



Provincia di **Como**

PIANO DELLA PERFORMANCE

Indagine di customer satisfaction

Anno 2014

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 mese di febbraio 2015.

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

N. PROCESSO	AMBITO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	STAKEHOLDERS
P4501	Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza, Giunta e Consiglio. Difesa civica territoriale	Presidente, Commissario, Sub Commissario, Giunta provinciale, Consiglio provinciale, Difensore Civico, dipendenti.
P4502	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio e l'organizzazione di staff	Cittadini, amministratori, posizioni organizzative e dirigenti.
P4503	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione	Cittadini, amministratori, dipendenti, enti terzi
P4504	Gestire i tributi provinciali	Concessionarie di riscossione e amministratori
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
P4506	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	Cittadini, dipendenti ed enti terzi
P4507	Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL.	Enti Locali e amministratori
P4508	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane	Dipendenti
P4509	Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente. Expo 2015	Cittadini, amministratori, enti terzi
P4510	Gestire la polizia locale / provinciale	Cittadini, utenti della strada

P4511	Polizia giudiziaria	Questura e Procura della Repubblica
P4514	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	Dirigenti scolastici
P4515	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.
P4516	Gestire le attività sportive	Cittadini, Enti Locali, Regione, associazioni, C.O.N.I., federazioni sportive
P4517	Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani	Insegnanti, alunni, cittadini, enti pubblici e privati, associazioni di volontariato.
P4518	Promozione Turismo Provinciale	Cittadini, turisti, Consorzi Turistici, Enti Locali, IAT, Pro-Looco, operatori turistici
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
P4520	Progettare e gestire la rete stradale provinciale.	Utenti della strada, imprese affidatarie dei lavori, proprietari frontisti delle strade provinciali
P4521	Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA	Cittadini, amministratori, trasgressori e loro difensori, gestori degli impianti, associazioni ambientaliste, ASL, Arpa, Polizia giudiziaria, Polizia Stradale, Carabinieri e Guardia di Finanza
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,
P4523	Gestire le funzioni in materia di rifiuti	Cittadini, Enti Locali, imprese, gestori degli impianti, associazioni ambientaliste e Arpa
P4524	Tutela della biodiversità e creazione rete ecologica. Pianificazione e gestione forestale e Aree Protette	Cittadinanza, amministratori, comuni, enti gestori di aree naturali protette e di parchi locali sovraprovinciali, associazioni ambientaliste, consorzi, proprietari e possessori di boschi
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

P4526	Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera	Cittadini, enti locali, ARPA, istituzioni, imprese, associazioni industriali e artigiane, associazioni ambientaliste
P4528	Gestire i trasporti pubblici locali	Cittadini, studenti, lavoratori pendolari e utenti occasionali
P4529	Gestire la Protezione civile	Cittadini, enti locali, istituzioni, organizzazioni di volontariato
P4531	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili	Cittadini, disabili sensoriale e loro famiglie, comuni, Uffici di Piano, ASL, Direzioni scolastiche e volontariato
P4533	Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà	Cittadini, comuni, ASL, A.O., associazioni di cittadini, terzo settore, forze dell'ordine e parti sociali
P4534	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
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
P4537	Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato	Imprese ed operatori del settore
P4538	Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate	Cittadini, amministratori, società partecipate
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
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
P4541	Gestire le politiche attive e passive del lavoro	Cittadini, imprese, associazioni di categoria e sindacati
P4542	Sostenere le produzioni agricole e lo sviluppo di impresa. Gestire le attività di indirizzo e di sostegno degli interventi di riqualificazione agro-ambientale e forestale del territorio	Cittadini, enti locali, consorzi, comunità montane, imprese agricole ed agroalimentari

P4543	Gestire il Piano Faunistico-Venatorio e il Piano Ittico Provinciale	Cittadini, Enti Locali, amministratori, cacciatori e pescatori e loro Federazioni, associazioni ambientaliste, trasgressori e loro difensori, ASL, Arpa, polizia giudiziaria, Carabinieri e Guardia di Finanza
P4544	Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche	Cittadini, gestori di impianti, imprese, istituzioni, associazioni ambientaliste, comitati di cittadini, associazioni dei produttori di energia, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, parchi e comuni
P4545	Gestire la programmazione negoziata con gli Enti sovraordinati e con gli altri Enti Locali	Enti sovraordinati, Enti Locali, amministratori
P4546	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 2014:

P4501 - Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza, Giunta e Consiglio. Difesa civica territoriale –					
Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
90	33	5	1		129
69,77%	25,58%	3,88%	0,78%	0,00%	100,00%
95,35%		4,65%			

P4502 - Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio e l'organizzazione di staff -					
Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
28	17	1			46
60,87%	36,96%	2,17%	0,00%	0,00%	100,00%
97,83%		2,17%			

**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
1	3	1			5
20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%
80,00%		20,00%			

P4504 - Gestire i tributi provinciali –

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

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
1	1				2
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

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

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

P4507 - Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL. -

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
	4	1	0	0	5
0,00%	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%
80,00%		20,00%			

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

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

P4509 - Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
2	3	0	0	0	5
40,00%	60,00%	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
100,00%	0,00%	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
1					1
100,00%	0,00%	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
5	3				8
62,50%	37,50%	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
69	34				103
66,99%	33,01%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4517 - Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani – C.R.E.A.

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
15	19				34
44,12%	55,88%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4518 - Promozione Turismo Provinciale –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
10	3	0	0	0	13
76,92%	23,08%	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
4	2				6
66,67%	33,33%	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
4	11	1			16
25,00%	68,75%	6,25%	0,00%	0,00%	100,00%
93,75%		6,25%			

P4521 - P4523 - P4525 - P4526 - Gestire le funzioni del servizio AUA

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
20	20				40
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

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

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
8	8	1	1		18
44,44%	44,44%	5,56%	5,56%	0,00%	100,00%
88,89%		11,11%			

P4524 - Tutela della biodiversità e creazione rete ecologica. Pianificazione e gestione forestale e Aree Protette –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
6	2	0	0	0	8
75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4528 - Gestire i trasporti pubblici locali –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
82,80%		17,20%			100,00%

P4529 - Gestire la Protezione civile –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
61	41	2			104
58,65%	39,42%	1,92%	0,00%	0,00%	100,00%
98,08%		1,92%			

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					2
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

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

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
	4				4
0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

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

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
8	62	2	3		75
10,67%	82,67%	2,67%	4,00%	0,00%	100,00%
93,33%		6,67%			

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

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
6	4				10
60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

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

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
31	9	1			41
75,61%	21,95%	2,44%	0,00%	0,00%	100,00%
97,56%		2,44%			

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

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

P4539 - 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 -

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
2486	841	55	15	0	3397
73,18%	24,76%	1,62%	0,44%	0,00%	100,00%
97,94%		2,06%			

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

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
49	92	7		1	149
32,89%	61,74%	4,70%	0,00%	0,67%	100,00%
94,63%		5,37%			

P4542 - Sostenere le produzioni agricole e lo sviluppo di impresa. Gestire le attività di indirizzo e di sostegno degli interventi di riqualificazione agro-ambientale e forestale del territorio –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
10	2	0	0	0	12
83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4543 - Gestire il Piano Faunistico-Venatorio e il Piano Ittico Provinciale –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
31					31
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4544 - Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche –

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

P4545 - Gestire la programmazione negoziata con gli Enti sovraordinati e con gli altri Enti Locali –

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

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
1					1
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

