



Provincia di **Como**

PIANO DELLA PERFORMANCE

Indagine di customer satisfaction

Anno 2017



Servizio Controllo di gestione

QUADRO DI RIFERIMENTO: Customer Satisfaction e servizi pubblici

- la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla Rilevazione della Qualità percepita dai cittadini del 24/03/2004
- la Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione "Per una Pubblica Amministrazione di Qualità" del 19/12/2006
- la Legge 4 marzo 2009, n.15, "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti"
- il Decreto Legge "Brunetta", all'art. 3 comma 3, all'art. 8 comma 1 ed all'art. 28, comma 1:

Art. 3 comma 3:

"Le amministrazioni pubbliche adottano modalità e strumenti di comunicazione che garantiscono la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance".

Art. 8 comma 1:

"Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne:

a) l'impatto delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;

...

c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive; ".

Art. 28 comma 1:

"Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, per i casi e le modalità di indennizzo automatico e

forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità, sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche".

- **Delibera n. 88/2010 della CIVIT:**

**"Linee guida per la definizione degli standard di qualità
(art.1, c.1, del D.Lgs. 20 dicembre 2009, n.198)"**

Il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità va collocato all'interno dell'impianto metodologico che le amministrazioni pubbliche devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per

attuare quanto previsto dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance".

La Provincia di Como, a partire dall'anno 2011, si è posta l'obiettivo di raccogliere informazioni sulla valutazione percepita dai propri utenti. Vuole infatti conoscere il loro punto di vista al fine di meglio comprendere i loro "bisogni" e le loro "aspettative".

Infatti rilevare la customer satisfaction per la Provincia di Como significa attivare un orientamento verso il cliente/utente, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini, ed un orientamento verso il miglioramento della qualità dei propri prodotti/servizi, valutando la rispondenza degli stessi ai bisogni reali dei destinatari.

Tutti i "portatori di interesse" hanno potuto scaricare direttamente dal sito istituzionale della Provincia il o i modulo/i di proprio interesse predisposto/i per la rilevazione statistica, compilarlo/i in tutte le sue parti e ritrasmetterlo/i alla Provincia via mail o, in alternativa, via posta o consegnandolo direttamente nell'urna sita presso l'ufficio Protocollo dell'Ente entro e non oltre il 31 marzo 2018.

Nel modulo al cittadino-utente è stata riconosciuta la possibilità di esprimere, oltre al giudizio, anche proposte e suggerimenti.

Di seguito viene rappresentato l'esito dell'indagine di customer satisfaction 2017:

N° processo	OGGETTO PROCESSO	DESTINATARI	SERVIZIO	% SODD. UTENZA
P4501	Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza e Consiglio. Difesa civica territoriale	Presidente, Consiglio provinciale, Difensore Civico	AFFARI GENERALI	100
P4502	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio, l'organizzazione di staff, le procedure di gara ed i relativi contratti ed il servizio legale	Cittadini, amministratori, posizioni organizzative e dirigenti	AFFARI FENERALI	85,71
P4503	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione	Cittadini, amministratori, dipendenti, enti terzi	FINANZIARIO	100
P4504	Gestire i tributi provinciali	Concessionarie di riscossione	FINANZIARIO	100
P4505	Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite, manutenzioni ordinarie e straordinarie)	Cittadini, associazioni, enti terzi, consegnatari, dirigenti responsabili della struttura, destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti	PATRIMONIO E DEMANIO	100
P4506	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	Cittadini, dipendenti ed enti terzi	SISTEMI INFORMATIVI	100
P4508	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane	Dipendenti	RISORSE UMANE	100
P4509	Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente.	Cittadini, amministratori, enti terzi	AFFARI GENERALI	100

P4510	Gestire la polizia stradale provinciale	Cittadini, utenti della strada	POLIZIA LOCALE	80
P4511	Polizia giudiziaria	Cittadini, utenti della strada	POLIZIA LOCALE	100
P4514	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	Dirigenti scolastici	FABBRICATI E ISTRUZIONE	100
P4515	Gestire la rete bibliotecaria, le attività, i servizi e gli interventi nel settore della cultura e dei beni culturali.	Cittadini, amministratori, Enti locali, Regione, Ministero, Comunità Europea, Altri soggetti pubblici e privati, scuole, associazioni culturali, musei, teatri, sale cinematografiche e auditorium, sistemi interbibliotecari, biblioteche comunali	CULTURA	100
P4516	Gestire le attività sportive	Cittadini, Enti Locali, Regione, associazioni, C.O.N.I., federazioni sportive	SPORT	100
P4518	Promozione Turismo Provinciale	Cittadini, turisti, Consorzi Turistici, Enti Locali, IAT, Pro-Loco, operatori turistici	TURISMO	100
P4519	Gestire l'attività di pianificazione territoriale e in materia urbanistica, fornire pareri vincolanti sull'impatto ambientale.	Cittadini, Enti locali, Regione, Ministeri, Unione Europea e soggetti privati a rilevanza collettiva, parchi, soggetti finanziatori pubblici e/o privati, operatori, ordini professionali	TERRITORIO	100
P4520	Progettare e gestire la rete stradale provinciale.	Utenti della strada, imprese affidatarie dei lavori, proprietari frontisti delle strade provinciali, Comuni	VIABILITA'	91,67
P4521	Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA e AUA	Cittadini, amministratori, trasgressori e loro difensori, attività produttive, gestori degli impianti produttivi e di servizi, associazioni ambientaliste, ASL, Arpa, Polizia giudiziaria, Polizia Stradale, Carabinieri e Guardia di Finanza	AMBIENTE ECOLOGIA	100
P4522	Gestire le funzioni relative all'attività estrattiva e di tutela di acque minerali e termali. Gestire la bonifica ambientale dei siti inquinati	Cittadini, amministratori, imprese del settore estrattivo, enti pubblici, associazioni di categoria e ambientaliste, ARPA	AMBIENTE ECOLOGIA	100
P4523	Gestire le funzioni in materia di rifiuti	Cittadini, Enti Locali, imprese, gestori degli impianti, associazioni ambientaliste e Arpa	AMBIENTE ECOLOGIA	100
P4525	Gestire le funzioni in materia di risorse idriche	Cittadini, gestori di impianti, imprese, istituzioni, associazioni ambientaliste, comitati di cittadini, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, parchi e Comuni	AMBIENTE ECOLOGIA	100
P4526	Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera	Cittadini, enti locali, ARPA, istituzioni, imprese, associazioni industriali e artigianali, associazioni ambientaliste	AMBIENTE ECOLOGIA	100
P4528	Gestire i trasporti pubblici locali	Cittadini, studenti, lavoratori pendolari e utenti occasionali	TRASPORTO PUBBLICO	96
P4531	Gestire i servizi di assistenza educativa scolastica ad alunni disabili sensoriali	Disabili sensoriale e loro famiglie, comuni, direzioni scolastiche	SERVIZI SOCIALI	100
P4533	Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà	Comuni, ASL, A.O., associazioni di cittadini, terzo settore, forze dell'ordine e parti sociali	SERVIZI SOCIALI	100

P4535	Gestire i registri regionali/provinciali delle Organizzazioni di Volontariato, delle Associazioni senza scopo di lucro, delle Cooperative sociali	Cittadini, associati, volontari, istituzioni facenti parte del sistema integrato dei servizi, cooperative sociali, Regione	SERVIZI SOCIALI	100
P4537	Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato	Imprese ed operatori del settore	TRASPORTO PRIVATO	100
P4538	Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate	Cittadini, amministratori, società partecipate	AFFARI GENERALI	100
P4539	Gestire i Centri per l'impiego e gli Interventi a sostegno delle persone disabili Legge 68/99	Cittadini, Comuni, CPI, associazioni di categoria, mondo imprenditoriale ed economico, persone diversamente abili	POLITICHE DEL LAVORO E CENTRI PER L'IMPIEGO	98
P4540	Gestire le funzioni relative alla formazione professionale e all'apprendistato in applicazione alle normative nazionali e regionali	Studenti e loro famiglie, imprese, insegnanti, dirigenti e dipendenti scolastici, Regione	POLITICHE DEL LAVORO E CENTRI PER L'IMPIEGO	98
P4541	Gestire le politiche attive e passive del lavoro	Cittadini, imprese, associazioni di categoria e sindacati	POLITICHE DEL LAVORO E CENTRI PER L'IMPIEGO	98
P4546	Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche	Enti Istituzionali, Amministrazioni Pubbliche	VIABILITA' E FABBRICATI	100