



SPAZIO CONFRONTI

Le rilevazioni di gradimento dei servizi comunali e il sistema dei controlli interni



Gianni Dugheri | Comune di Firenze

Art. 147 del Tuel

Tipologia dei controlli interni

(articolo così sostituito dall'art. 3, comma 1, lettera d), legge n. 213 del 2012)

1. Gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuano strumenti e metodologie per garantire, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa
2. Il sistema di controllo interno è diretto a:
 - a) verificare, attraverso il controllo di gestione, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
 - b) valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti;



Art. 147 del Tuel

Tipologia dei controlli interni

(articolo così sostituito dall'art. 3, comma 1, lettera d), legge n. 213 del 2012)

c) garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi;

d) verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, la redazione del bilancio consolidato, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente;



Art. 147 del Tuel

Tipologia dei controlli interni

(articolo così sostituito dall'art. 3, comma 1, lettera d), legge n. 213 del 2012)

e) 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



Art. 147 del Tuel

Tipologia dei controlli interni

(articolo così sostituito dall'art. 3, comma 1, lettera d), legge n. 213 del 2012)

La nuova disposizione introduce:

- il controllo della qualità dei servizi, erogati sia dall'amministrazione sia da altri organismi esterni
- la misurazione, da effettuarsi con adeguate metodologie, della soddisfazione degli utenti, specificando di riferirsi sia a quelli interni sia a quelli esterni



Art. 147 del Tuel Tipologia dei controlli interni

(articolo così sostituito dall'art. 3, comma 1, lettera d), legge n. 213 del 2012)

Si tratta evidentemente di quelle misurazioni che vanno sotto il nome generico di customer satisfaction e che richiedono l'uso di tecniche proprie dell'indagine statistica.



Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Firenze

- Approvato con delibera del Consiglio Comunale n° n. 8 del 7/2/2013 in attuazione del D.L. 10 ottobre 2012, n. 174, convertito in L. 7 dicembre 2012, n. 213 e successive modifiche ed integrazioni.

Capo 7: Controllo sulla qualità dei servizi erogati

Art. 21 comma 3 Il controllo della qualità è un processo diffuso all'interno del Comune e si avvale:

- delle strutture che erogano servizi;
- del servizio di statistica per le indagini di soddisfazione dell'utenza;
- degli uffici che ricevono e analizzano reclami e segnalazioni.



Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Firenze

Art. 22 Strumenti

Costituiscono strumenti del controllo della qualità:

- le carte dei servizi
- le certificazioni di qualità
- le attività di benchmarking
- le indagini di customer satisfaction
- gli indicatori di qualità.
- la gestione dei reclami e delle segnalazioni effettuate dai cittadini



Le rilevazioni di Customer Satisfaction del Comune di Firenze

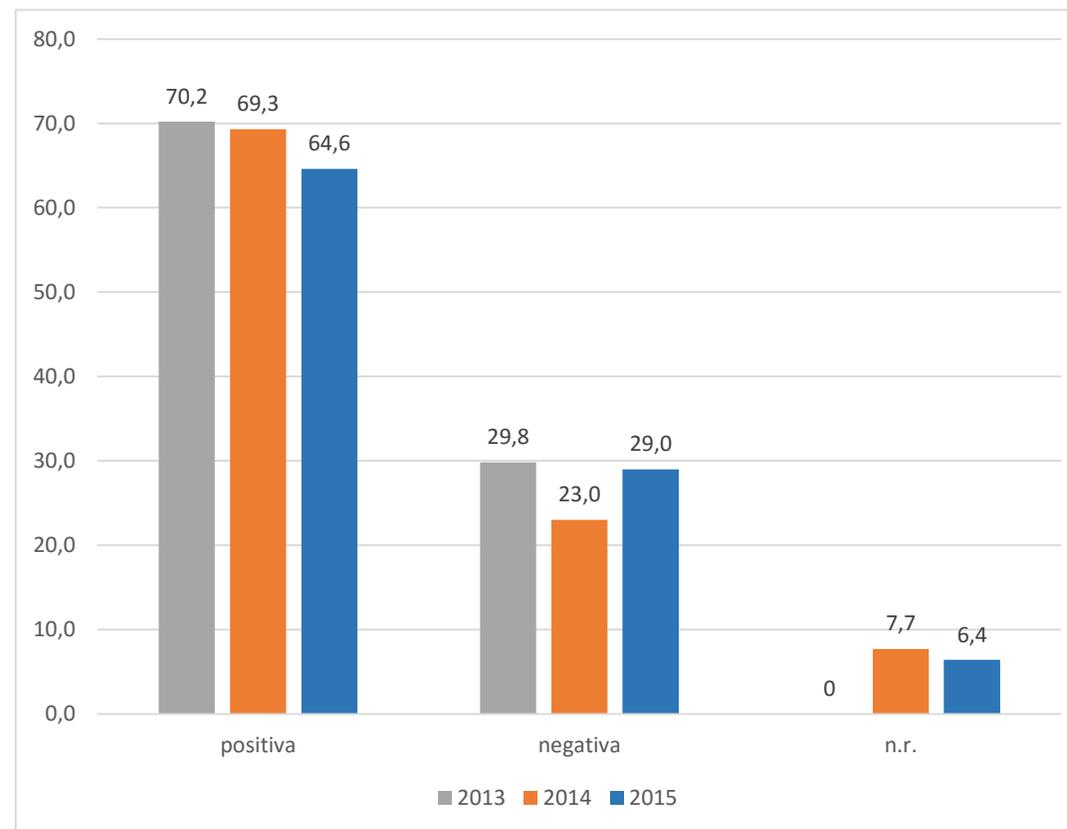
- Le rilevazioni sul gradimento dei servizi demografici polizia municipale dei quali si dispongono serie storiche che permettono di apprezzare anche alcune tendenze
- Le rilevazioni sul gradimento del servizio di Contact center
- La rilevazione sul gradimento dei servizi online offerti dal Comune
- Le rilevazione sui servizi scolastici 0-3 anni e 4-6 anni



Il gradimento dei servizi della Polizia Municipale

Le interviste telefoniche sono state effettuate con metodo CATI: sono stati intervistati 1.200 cittadini estratti casualmente dall'anagrafe con un campione stratificato per sesso, età e quartiere di residenza nel periodo dal 21 settembre al 12 ottobre 2015.

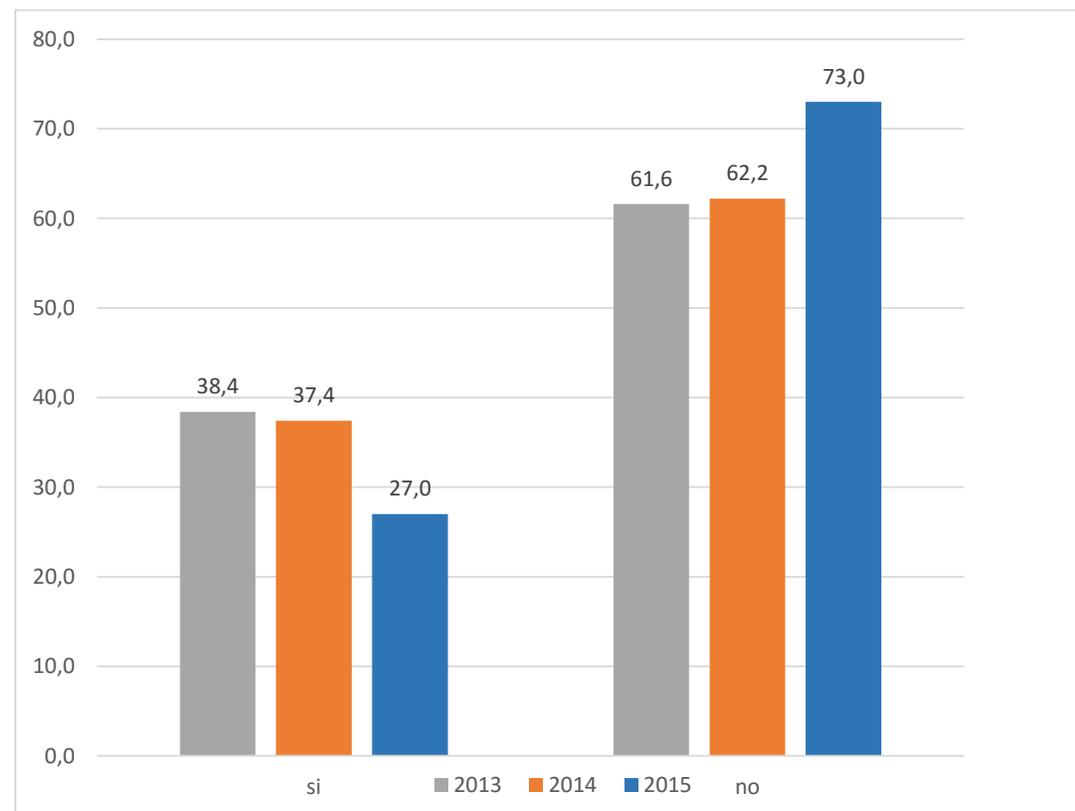
Valutazione del servizio pronto intervento e rilievo incidenti stradali



Il gradimento dei servizi della Polizia Municipale

L'indagine permette anche di valutare la conoscenza da parte dei residenti di alcuni servizi resi dalla Polizia Municipale

Conoscenza del servizio antidegrado per anno di rilevazione



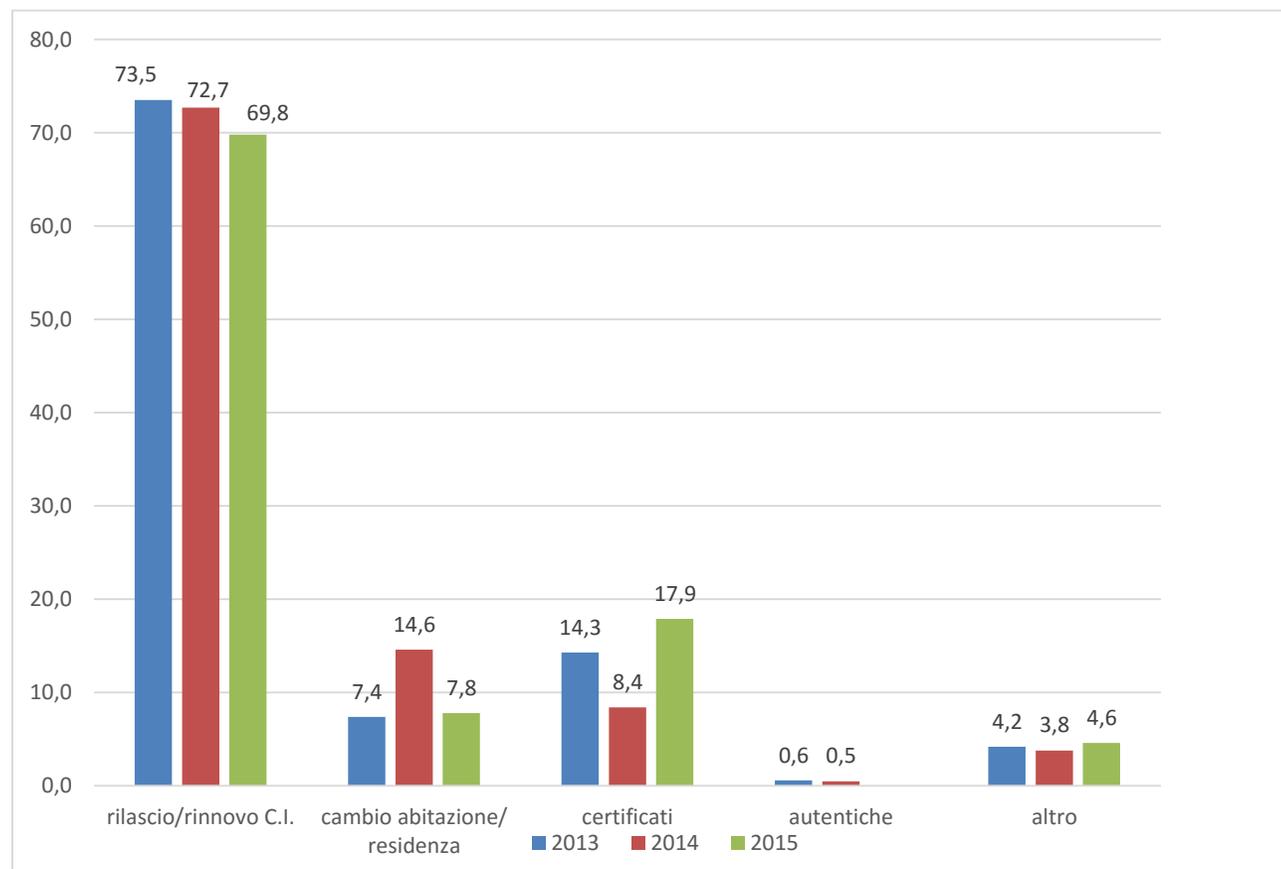
Il gradimento dei servizi demografici

L'indagine sul gradimento dei servizi è giunta al terzo anno consecutivo ha lo scopo sia di misurare la soddisfazione dei cittadini/utenti sia per verificare il mantenimento e il miglioramento del livello di qualità.

La scelta di intervistare un campione rappresentativo dei residenti del Comune di Firenze ha permesso anche di valutare la diffusione di alcune tipologie di servizi.

Le interviste sono state effettuate con metodo CATI: sono stati intervistati 1.000 cittadini nel periodo dal 13 ottobre al 5 novembre 2015.

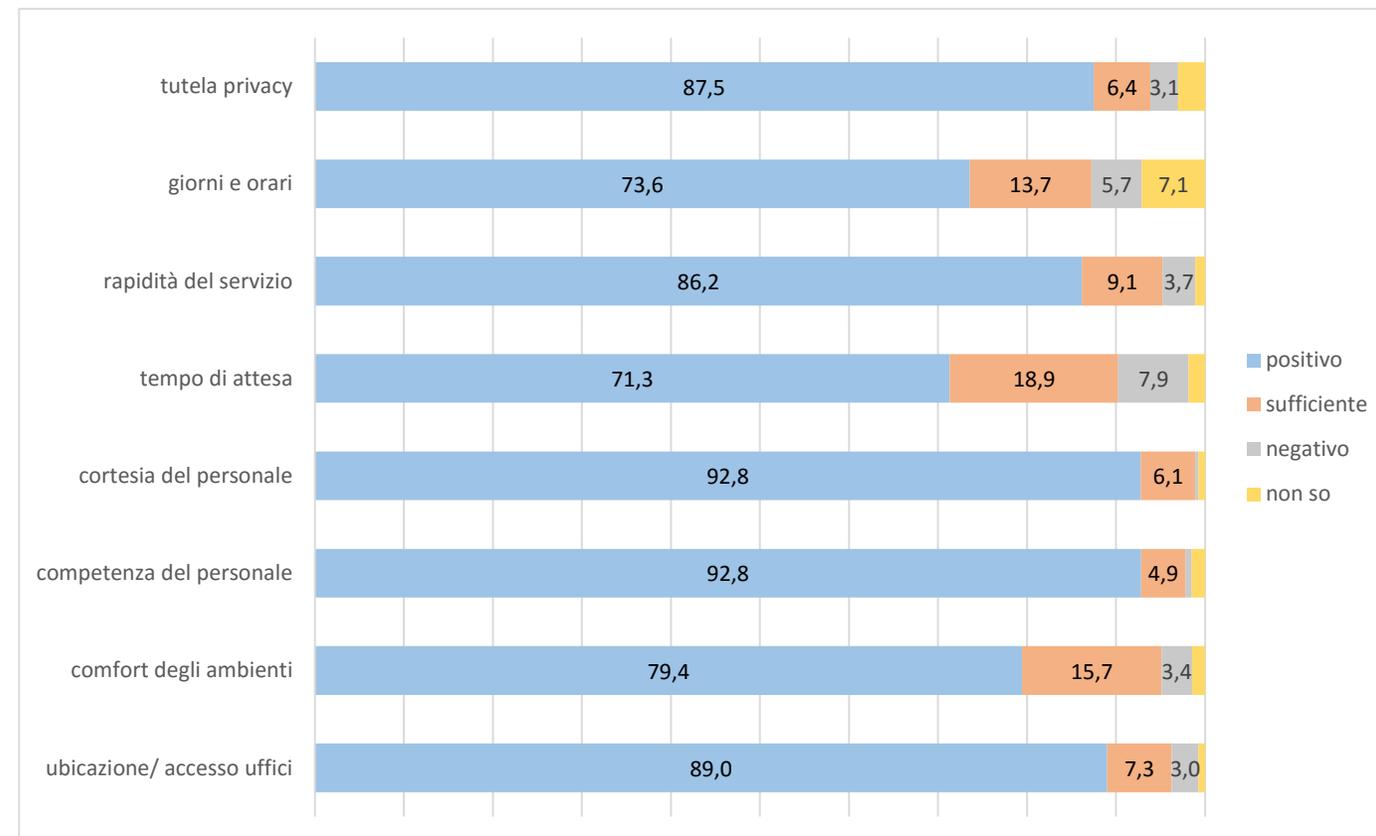
Servizi utilizzati nei PAD. Anni 2013, 2014 e 2015



Il gradimento dei servizi demografici

Le interviste sono state effettuate con metodo CATI: sono stati intervistati 1.000 cittadini nel periodo dal 13 ottobre al 5 novembre 2015.

Valutazione dei PAD

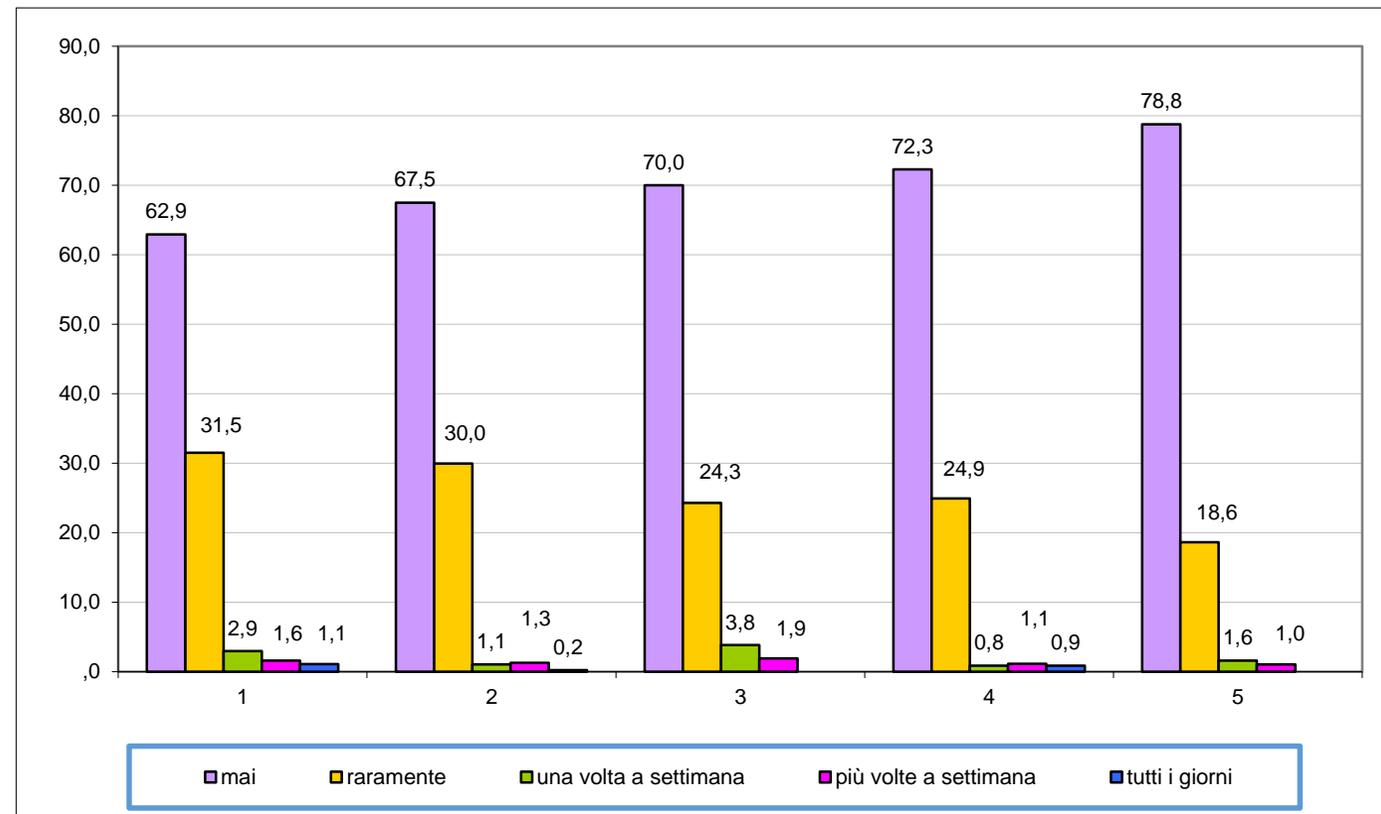


Il gradimento dei servizi on line

Questa indagine effettuata nel 2014 è stata organizzata in 2 fasi:

La prima fase ha coinvolto un campione di 2.000 residenti stratificato per sesso, classe di età e quartiere di residenza e ha permesso di stimare la conoscenza da parte dei residenti dei principali servizi on line e, per chi ne aveva usufruito, di esprimere una valutazione

Frequenza di accesso alla rete civica negli ultimi 12 mesi per quartiere di residenza. Valori percentuali sul totale di quartiere



Il gradimento dei servizi on line

La seconda fase d'indagine ha coinvolto nel complesso 1.500 utenti, 500 per ogni servizio considerato. I servizi scelti, dando preferenza a quelli con maggior numero di utenti, sono: la prenotazione e stampa dei certificati anagrafici, il deposito attestazione prestazione energetica e l'iscrizione asili nido/spazi gioco educativi.

Efficienza complessiva del servizio di deposito delle attestazioni di prestazione energetica – valori assoluti e percentuali

	frequenza	percentuale
molto	225	45,0
abbastanza	257	51,4
poco	18	3,6
totale	500	100,0



Le rilevazione sui servizi scolastici 0-3 anni e 4-6 anni

La rilevazione sui servizi scolastici 0-3 è stata fatta una prima volta nel 2010 e una seconda volta nel 2016: la novità rispetto a sei anni fa è che è cambiato il metodo di somministrazione del questionario: dal cartaceo si è passati all'online resa possibile dalla possibilità di disporre di quasi tutti gli indirizzi mail degli utenti

- Hanno risposto 1.164 utenti su 2.361 questionari inviati pari al 49,3%
- Nell'indagine, somministrata con questionari cartacei distribuiti direttamente nei nidi a cura del personale scolastico, risposero 1.621 utenti su un totale di 2.271 pari al 71,4%
- Le indagini online hanno dei ritorni generalmente bassi ma hanno il vantaggio di ridurre gli errori evitando il data entry ed effettuando controlli automatici di congruità sulle risposte

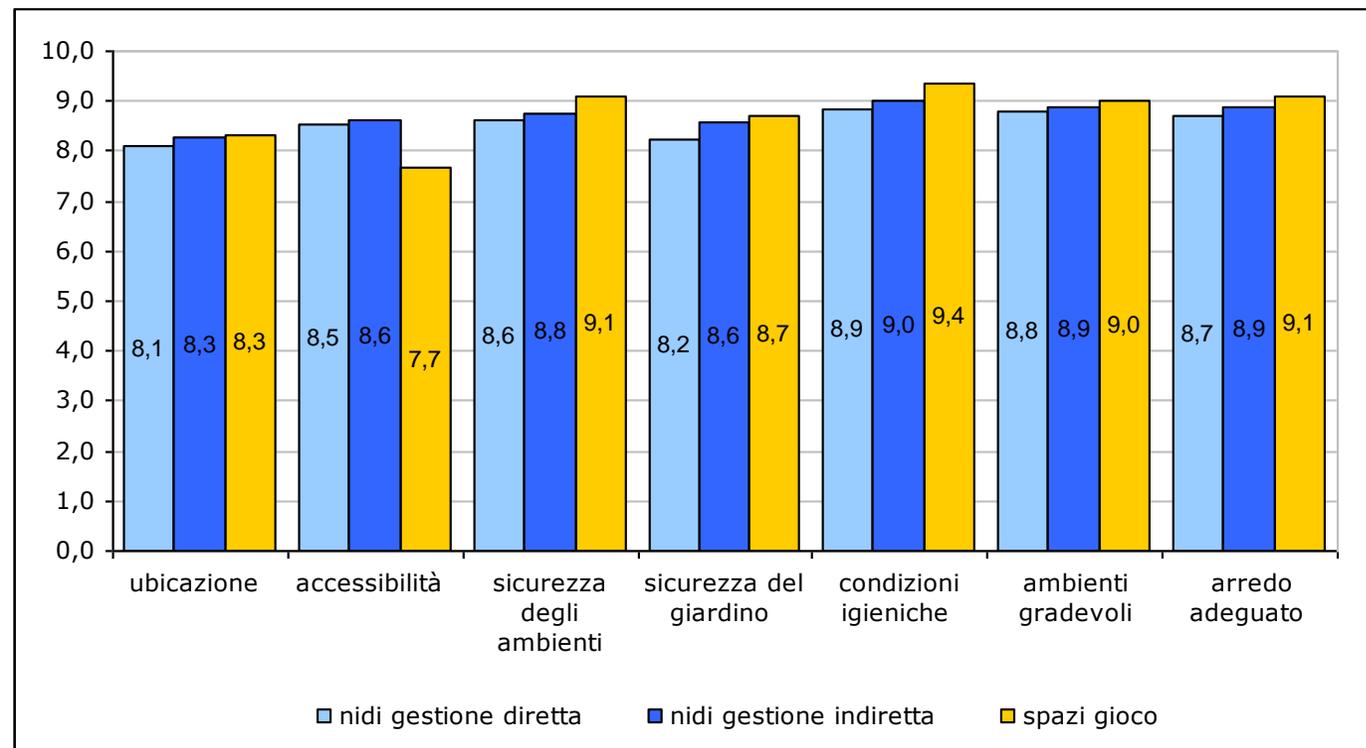


Le rilevazione sui servizi scolastici 0-3 anni e 4-6 anni

Uno degli aspetti più importanti che il committente ha chiesto di analizzare è se le modalità di gestione influenzano la soddisfazione da parte dei genitori.

A titolo esemplificativo si riporta il grafico circa la soddisfazione media registrata dove si vede che i nidi con gestione indiretta hanno delle valutazioni leggermente più elevate rispetto ai nidi a gestione diretta.

Soddisfazione struttura e ambienti per tipo di struttura – valori medi



I rapporti delle indagini di customers satisfaction condotte dall'ufficio comune di statistica sono disponibili all'indirizzo <http://statistica.fi.it/>

Grazie per l'attenzione

gianni.dugheri@comune.fi.it

