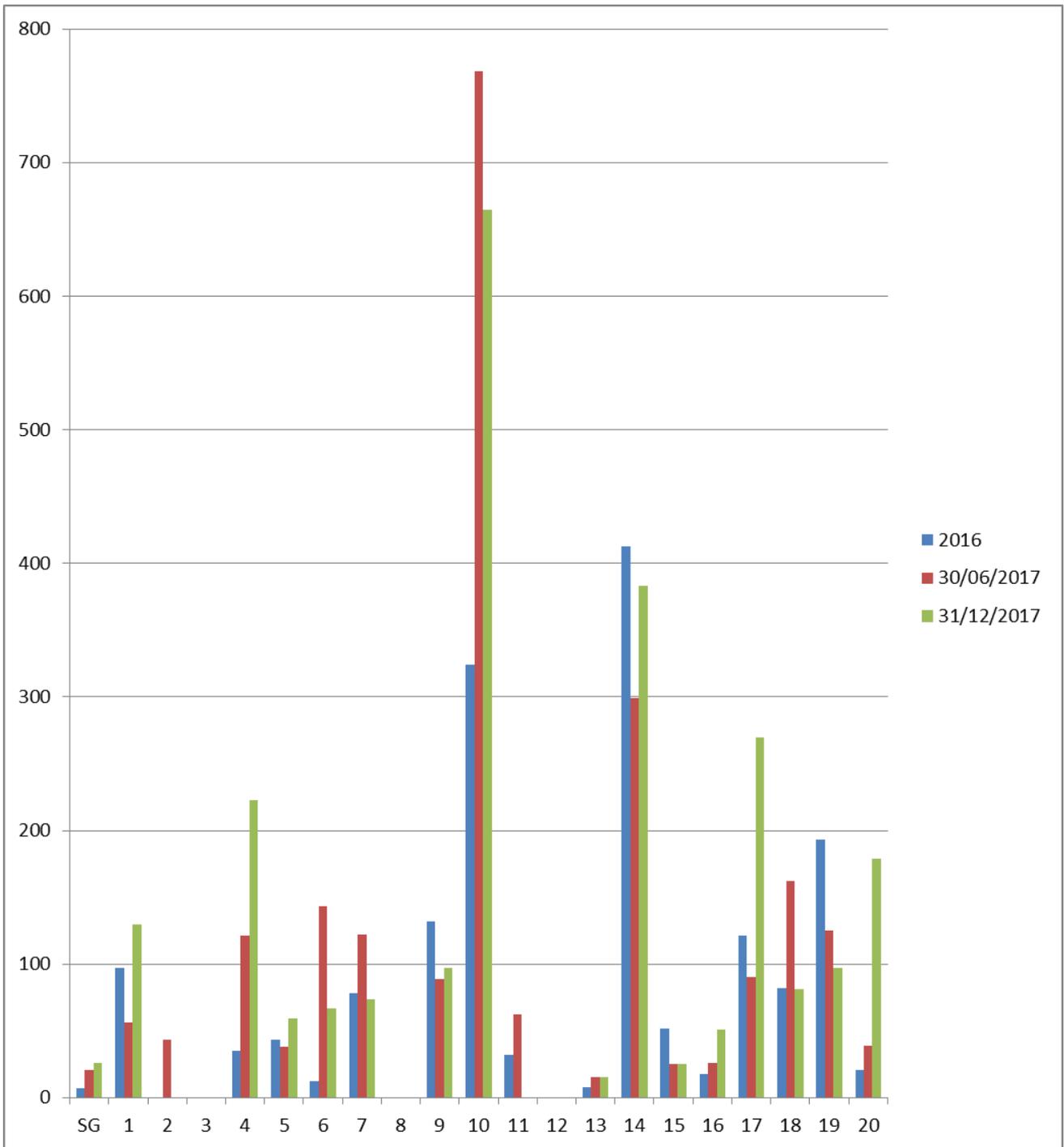
Grado di customer satisfaction per settore

CDR	2016		Primo semestre 2017		Secondo semestre 2017	
	Livello medio di soddisfazione dell'utenza	n. questionari compilati	Livello medio di soddisfazione dell'utenza	n. questionari compilati	Livello medio di soddisfazione dell'utenza	n. questionari compilati
SG	92%	7	92%	21	95,48%	26
1	84%	97	80%	56	93,34%	130
2	n.p.	n.p.	100%	43	100%	82
3	no customer	---	no customer	---	no customer	---
4	70,71%	35	74%	121	71,21%	223
5	94,76%	43	91%	38	89,65%	59
6	95,83%	12	58%	143	85,97%	67
7	94,87%	78	100%	122	100%	74
8	no customer	---	no customer	---	Settore soppresso	---
9	76,51%	132	73%	89	69,76%	97
10	77,31%	324	71%	768	66,14%	665
11	76,92%	32	77%	62	0	0
12	Settore soppresso	---	Settore soppresso	---	Settore soppresso	---
13	40,62%	8	99%	15	84%	15
14	76,08%	413	77%	299	71,91%	383
15	88,94%	52	90%	25	90,40%	25
16	81,94%	18	89,23%	26	76,87%	51
17	67,35%	121	89,11%	90	93,19%	270
18	90,54%	82	99,39%	162	100%	81
19	69,94%	193	67,52%	125	48,87%	97
20	71,42%	21	81,03%	39	75,89%	179
TOTALE	79%	1.668	84%	2.229	84%	2.477

I dati sul **livello medio di soddisfazione** dell'utenza riepilogati nella precedente tabella sono di seguito rappresentati in forma grafica.



I dati sul **numero dei questionari** riepilogati nella precedente tabella sono di seguito rappresentati in forma grafica.



Grado di customer satisfaction per servizio

n.	cdr 1° sem.	cdr 2° sem.	denominazione servizio	giudizio complessivo primo semestre	giudizio complessivo secondo semestre	giudizio complessivo 31/12/2017
1	1	1	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	83%	83%	83%
2	1	1	UFFICIO PROTOCOLLO – ALBO PRETORIO - NOTIFICHE	75%	83%	79%
3	1	1	SALA POLIFUNZIONALE“OPEN SPACE LECCE GIOVANI”	83%	86%	85%
4	2	1	SERVIZIO CERIMONIALE PER MATRIMONI E UNIONI CIVILI	100%	100%	100%
5	5	5	OPEN DATA	91%	97%	94%
6	5	5	FORMAZIONE/INFORMAZIONE TEAM OPEN DATA			0%
7	17	17	SERVIZIO OPERAZIONI CIMITERIALI	89%	94%	92%
8	17	17	LUCI VOTIVE			0%
9	17	17	CONCESSIONI LOCULI E LOCULETTI		87%	87%
10	19	19	SERVIZIO DI DESKTOP MANAGEMENT	91%		91%
11	19	19	PORTALE WEB ISTITUZIONALE	80%		80%
12	19	19	SERVIZIO LECCE WIRWLESS	50%	49%	50%
13	7	7	RILASCIO CARTA DI IDENTITÀ /CARTA DI IDENTITÀ ELETTRONICA	100%	100%	100%
14	7	7	RILASCIO CERTIFICAZIONE/ESTRATTO	100%	100%	100%
15	7	7	CAMBIO DI RESIDENZA/ABITAZIONE	100%	100%	100%
16	7	7	DICHIARAZIONE DI NASCITA	100%	100%	100%
17	7	7	DICHIARAZIONE DI MORTE	100%	100%	100%
18	7	7	PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	99%	100%	100%
19	7	7	ACCORDI DI SEPARAZIONE/DIVORZI	100%	100%	100%
20	7	7	UNIONI CIVILI	100%	100%	100%
21	11	5	MUST	80%	80%	80%
22	11	5	CASTELLO CARLO V	82%	80%	81%
23	11	5	EX CONSERVATORIO SANT'ANNA	87%	93%	90%
24	11	5	EX CONVENTO DEI TEATINI	72%	80%	76%
25	11	5	PALAZZO TURRISI - PALUMBO	83%	85%	84%
26	11	5	PALAZZO VERNAZZA	73%		73%
27	11	5	TEATRO PAISIELLO	76%	92%	84%
28	11	5	ANFITEATRO ROMANO	69%	87%	78%
29	11	5	TEATRO ROMANO	80%	90%	85%
30	5	5	TEATRO APOLLO		88%	88%
31	11	5+16	CAMPO SCUOLA MONTEFUSCO (CONI)		70%	70%
32	11	5+16	PALAZZETTO DELLO SPORT G. VENTURA		75%	75%
33	11	5+16	CAMPETTI MINORI ANTISTADIO A E B		100%	100%
34	11	5+16	CAMPO COMUNALE MINGO LOCATELLI (FRIGOLE)			0%
35	S.G.	S.G.	STIPULA ATTI DI VICOLE E ASSERVIMENTO	91%	93%	92%
36	S.G.	S.G.	VIDIMAZIONE REGISTRI	100%	93%	97%
37	S.G.	S.G.	AUTENTICA FIRME	100%	100%	100%

38	S.G.	S.G.	AUTENTICA COPIE	100%	100%	100%
39	S.G.	S.G.	DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI NOTORIETÀ	100%	96%	98%
40	S.G.	S.G.	ATTI NOTORI			0%
41	S.G.	S.G.	QUIETANZE LIBERATORIE ASSEGNI		96%	96%
42	S.G.	S.G.	AUTENTICA DI FIRMA AI FINI DELLA VENDITA AUTOVEICOLI			0%
43	10	10	MENSA SCOLASTICA	64%	66%	65%
44	10	10	SCUOLA DELL'INFANZIA	89%	82%	86%
45	10	10	TRASPORTO SCOLASTICO	87%	84%	86%
46	18	18	AUTORIZZAZIONI INCARICHI ESTERNI AI DIPENDENTI	100%	100%	100%
47	18	18	AUTORIZZAZIONE ALLA FRUIZIONE DEI PERMESSI L.104/1992	100%	100%	100%
48	18	18	AUTORIZZAZIONE CONGEDI STRAORDINARI	100%	100%	100%
49	18	18	TRASFORMAZIONE CONTRATTI DI LAVORO	100%	100%	100%
50	18	18	PERMESSI STUDIO	100%	100%	100%
51	18	18	FORMAZIONE DEL PERSONALE	99%	100%	100%
52	15	15	ASILO NIDO COMUNALE	90%	90%	90%
53	4	4	TRIBUTI - IMU/ICI/TASI	82%	71%	77%
54	4	4	TRIBUTI -TARSU/TARES/TARI	73%	71%	72%
55	4	4	TRIBUTI -IMPOSTA DI SOGGIORNO	40%		40%
56	16	16	PUBBLICI ESERCIZI	92%	86%	89%
57	16	16	ATTIVITA' RICETTIVE	90%	90%	90%
58	16	16	ATTIVITA' COMMERCIALI	87%	86%	87%
59	16	16	ARTIGIANATO	87%	87%	87%
60	16	16	AGRICOLTURA	100%	100%	100%
61	16	16	AREE MERCATALI		80%	80%
62	9	9	FRONT OFFICE P.L. (INFO - ORIENTAMENTO ALL'UTENZA)	45%	62%	54%
63	9	9	RICHIESTA INFORMAZIONI SULLE MODALITÀ E I TERMINI DI PAGAMENTO DEI VERBALI	64%	53%	59%
64	9	9	ESTRAZIONE COPIA CONFORME VERBALI DI ACCERTAMENTO COD. DELLA STRADA	79%	68%	74%
65	9	9	VISURA STATO DEI VERBALI	78%	55%	67%
66	9	9	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI PHOTORED	81%	67%	74%
67	9	9	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI DEL TRANSITO ZTL	80%	80%	80%
68	9	9	RICHIESTA DISCARICO CARTELLA ESATTORIALE	86%	88%	87%
69	9	9	DUPLICATO CARTELLA ESATTORIALE	90%		90%
70	9	9	RICHIESTA COPIA DI VERBALI DI RILEVAZIONE INCIDENTI STRADALI E SINISTRI ACCIDENTALI	60%	80%	70%
71	9	9	PRESENTAZIONE DI DENUNCE O QUERELE			0%
72	14	14	RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI	76%	72%	74%
73	14	14	AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA	73%	72%	73%
74	14	14	CERTIFICATO CENTRO STORICO	75%	72%	74%
75	14	14	CERTIFICATO DESTINAZIONE URBANISTICA	77%	72%	75%
76	14	14	CERTIFICATO DI AGEVOLAZIONE FISCALE	79%	72%	76%
77	14	14	CERTIFICATO DI AGIBILITÀ	78%	72%	75%
78	14	14	CERTIFICAZIONI DI CONGRUITÀ DELLE SOMME (CONDONO)	80%	72%	76%
79	14	14	CONCESSIONE E PERMESSI A COSTRUIRE IN SANATORIA (CONDONO)	74%	72%	73%
80	14	14	AUTORIZZAZIONI STRUTTURE BALNEARI	77%	76%	77%
81	14	14	PERMESSO DI COSTRUIRE	78%	72%	75%

82	14	14	RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER OCCUPAZIONI TEMPORANEE DI SUOLO PUBBLICO	80%	72%	76%
83	6	6	AUTORIZZAZIONE NUMERO CIVICO	89%	89%	89%
84	6	6	RILASCIO CERTIFICAZIONI	88%	89%	89%
85	6	6	AUTORIZZAZIONI ALLA MANOMISSIONE DEL SUOLO PUBBLICO	85%	87%	86%
86	6	6	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA ALLOGGI ERP	83%	80%	82%
87	6	6	SERVIZI DIVERSI	83%	84%	84%
88	13	13	RILASCIO PASS ZTL	89%	89%	89%
89	13	13	RILASCIO CONTRASSEGNI DIVERSAMENTE ABILI	83%	83%	83%
90	13	13	RILASCIO PASSI CARRAI			0%
91	13	13	EMISSIONE ORDINANZE OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO	60%	60%	60%
92	20	20	FRONT OFFICE AMBIENTE (RACCOLTA SEGNALAZIONI GESTIONE RIFIUTI)	79%	67%	73%
93	20	20	ATTIVAZIONE SCARICO DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE TRAMITE IL SISTEMA DELLA SUBIRRIGAZIONE	80%	71%	76%
94	20	20	AUTORIZZAZIONE SANITARIA	77%	82%	80%
95	20	20	SCARICO DEI REFLUI – CIVILI ABITAZIONI	80%	75%	78%
96	20	20	AUTORIZZAZIONE IMMISSIONE CONDOTTA BIANCA			0%
97	20	20	AUTORIZZAZIONE IN DEROGA PER ATTIVITÀ RUMOROSA A CARATTERE TEMPORANEO	90%	82%	86%
98	20	20	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'IMPATTO ACUSTICO	80%	81%	81%
99	20	20	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO ATMOSFERICO ED ACUSTICO	80%	80%	80%
100	20	20	AUTORIZZAZIONE APERTURA AMBULATORI VETERINARI E/O STRUTTURE DI RICOVERO PER ANIMALI			0%
101	20	20	AUTORIZZAZIONE APERTURA, ESERCIZIO E TRASFERIMENTO FARMACIE	100%	100%	100%
102	20	20	V.I.A. (VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE)	40%	90%	65%
103	20	20	V.A.S (VALUTAZIONE DI IMPATTO STRATEGICO)			0%
104	20	20	NULLA OSTA ROCCE DA SCAVO			0%
105	20	20	AFFIDO CANI	100%	76%	88%

Si precisa che i dettagli dei risultati di customer satisfaction per servizio (all'interno di ciascun Settore-CDR) non sono riportati nella presente Relazione per rendere il documento di più agevole consultazione, fermo restando che i dati analitici (oltre che ai link di seguito riportati) sono disponibili presso il Servizio Controllo interno-monitoraggio PEG.

4. Riflessioni conclusive e sviluppi futuri

Il sistema di rilevazione, misurazione e valutazione della customer satisfaction implementato dal Comune di Lecce – i cui risultati sono sinteticamente ricapitolati nel presente documento – ha permesso, oltre al raggiungimento di quello che si considera il suo obiettivo prioritario (ossia la rilevazione del grado di soddisfazione della cittadinanza), anche di perseguire altre finalità consentendo, pertanto, una sinergia nei processi e nella produzione e nell'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);
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).

Inoltre, il sistema di rilevazione e misurazione della customer satisfaction adottato dal Comune di Lecce consentirà allo stesso (proprio in virtù della mappatura dei servizi erogati da cui si è appena accennato) 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.

LEGENDA SETTORI 2015-2016
Cdr 1 - Affari Generali E Istituzionali
Cdr 2 - Gabinetto Del Sindaco
Cdr 3 - Servizio Economico e Finanziario
Cdr 4 - Tributi e Fiscalità Locale
Cdr 5 - Programmazione Strategica e Comunitaria
Cdr 6 - Lavori Pubblici
Cdr 7 - Servizi Demografici E Statistici
Cdr 8 – Avvocatura
Cdr 9 - Polizia Locale
Cdr 10 - Istruzione Pubblica
Cdr 11 - Cultura, Beni Culturali, Turismo E Spett., Sport.
Cdr 13 - Traffico, Mobilità, Viabilità e Segnaletica
Cdr 14 - Pianificazione e Sviluppo Del Territorio
Cdr 15 - Servizi Sociali, Piano Di Zona
Cdr 16 - Sviluppo Economico e Attività Produttive-Patrimonio Mobiliare e Immobiliare
Cdr 17 - Settore Servizio Edilizia Scol.Imp.Sportiva e Serv. Cimit.
Cdr 18 - Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane
Cdr 19 - Sistemi Informativi
Cdr 20 - Ambiente - Igiene Pubblica E Protezione Civile