



Provincia di **Como**

# **PIANO DELLA PERFORMANCE**

## **Indagine di customer satisfaction**

**Anno 2016**



**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 2017.

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

<b>N. PROCESSO</b>	<b>AMBITO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION</b>	<b>STAKEHOLDERS</b>
<b>P4501</b>	Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza e Consiglio. Difesa civica territoriale	Presidente, Consiglio provinciale, Difensore Civico.
<b>P4502</b>	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.
<b>P4503</b>	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione	Cittadini, amministratori, dipendenti, enti terzi
<b>P4504</b>	Gestire i tributi provinciali	Concessionarie di riscossione e amministratori
<b>P4505</b>	Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite,	Cittadini, associazioni, enti terzi, consegnatari, dirigenti responsabili della

	manutenzioni ordinarie e straordinarie)	struttura, destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti
<b>P4506</b>	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	Cittadini, dipendenti ed enti terzi
<b>P4507</b>	Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL.	Enti Locali e amministratori
<b>P4508</b>	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane	Dipendenti
<b>P4509</b>	Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente.	Cittadini, amministratori, enti terzi
<b>P4510</b>	Gestire la polizia locale / provinciale	Cittadini, utenti della strada
<b>P4511</b>	Polizia giudiziaria	Questura e Procura della Repubblica
<b>P4514</b>	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	Dirigenti scolastici
<b>P4515</b>	Gestire la rete bibliotecaria, le attività e gli interventi nel settore culturale	Cittadini, amministratori, Enti locali, Regione, Ministero, Comunità Europea, Altri soggetti pubblici e privati, scuole, associazioni culturali, musei, teatri, sale cinematografiche e auditorium, consorzi interbibliotecari, biblioteche comunali.
<b>P4516</b>	Gestire le attività sportive	Cittadini, Enti Locali, Regione, associazioni, C.O.N.I., federazioni sportive
<b>P4517</b>	Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani	Insegnanti, alunni, cittadini, enti pubblici e privati, associazioni di volontariato.
<b>P4518</b>	Promozione Turismo Provinciale	Cittadini, turisti, Consorzi Turistici, Enti Locali, IAT, Pro-Loco, operatori turistici
<b>P4519</b>	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
<b>P4520</b>	Progettare e gestire la rete stradale provinciale.	Utenti della strada, imprese affidatarie dei lavori, proprietari frontisti delle strade provinciali, Comuni.

<b>P4521</b>	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
<b>P4522</b>	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.
<b>P4523</b>	Gestire le funzioni in materia di rifiuti	Cittadini, Enti Locali, imprese, gestori degli impianti, associazioni ambientaliste e Arpa
<b>P4525</b>	Gestire la 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
<b>P4526</b>	Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera	Cittadini, enti locali, ARPA, istituzioni, imprese, associazioni industriali e artigianali, associazioni ambientaliste.
<b>P4528</b>	Gestire i trasporti pubblici locali	Cittadini, studenti, lavoratori pendolari e utenti occasionali
<b>P4529</b>	Gestire le funzioni mantenute in capo alla Provincia in materia di Protezione civile	Organizzazioni di Volontariato di Protezione Civile, Prefettura, Regione, Comuni e Strutture Operative di rilevanza provinciale.
<b>P4531</b>	Gestire i servizi di assistenza educativa scolastica ad alunni disabili sensoriali	disabili sensoriale e loro famiglie, comuni, direzioni scolastiche
<b>P4533</b>	Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà	Comuni, ASL, A.O., associazioni di cittadini, terzo settore, forze dell'ordine e parti sociali
<b>P4534</b>	Gestire il piano annuale della formazione del personale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari	ASL, A.O., R.S.A., Uffici di Piano - Ambiti territoriali, comuni, gestori privati di servizi per l'infanzia, operatori sociali
<b>P4535</b>	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
<b>P4537</b>	Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato	Imprese ed operatori del settore
<b>P4538</b>	Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate	Cittadini, amministratori, società partecipate

<b>P4539</b>	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
<b>P4540</b>	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
<b>P4541</b>	Gestire le politiche attive e passive del lavoro	Cittadini, imprese, associazioni di categoria e sindacati
<b>P4544</b>	Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche	Gestori di impianti, imprese, istituzioni, associazioni dei produttori di energia e Comuni
<b>P4546</b>	Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche	Enti Istituzionali, Amministrazioni Pubbliche

Di seguito viene rappresentato l'esito dell'indagine di customer satisfaction 2016:

**P4501 - Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza e Consiglio. Difesa civica territoriale**

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
53	9	1	1	1	65
81,54%	13,85%	1,54%	1,54%	1,54%	100,00%
<b>95,38%</b>		<b>4,62%</b>			

**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**

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
19	9	1	0	0	29
65,52%	31,03%	3,45%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>96,55%</b>		<b>3,45%</b>			

### P4503 - Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
3	7	0	0	0	10
30,00%	70,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

### P4504 - Gestire i tributi provinciali

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
5	0	0	0	0	5
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

### P4505 - Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite, manutenzioni ordinarie e straordinarie)

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
3	2	0	0	0	5
60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

### P4506 - Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
8	6	0	0	0	14
57,14%	42,86%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

### P4508 - Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
7	3	0	0	0	10
70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

### P4510 - Gestire la polizia locale / provinciale

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
3	3	0	0	0	6
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

### P4511 - Polizia giudiziaria

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
0	2	0	0	0	2
0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

### P4514 - Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
4	3	0	0	0	7
57,14%	42,86%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			



### P4515 - Gestire la rete bibliotecaria, le attività e gli interventi nel settore culturale

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
92	39	4	0	1	136
67,65%	28,68%	2,94%	0,00%	0,74%	100,00%
96,32%		3,68%			

### P4516 - Gestire le attività sportive

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
1	1	0	0	0	2
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

### P4519 - Gestire l'attività di pianificazione territoriale e in materia urbanistica, fornire pareri vincolanti sull'impatto ambientale

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
6	6	0	0	0	12
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

### P4520 - Progettare e gestire la rete stradale provinciale

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
1	12	3	1	0	17
5,88%	70,59%	17,65%	5,88%	0,00%	100,00%
76,47%		23,53%			

**P4521 - Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA e AUA**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
5	10	0	0	0	<b>15</b>
33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

**P4522 - Gestire le funzioni relative all'attività estrattiva e di tutela di acque minerali e termali. Gestire la bonifica ambientale dei siti inquinati**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
1	3		1		<b>5</b>
20,00%	60,00%	0,00%	20,00%	0,00%	100,00%
<b>80,00%</b>		<b>20,00%</b>			

**P4523 - Gestire le funzioni in materia di Rifiuti**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
4	8	0	0	0	<b>12</b>
33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

**P4525 - Gestire le funzioni in materia di risorse idriche**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
6	11	0	0	0	<b>17</b>
35,29%	64,71%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

### P4526 - Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
2	7	0	0	0	<b>9</b>
22,22%	77,78%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

### P4528 - Gestire i trasporti pubblici locali

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			100,00%

### P4529 - Gestire le funzioni mantenute in capo alla Provincia in materia di Protezione Civile

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
69	26	3	0	0	<b>98</b>
70,41%	26,53%	3,06%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>96,94%</b>		<b>3,06%</b>			

### P4537 - Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
3	17	0	1	0	<b>21</b>
14,29%	80,95%	0,00%	4,76%	0,00%	100,00%
<b>95,24%</b>		<b>4,76%</b>			

**P4538 - Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
2	0	0	0	0	<b>2</b>
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

**P4541 - Gestire i Centri per l'impiego e gli Interventi a sostegno delle persone disabili Legge 68/99 – Gestire le politiche attive e passive del lavoro**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
12	3	0	1	0	<b>16</b>
75,00%	18,75%	0,00%	6,25%	0,00%	100,00%
<b>93,75%</b>		<b>6,25%</b>			

**P4540 - Gestire le funzioni relative alla formazione professionale e all'apprendistato in applicazione alle normative nazionali e regionali**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
36	51	0	0	1	<b>88</b>
40,91%	57,95%	0,00%	0,00%	1,14%	100,00%
<b>98,86%</b>		<b>1,14%</b>			

### P4544 - Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
1	0	0	0	0	1
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

### P4546 - Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
2	0	0	0	0	2
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

### P4531 - Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
2	1	0	0	0	3
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

### P4533 - Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà -

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
0	1	0	0	0	1
0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

**P4534 - Gestire il piano annuale della formazione del personale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari -**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
1	1	0	0	0	<b>2</b>
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

**P4535 - Gestire i registri regionali/provinciali delle Organizzazioni di Volontariato, delle Associazioni senza scopo di lucro, delle Cooperative sociali -**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
2	0	0	0	0	<b>2</b>
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			