

Particolare rilievo, anche nel PEG/PDO/PP 2019/2021, ha assunto il tema della qualità. Oltre alla rilevazione sull'andamento della qualità degli atti, sopra richiamata, riveste particolare importanza lo svolgimento periodico (con cadenza almeno annuale) della rilevazione sulla soddisfazione dell'utenza dei vari servizi. In proposito, si riporta di seguito il prospetto di sintesi con gli esiti delle indagini proposte nel Piano delle attività di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (*customer satisfaction*) del 2019, sulla base delle relazioni dei Dirigenti:

AREA ORGANIZZATIVA DELL'ENTE	SERVIZIO DELL'ENTE RESPONSABILE DELLA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA ESTERNA/INTERNA	OGGETTO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE (ATTRAVERSO LA SOMMINISTRAZIONE DI APPOSITI QUESTIONARI) PER:		
		UTENZA ESTERNA	UTENZA INTERNA	Sintesi esito INDAGINI (svolte in forma anonima)
SERVIZI GENERALI	ORGANIZZAZIONE, GESTIONE AMMINISTRATIVA RISORSE UMANE E RELAZIONI SINDACALI		Indagine sul benessere organizzativo, conformemente al modello CIVIT del 29/05/2013.	Rispetto ai 313 dipendenti coinvolti sono pervenute 112 risposte, per una partecipazione di circa il 36% del personale. La rilevazione 2019 conferma quelle effettuate negli anni dal 2013 al 2018. Si nota in particolare, per la prima volta, che tutti i risultati sono positivi: raffigura un dipendente che mostra un buon senso di appartenenza e che assegna la dovuta attenzione all'immagine dell'Amministrazione. Opera in un ambiente di lavoro in linea con la sicurezza dei luoghi e sostanzialmente immune da discriminazioni. Il contesto lavorativo ed i rapporti con i colleghi sono positivi; permangono alcune criticità in relazione alla partecipazione e alla informazione sul sistema complessivo di valutazione, anche se il dato si registra per la prima volta mediamente positivo.
TUTTE LE AREE	TUTTI I SERVIZI DELL'ENTE			
SERVIZI GENERALI	UFFICIO DEL GIUDICE DI PACE	Asseverazione perizie e traduzioni.		La rilevazione si è svolta dal 01/10/2019 al 31/12/2019; hanno compilato l'indagine 28 utenti del servizio (quasi tutti liberi professionisti). Il giudizio è senz'altro positivo, dal momento che circa il 70% dei questionari manifesta un grado di soddisfazione massimo rispetto a tutte le voci, mentre la restante parte esprime un giudizio tra il buono e l'ottimo. Si conferma come criticità l'orario di accessibilità al servizio, già lo scorso anno si era prospettata la possibilità di un'apertura pomeridiana che però è condizionata dalla modifica dell'orario lavorativo del personale.
DIRITTI DI CITTADINANZA	PER L'ACCOGLIENZA L'INCLUSIONE E L'EMERGENZA	Cittadini per informazioni e domande REI – RDC.		17 questionari compilati raccolti nel periodo novembre 2019. I servizi rispondono alle esigenze dei cittadini registrando valori tra il buono e l'ottimo. Si riscontra che l'indagine dovrebbe avvenire attraverso sistemi di rilevazione più semplici come le emoticon più veloci e comprensibili per l'utenza.
	RESIDENZIALE E SEMI RESIDENZIALE	Anziani Residenza servita Via dei Monasteri.		25 questionari compilati su 30 utenti complessivi, raccolti a Novembre 2019. Si può riscontrare un gradimento più che soddisfacente per spazi dotazioni e arredi che risultano confortevoli e curati, i servizi di assistenza e di cura, il servizio di animazione e il servizio alberghiero. Alcune criticità riguardano la temperatura percepita all'interno della struttura e il servizio lavanderia.
	RESIDENZIALE E SEMI RESIDENZIALE	Disabili casa accoglienza G. Palmas.		12 questionari compilati su 20 utenti complessivi, raccolti a Novembre 2019. Il giudizio è complessivamente buono rispetto a: servizi resi, ubicazione, comunicazione, relazioni instaurate dagli operatori, programmazione attività. Qualche criticità si comincia ad evidenziare nella vetustà della struttura che necessita di maggiore attenzione e investimento in lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria.
	DI PIANO E DELLA GESTIONE ASSOCIATA	Famiglie di minori beneficiari socio educativa domiciliare / laboratori Zona sociale 8.		DOMICILIARI MINORI: Svolto su un campione di 30 utenti, la valutazione tendenzialmente più che buona, spiccano puntualità e affidabilità dell'operatore domiciliare, mentre l'orario del servizio non è troppo vicino alle esigenze dei clienti pur riportando una valutazione positiva. LABORATORI SCOLASTICI: Il questionario è stato sottoposto ai Dirigenti scolastici, agli insegnanti e ai referenti di programmazione interculturale delle scuole primarie del Comune di Foligno da parte della società cooperativa che gestisce il servizio dei laboratori scolastici. Sono stati raccolti 9 questionari strutturati in tre parti per la valutazione di: organizzazione, rapporti e professionalità, efficacia del servizio e la valutazione media è da considerarsi molto buona.
	DI PIANO E DELLA GESTIONE ASSOCIATA	Famiglie di minori beneficiari animazione territoriale Foligno.		I questionari sono stati raccolti da gennaio a dicembre 2019. Le valutazioni sono in gran parte concentrate tra il buono e l'ottimo per cui permane una buona soddisfazione nei genitori che usufruiscono del servizio di animazione per i loro figli. Anche i bambini esprimono per lo più valutazioni positive e frequentano contenti il servizio; le loro valutazioni sono più alte quando valutano l'ascolto e l'accoglienza degli operatori piuttosto che quando valutano la coesione di gruppo tra di loro. Rispetto alla rilevazione dello scorso anno emerge qualche criticità in più soprattutto nell'animazione Subasio per la quale il gruppo di lavoro dovrà fare qualche riflessione per la programmazione dell'anno a venire.
	DI PIANO E DELLA GESTIONE ASSOCIATA	Servizio Home Care Premium		RILEVATA IN AGGIUNTA RISPETTO ALLA PROGRAMMAZIONE: 44 questionari compilati su 69 utenti complessivi, raccolti a Novembre 2019. Si registra un alto grado di gradimento del Servizio anche in seguito al subentro di un nuovo gestore aggiudicatario della recente gara d'appalto.
	DI PIANO E DELLA GESTIONE ASSOCIATA	UNITA' EDUCATIVE DI STRADA		RILEVATA IN AGGIUNTA RISPETTO ALLA PROGRAMMAZIONE: Svolto su un campione di 20 utenti, la valutazione è tendenzialmente buona, eccetto il riferimento al materiale informativo per il quale si consiglia un restyling che comunque è già iniziato nel 2019 con l'acquisto di un monitor TV.
POLIZIA MUNICIPALE	SERVIZIO CONTROLLO VIABILITA', TRAFFICO E INCIDENTISTICA STRADALE	Grado di soddisfazione degli utenti riferito all'ufficio T.O.S.A.P. e Ordinanze viabilistiche temporanee.		Sono stati raccolti 21 questionari, i giudizi degli utenti riferiti a specifici quesiti riguardanti il personale addetto all'ufficio ed ai relativi livelli di competenza e professionalità sono assolutamente soddisfacenti in quanto risultano rappresentati su 20 questionari, sul totale dei 21 raccolti, con esclusiva indicazione delle voci buone e ottime. Non sono state riscontrate precisazioni e/o suggerimenti espressivi di elementi di negatività. L'Area Polizia Municipale si ripropone comunque di migliorare ulteriormente la funzionalità del servizio sotto gli aspetti dei livelli di competenza, professionalità e cortesia del personale.

AREA ORGANIZZATIVA DELL'ENTE	SERVIZIO DELL'ENTE RESPONSABILE DELLA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA ESTERNA/INTERNA	OGGETTO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE (ATTRAVERSO LA SOMMINISTRAZIONE DI APPOSITI QUESTIONARI) PER:		
		UTENZA ESTERNA	UTENZA INTERNA	Sintesi esito INDAGINI (svolte in forma anonima)
CULTURA, TURISMO, FORMAZIONE E SPORT	ATTIVITA' FORMATIVE, ALTA FORMAZIONE E MEMORIA	Grado di soddisfazione delle famiglie riferito al servizio nidi d'infanzia comunali (Nidi: "Le Colline", "Millecolori", "Le Nuvole" "Prato Smeraldo", "Raggio di Sole", D.T.C Via R.Sanzio).		I genitori che hanno risposto al questionario sono stati 122 su un totale di 166 bambini/e iscritti/e per una percentuale del 73.40%. L'indagine ha confermato l'elevata soddisfazione degli utenti sui servizi offerti in quanto il 65.94% ha dato il giudizio massimo attribuibile e comunque il 95.44% ha espresso un giudizio compreso tra 8-10. Il maggior gradimento ha riguardato la ristorazione con giudizio compreso tra 8-10. Si è cercato di far fronte alle sporadiche criticità riscontrate in due nidi, a causa del pensionamento della coordinatrice, attraverso un'educatrice molto esperta. Da parte dei genitori è emerso che sarebbe auspicabile equiparare l'orario dei nidi a quello delle scuole d'infanzia, con uscita alle ore 16. Sono stati avviati specifici corsi di formazione per tutte le insegnanti sia sui temi di pronto soccorso che sulla didattica ed inoltre sono stati acquistati nuovi giochi e libri ed è stata effettuata una maggior manutenzione.
GOVERNO DEL TERRITORIO	CONTROLLO DEL TERRITORIO	Pratiche condoni edilizi 1985; 1994; 2004.		Indagine compiuta nel mese di dicembre e sono state ricevute 14 schede compilate. Si riscontra un risultato complessivamente abbastanza soddisfacente, anche se non mancano criticità, in particolare riferibili al reperimento di informazioni presso gli uffici e presso il sito istituzionale dell'Ente. Si ritiene necessario valutare un'attività di dematerializzazione dei registri cartacei, adeguamento dei locali SUAPE per il quale è già stato avviato il progetto e di individuazione di procedure per ridurre i tempi di attesa.
	SERVIZIO COMMERCIO	Rilevazione sul grado di soddisfazione degli utenti per le attività svolte		CUSTOMER IN CORSO DI SVOLGIMENTO: a causa delle modifiche organizzative intervenute (pensionamenti, trasferimenti, cambio responsabili e competenze tra dirigenti) proprio nel periodo di somministrazione del questionario non è stato possibile effettuare la rilevazione entro il 31/12/2019.
LAVORI PUBBLICI	SERVIZIO CIMITERI	Questionario sul grado di soddisfazione degli utenti relativamente al servizio offerto dall'ufficio cimiteri		Sono pervenute 16 schede dalle quali si deduce che l'utenza è abbastanza soddisfatta del servizio cimiteri. Questa esperienza è servita per aggiustare alcune inerzie del servizio, ma anche per avvicinare al cittadino le azioni più dirette dell'Ente. Sulla base di questo si è evidenziata la necessità della riqualificazione e della programmazione del servizio. In particolare abbiamo potuto verificare la necessità di orientare maggiori finanziamenti e maggiore attenzione del personale a questo servizio.
SERVIZI FINANZIARI	GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL PATRIMONIO ED ESPROPRI	Concessione prefabbricati in legno.		Sono stati compilati n. 115 questionari nel periodo Gennaio/Dicembre 2019, 39 utenti si sono dichiarati "molto soddisfatti", 66 utenti si sono dichiarati "soddisfatti", 9 utenti "poco soddisfatti" e 1 utente "non soddisfatto". Dai commenti si rileva un elevato grado di soddisfazione circa le informazioni, la disponibilità e la cortesia del personale; la modulistica risulta comprensibile e agevolmente reperibile; non è stata espressa molta soddisfazione riguardo i tempi di assegnazione che risultano anche condizionati dall'assegnabilità delle strutture. Il Servizio si era reso disponibile l'anno 2018 a continuare il sondaggio per il 2019 vista la scadenza di giugno delle concessioni in uso dei prefabbricati in legno e come previsto si è registrata una maggiore affluenza di utenti e la valutazione su un campione più significativo.