



CITTÀ DI ERCOLANO
(Città Metropolitana di Napoli)
Comune del Parco Nazionale del Vesuvio
Patrimonio Mondiale dell'Unesco

SETTORE LAVORI PUBBLICI

Protocollo come da timbro

Al Presidente del NTVC dott. Pietro Paolo Mauro
nucleodivalutazione@comune.ercolano.na.it

e p. c. Al Sindaco di Ercolano avv. Ciro Buonajuto
sindaco@comune.ercolano.na.it

Al Segretario Generale del Comune di Ercolano dott. Luigi Vosa
segretariogenerale@comune.ercolano.na.it
luigi.vosa@comune.ercolano.na.it

Oggetto: Relazione Customer satisfaction anno 2023 Settore VI Gestione del Territorio.

Il Comune di Ercolano, nell'ottica di una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro dei servizi e al loro continuo miglioramento, ha avviato un'indagine di customer satisfaction allo scopo di analizzare il rapporto tra l'Amministrazione e gli utenti e con la Delibera di Giunta Municipale n. 171/2022 avente ad oggetto "Approvazione della "Carta dei Servizi" per il Comune di Ercolano e apposito questionario in merito alla customer satisfaction" ha approvato la Carta dei Servizi quale documento mediante il quale l'Ente fornisce ai propri utenti i principi fondamentali che regolano i servizi, i quali sono finalizzati a soddisfare i bisogni dei cittadini nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza, accesso, partecipazione, protezione dei dati personali e continuità del servizio e alla contestuale convalida dei questionari già in uso dagli uffici che hanno consentito, tra l'altro, l'effettiva rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente/cittadino.

In attuazione delle direttive del Dipartimento della Funzione pubblica e delle norme in ambito della Pubblica Amministrazione è stato individuato, quale strumento per pianificare politiche e valutare servizi offerti, quello della rilevazione della qualità percepita, noto, come detto, come customer satisfaction, che presuppone il coinvolgimento reale dei cittadini. Lo strumento usato si propone come un approccio moderno ed efficace ai temi della partecipazione civica e della comunicazione sui cui l'Amministrazione comunale intende porre l'attenzione.

Le indagini sulla soddisfazione si inseriscono perfettamente nel processo di riqualificazione del rapporto cittadino/utente - Pubblica Amministrazione, essendo volte al miglioramento dei servizi e creando, pertanto, uno strumento conoscitivo che da un lato consente di monitorare e di verificare le situazioni esistenti e dall'altro consente di predisporre strumenti migliorativi per i servizi gestiti/offerti.

Alla luce di quanto premesso il Settore VI Gestione del Territorio del Comune di Ercolano nell'anno 2023 ha continuato l'indagine di Customer Satisfaction già avviata nell'anno 2022 allo scopo di sondare il grado di soddisfazione e di apprezzamento degli utenti rispetto ai servizi offerti dagli uffici comunali che hanno contatti con il pubblico.



Il campione degli utenti che ha risposto al questionario ha le caratteristiche proprie di un campione casuale e, in particolare, è costituito da cittadini, tecnici, specialisti, per quanto riguarda gli uffici dei servizi di Pianificazione Urbanistica, Paesaggistica, Lavori Pubblici e Demanio ma anche rappresentanti di enti gestori e ditte o società che collaborano con gli uffici dei Lavori Pubblici del Comune nell'espletamento di appalti o incarichi professionali.

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso un questionario standard comune a tutto l'Ente, compilato in forma anonima, composto da un totale di n. 6 domande strutturate secondo questa modalità:

- Domande volte a conoscere quale sia il motivo di accesso agli uffici e lo strumento di comunicazione che il cittadino sfrutta maggiormente per mettersi in contatto con gli uffici;
- Domande relative alla valutazione del personale (capacità relazionali e competenze professionali) e degli aspetti logistici degli uffici;
- Domande sul grado di soddisfazione generale per il servizio ricevuto e richiesta di osservazioni e/o suggerimenti.

Questa indagine è stata interamente autogestita dal personale del Settore, senza costi aggiuntivi per l'Ente. I questionari sono stati messi a disposizione degli utenti su un apposito tavolino, con un messaggio di invito alla compilazione spontanea e volontaria, e potevano essere inseriti in una scatola in modo anonimo. Avendo a che fare con un numero di questionari relativamente piccolo (anche in considerazione del fatto che, ormai, i servizi sono gestiti, nella maggior parte dei casi, "a distanza", attraverso contatti telefonici, mail o pec), i dati sono stati analizzati, attraverso il conteggio delle risposte e suddivisi a seconda del giudizio complessivo.

Il numero di questionari compilati nell'anno di riferimento è pari a n. 36 (trentasei). Come da punto 5 del questionario 'Giudizio complessivo' gli utenti hanno espresso le seguenti valutazioni:

1. per n. 2 questionari il giudizio è risultato "*pienamente soddisfatto*";
2. per n. 10 questionari il giudizio è risultato "*molto soddisfatto*";
3. per n. 21 questionari il giudizio è risultato "*soddisfatto*";
4. Per n. 3 questionari il giudizio è risultato "*sufficientemente soddisfatto*".

Per quanto riguarda le osservazioni e i suggerimenti per il miglioramento del servizio sono stati segnalati: richiesta di una maggiore fascia oraria di accesso agli uffici, una maggiore chiarezza del sito web per il reperimento di atti e documenti online, soprattutto su Albo pretorio e Amministrazione trasparente.

L'indagine effettuata ha fornito risultati soddisfacenti, sia per il gradimento dello strumento di indagine (questionario), sia per la soddisfazione degli utenti rispetto al funzionamento degli uffici del Settore VI Gestione del Territorio. L'iniziativa ha riscosso un discreto indice di partecipazione e gradimento, sia da parte dell'utenza che del personale coinvolto, che nei giorni di accesso al pubblico ha sempre invitato gli utenti a compilare il questionario alla fine degli incontri. I risultati fanno emergere un panorama di sostanziale soddisfazione da parte degli utenti, con nessun giudizio negativo.



CITTÀ DI ERCOLANO
(Città Metropolitana di Napoli)
Comune del Parco Nazionale del Vesuvio
Patrimonio Mondiale dell'Unesco

SETTORE LAVORI PUBBLICI

Gli aspetti più apprezzati sono quelli relativi al fattore “umano” (la competenza, la cortesia, la chiarezza delle informazioni) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante per la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

Ciò conferma la validità delle politiche intraprese dall'ente che, negli ultimi anni, ha investito sullo sviluppo e l'aggiornamento del personale, per renderlo non soltanto sempre più competente ed in grado di fornire risposte chiare e mirate alle richieste dell'utenza, ma anche sempre più consapevole del ruolo svolto e dell'importanza della soddisfazione dell'utenza come fine ultimo del proprio lavoro.

Sulla scorta dei dati rilevati e analizzati, per il Settore VI Gestione del Territorio è possibile trarre una **valutazione complessivamente più che positiva dei servizi offerti**.

Distinti saluti.

Ercolano, 09.05.2024

Il Dirigente
Settore VI Gestione del Territorio
Arch. Olimpio Di Martino
Firma autografa omessa
ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs n. 39/1993