



COMUNE DI BELPASSO



# valutazione delle performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)



COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>



Progetto “Valutazione delle performance”

# Comunicazione e trasparenza nella relazione della performance

## TRASPARENZA, PERFORMANCE E CUSTOMER SATISFACTION

*«L'Esperienza del Comune di Belpasso»*

*Melania Reina, COMUNE DI BELPASSO  
Monitoraggio Performance e Controlli Interni*

valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)



COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>



## FASE INIZIALE

Anno 2011

- ✓ Progetto «**Valutazione delle Performance**» del Dipartimento della Funzione Pubblica con la collaborazione di FormezPA;
- ✓ «**Mettiamoci la Faccia**» iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica finalizzata a rilevare, in maniera sistematica, la soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi pubblici;
- ✓ Progetto «**MiglioraPA**» iniziativa promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica in collaborazione con ForumPA, finalizzata alla promozione della cultura della Customer Satisfaction e alla diffusione di strumenti di customer satisfaction management.
- ✓ Monitoraggio interno «**Clima Organizzativo**» percorso di ricerca e analisi effettuato in collaborazione con l'Università degli studi di Catania.



COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>



# TRASPARENZA E CUSTOMER SATISFACTION NEL COMUNE DI BELPASSO





COMUNE DI BELPASSO

Formez PA



# TRASPARENZA E CUSTOMER SATISFACTION NEL COMUNE DI BELPASSO

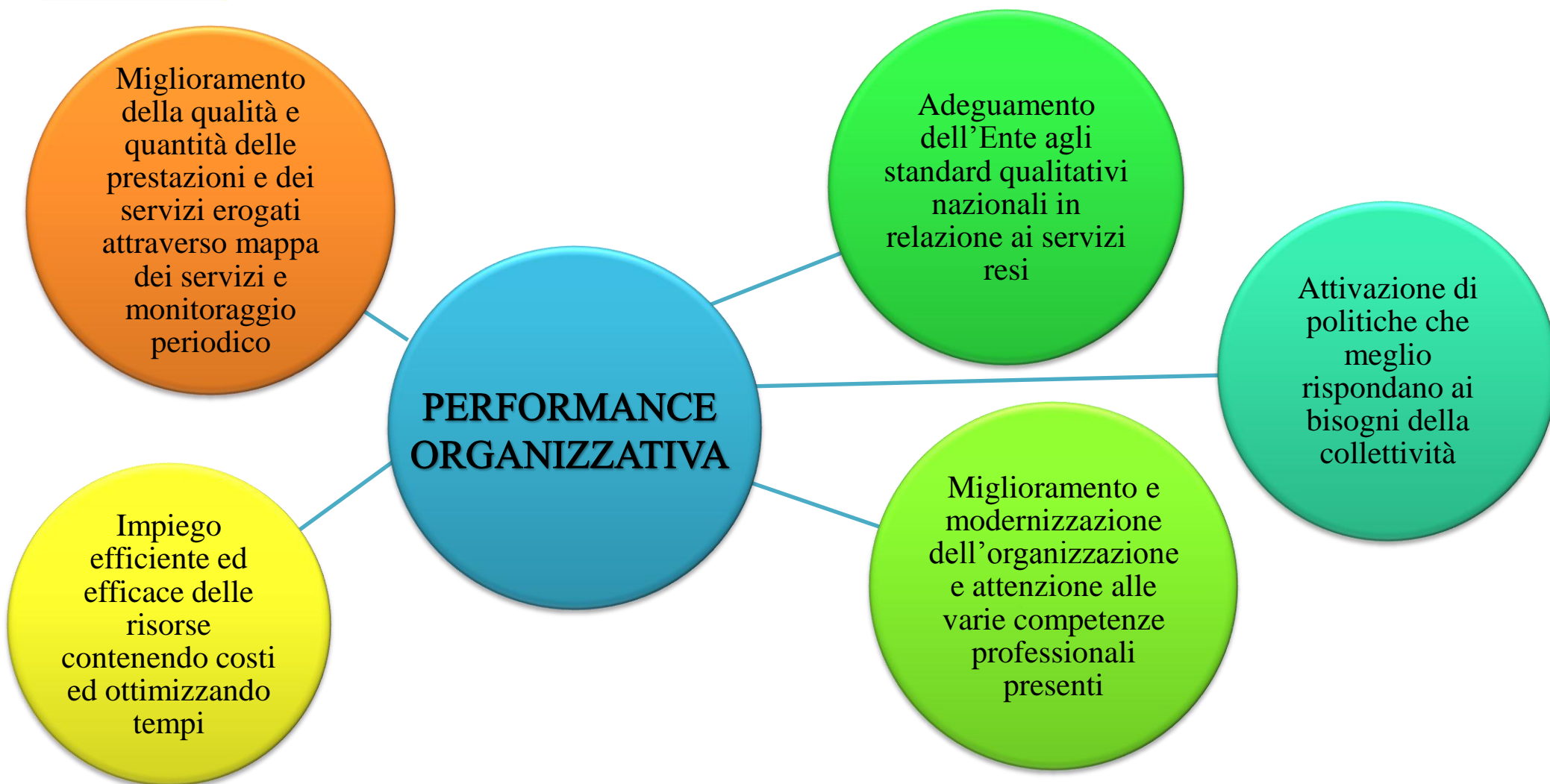
## Trasparenza: Strumenti adottati dal Comune di Belpasso

- ✓ *Programma triennale per l'Integrità e la Trasparenza 2011- 2013* (Delibera Consiglio Comunale n° 12 del 19/01/2012;
- ✓ *Piano della Performance 2012-2014;*
- ✓ *Relazione della Performance;*
- ✓ *Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance Organizzativa ed Individuale;*
- ✓ Prime misure *Anticorruzione;*
- ✓ Miglioramento continuo della *Qualità delle Informazioni* on-line e dei servizi digitali;
- ✓ *Coinvolgimento diretto dei cittadini;*
- ✓ Organizzazione *Giornata della Trasparenza;*
- ✓ *Amministrazione Aperta.*



COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>



Valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)



COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>



«*Pubblicità*» *non è trasparenza*, per essere trasparenti bisogna coinvolgere, e far partecipare attivamente stakeholders e cittadini (utenti diretti, indiretti e potenziali).

Il Comune di Belpasso ha perseguito l'obiettivo di essere trasparente attraverso la possibilità data a ciascun cittadino di avere accesso ai dati e a tutta la documentazione amministrativa in modo tale da divenire cittadino informato e partecipe ai processi decisionali inclusivi.

TRASPARENZA

PARTECIPAZIONE

ACCOUNTABILITY

valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)



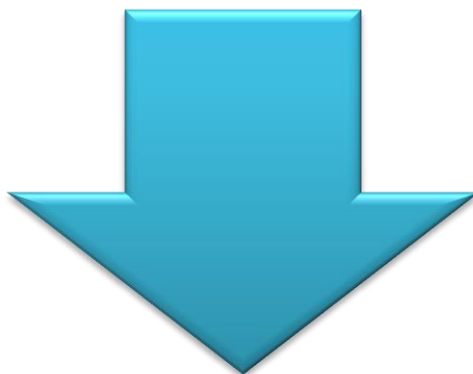


COMUNE DI BELPASSO

Formez PA



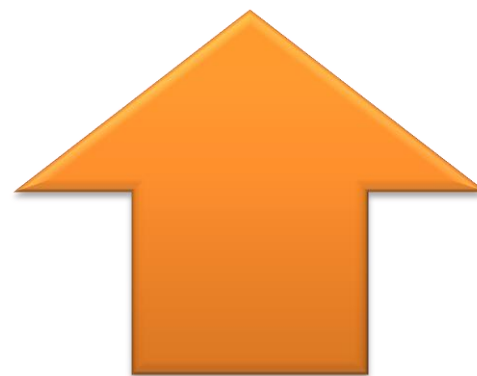
In un sistema di accountability democratica il valutatore delle performance, in ultima istanza, è il cittadino e, in generale, gli stakeholders.



Rendicontazione  
della Performance  
dell'organizzazione,  
processo  
*unidirezionale*



Necessità per il  
comune di Belpasso  
di stabilire una  
relazione «*dialogica*»  
con i cittadini e gli  
stakeholders



valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)





COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>



Adozione Piano per la Trasparenza e l'Integrità



Pubblicazione sul sito istituzionale di un'ampia gamma di informazioni



Coinvolgimento dei cittadini e degli stakeholders

valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)



COMUNE DI BELPASSO

Formez PA



## GRUPPO DI LAVORO TRASPARENZA E PERFORMANCE

- ✓ Costituzione di un «*gruppo di lavoro*» che si occupasse di Trasparenza e Performance dell'Ente;
- ✓ Analisi del contesto interno;
- ✓ Elaborazione di questionari di CS «*partecipati*» cittadino rilevatore;
- ✓ Somministrazione dei questionari in diverse modalità (on-line, face to face, moduli cartacei);
- ✓ Costituzione di una *banca dati*;
- ✓ Analisi dei *Trend*;
- ✓ Restituzione dei risultati di indagine ai:
  - Vertici Amministrativi;
  - Dipendenti;
  - Organo Politico;
  - Utenti.

Settori coinvolti: 12 (su 12)  
Numero interviste: circa 2000  
Prime criticità emerse: Deficit di  
Trasparenza sulla Performance



COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>



## A DECORRERE DAL 7 GENNAIO 2013 IL COMUNE DI BELPASSO CREA:



valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)



COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>



## A DECORRERE DAL 7 GENNAIO 2013 IL COMUNE DI BELPASSO CREA:

Uno strumento interamente nuovo per misurare il livello di soddisfazione dei cittadini e degli stakeholders attraverso indagini di customer satisfaction esterna ed interna.

Lo scopo è duplice:

- Trasparenza per la Performance;
- Trasparenza della Performance.

All'interno del sito istituzionale sono state inserite diverse informazioni inerenti le Performance, così da essere:

- Trasparenti nei risultati;
- Trasparenti nelle procedure;
- Trasparenti nei processi decisionali;
- Trasparenti nella definizione degli obiettivi di Performance.





COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>



# A DECORRERE DAL 7 GENNAIO 2013 IL COMUNE DI BELPASSO CREA: UN ESEMPIO...

Il *Segretario Generale*, Dott. Salvatore Marco Puglisi, nell'elaborare il PDP 2012-2014 ha stabilito che uno degli obiettivi del Settore Affari Generali fosse la creazione di un Ufficio di staff che si occupasse di giovani presenti sul territorio, inserendo nel macro obiettivo **BELPASSO PER IL SOCIALE**, nel progetto operativo **BELPASSO E LA FAMIGLIA**, la **CREAZIONE UFFICIO INFORMAGIOVANI**.

Macro obiettivo: BELPASSO PER IL SOCIALE		Target raggiungimento obiettivo: 100
Progetto operativo: BELPASSO E LA FAMIGLIA		Valore progetto operativo: 50
Esemplificazione dell'attività obiettivo: <u>CREAZIONE UFFICIO INFORMAGIOVANI</u>		Valore Obiettivo Operativo: 20
Descrizione dell'attività	L'informagiovani offre gratuitamente servizi di informazione, orientamento e consulenza sulle opportunità di istruzione anche universitaria, formazione e lavoro per i giovani. L'ufficio è anche punto informativo per iniziative culturali e del tempo libero rivolte ai giovani.	
Dato 2011	Ufficio non presente	
Risultato da conseguire	Creazione di un ufficio che permetterà di collegare i giovani al mondo del lavoro e della formazione, creando un punto di incontro, approfondimento e reperimento di informazioni per i giovani	
Modalità operative	Recepimento degli atti normativi, individuazione del responsabile del servizio, degli operatori e della sede. Predisposizione apposita delibera e approvazione della stessa da parte del Consiglio Comunale	
Settore coinvolto/i	1° SETTORE	
Parametro: N° giovani che accedono al servizio / totale giovani belpassesesi		





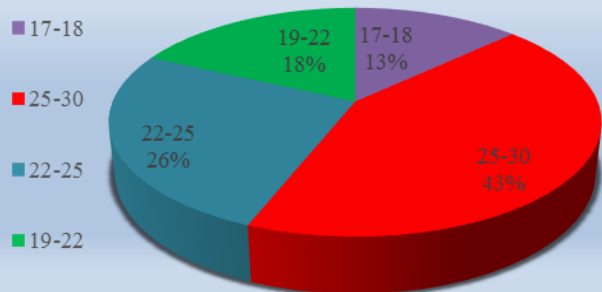
COMUNE DI BELPASSO

FormezPA

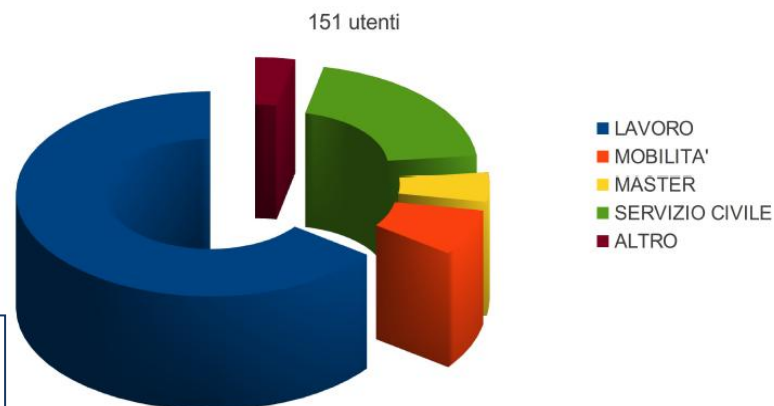


# A DECORRERE DAL 7 GENNAIO 2013 IL COMUNE DI BELPASSO CREA: RELAZIONE BILANCIO PRIMI 5 MESI DI ATTIVITA'...

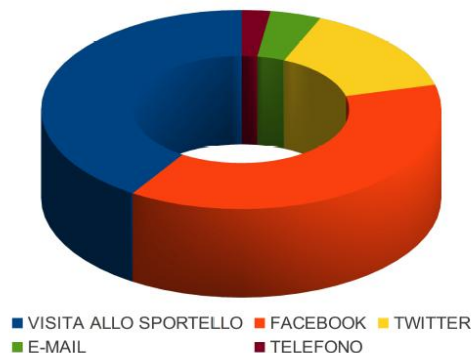
ETA' DEGLI UTENTI



TIPOLOGIE DI RICHIESTE



IN CHE MODO VENIAMO RAGGIUNTI DALL'UTENZA



SESSO DELL'UTENZA

DONNE UOMINI





COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>



# A DECORRERE DAL 7 GENNAIO 2013 IL COMUNE DI BELPASSO CREA:

SCHEDA INDICATORI

FATTORE	MODALITA' DI MISURAZIONE	OFFICE	2013 (Gennaio – Maggio)
ACCESSIBILITA'	Orario del Servizio	3 giorni di attività front office e 2 di back office	Servizio attivo al 100%
	Attrezzature	Ufficio sito all'interno dei locali comunali fornito di 2 postazioni internet, stampante e telefono.	Attrezzature tecnologicamente non moderne.
	Tipologie di contatto	Front Office allo sportello	58%
		Contatto via mail	20%
		Risposta telefonica	2%
		Social Network	20%
	Visibilità delle informazioni a disposizione dell'utenza	Bacheca espositiva Materiale informativo disposto su appositi espositori	si Ben visibile
ACCOGLIENZA	Continuità del servizio	Segnalazione tempestiva di eventuali interruzioni del servizio	Sito comunale Social Network
	Tempi di attesa	Sportello	Pochi minuti
		Telefono	Risposta istantanea
		E-mail	Max 2 giorni
		Richieste specifiche di approfondimento	Max 7 giorni
	Tempestività	Numero operatori	2
	Uguaglianza	Assenza di qualsiasi tipo di discriminazione degli utenti da parte dell'operatore	Si

valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)





COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>



## A DECORRERE DAL 7 GENNAIO 2013 IL COMUNE DI BELPASSO CREA:

RELAZIONE SODDISFAZIONE  
UTENZA

2. Se ha risposto sì, quanto tempo hai aspettato prima di esprimere la sua richiesta?

☐ 0 min.   ☐ meno di 5 min.   ☐ tra 5 e 10 min.   ☐ più di 10 min.  
=7   =5   =3   =1

Adesso pensa al servizio ricevuto e attribuisce un valore da 1 a 7 alle affermazioni che seguono.

Se sei in completo disaccordo barra: 1

Se sei completamente d'accordo barra: 7

Se la tua posizione è meno netta barra uno dei numeri intermedi

Disaccordo   ←   →   D'accordo  
=1   =2   =3   =4   =5   =6   =7

3. Nel servizio mi sento ben accolto/a	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]
4. L'informagiovani ha spazi adeguati per la ricerca delle info.	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]
5. Trovo le informazioni che cerco	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]
6. Le informazioni che trovo sono aggiornate	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]
7. Le informazioni che trovo sono complete	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]
8. I raccoglitori in consultazione sono di facile lettura	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]

9. Come giudichi complessivamente la qualità del servizio offerto?

☐ nulla   ☐ pessima   ☐ scarsa   ☐ sufficiente   ☐ buona   ☐ ottima   ☐ eccellente  
=1   =2   =3   =4   =5   =6   =7

10. Se hai chiesto informazioni all'operatore come valuti la risposta ricevuta?

☐ nulla   ☐ pessima   ☐ scarsa   ☐ sufficiente   ☐ buona   ☐ ottima   ☐ eccellente  
=1   =2   =3   =4   =5   =6   =7

Alle domande dalla 2 alla 10 del questionario, è stato attribuito un punteggio da 1 a 7.

valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)



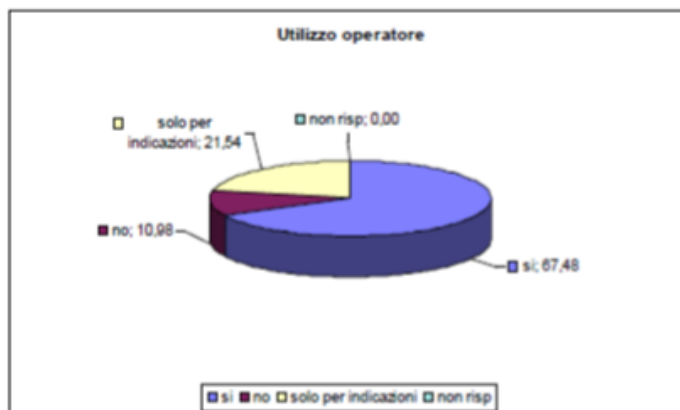
COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>

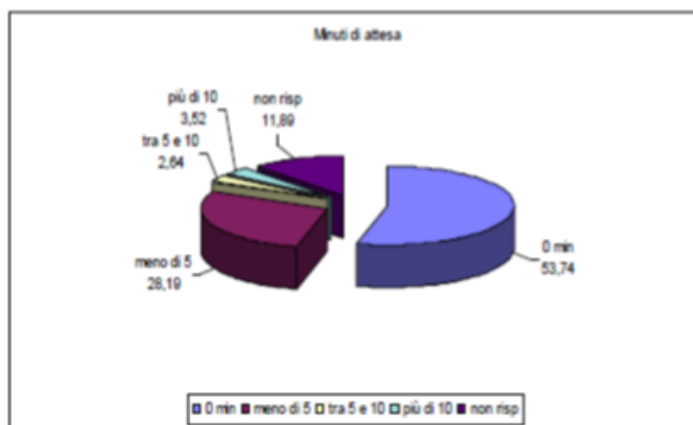


## A DECORRERE DAL 7 GENNAIO 2013 IL COMUNE DI BELPASSO CREA:

INFORMAZIONI DA QUESITO



UTILIZZO OPERATORE	PERCENTUALE
Si	67,48%
No	10,98%
Solo per indicazioni	21,54%
Non risponde	0,00 %



MINUTI DI ATTESA	PERCENTUALE
0 Minuti	53,74%
Da 1 a 5 minuti	28,19%
Da 6 a 10 minuti	2,64%
> di 10 minuti	3,52%
Non risponde	11,89%

valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)



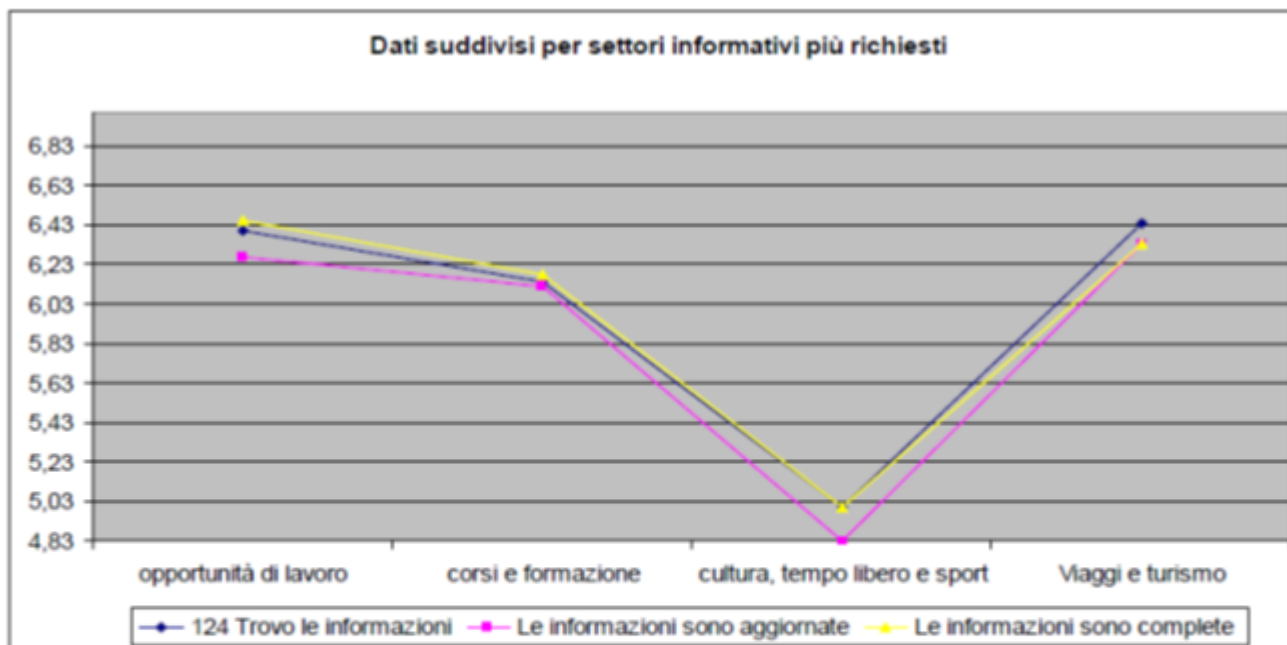
COMUNE DI BELPASSO

Formez PA



## A DECORRERE DAL 7 GENNAIO 2013 IL COMUNE DI BELPASSO CREA:

DATI SULLE INFORMAZIONI



	Trovo le informazioni	Le informazioni sono aggiornate	Le informazioni sono complete
Opportunità di lavoro	6,40	6,27	6,45
Corsi e formazione	6,14	6,16	6,18
Cultura, tempo libero e sport	5,00	4,83	5,00
Viaggi e turismo	6,44	6,33	6,33

valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)



COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>



## A DECORRERE DAL 7 GENNAIO 2013 IL COMUNE DI BELPASSO CREA:

GIUDIZI QUALITA' SERVIZI



Giudizio sulla risposta ricevuta	Percentuale
Nulla	0,40%
Pessima	0,00%
Scarsa	0,41%
Sufficiente	3,25%
Buona	27,24%
Ottima	38,21%
Eccellente	30,08%
Non risponde	0,41%
Totale	100%



Giudizio sulla qualità del servizio offerto	Percentuale
Nulla	0,00%
Pessima	0,00%
Scarsa	0,41%
Sufficiente	2,44%
Buona	32,11%
Ottima	49,59%
Eccellente	15,45%
Non risponde	0,00%
Totale	100%

valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)



COMUNE DI BELPASSO

Formez PA



## A DECORRERE DAL 7 GENNAIO 2013 IL COMUNE DI BELPASSO CREA: NOTE E OSSERVAZIONI PERVENUTE NEL 2013

### APPREZZAMENTI:

- ✓ Ottima prestazione;
- ✓ Apprezzamento per la cordiale accoglienza riservata;
- ✓ Le bacheche sono un ottimo servizio;
- ✓ Operatori molto gentili e accoglienti;
- ✓ Servizio ottimo.

### CRITICHE:

- ✓ Non c'è parcheggio vicino;
- ✓ Spazi un po' ristretti;
- ✓ Le informazioni dovrebbero essere maggiormente aggiornate;
- ✓ Il sito non è aggiornato e comunque funzionante.



COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>



## A DECORRERE DAL 7 GENNAIO 2013 IL COMUNE DI BELPASSO CREA:

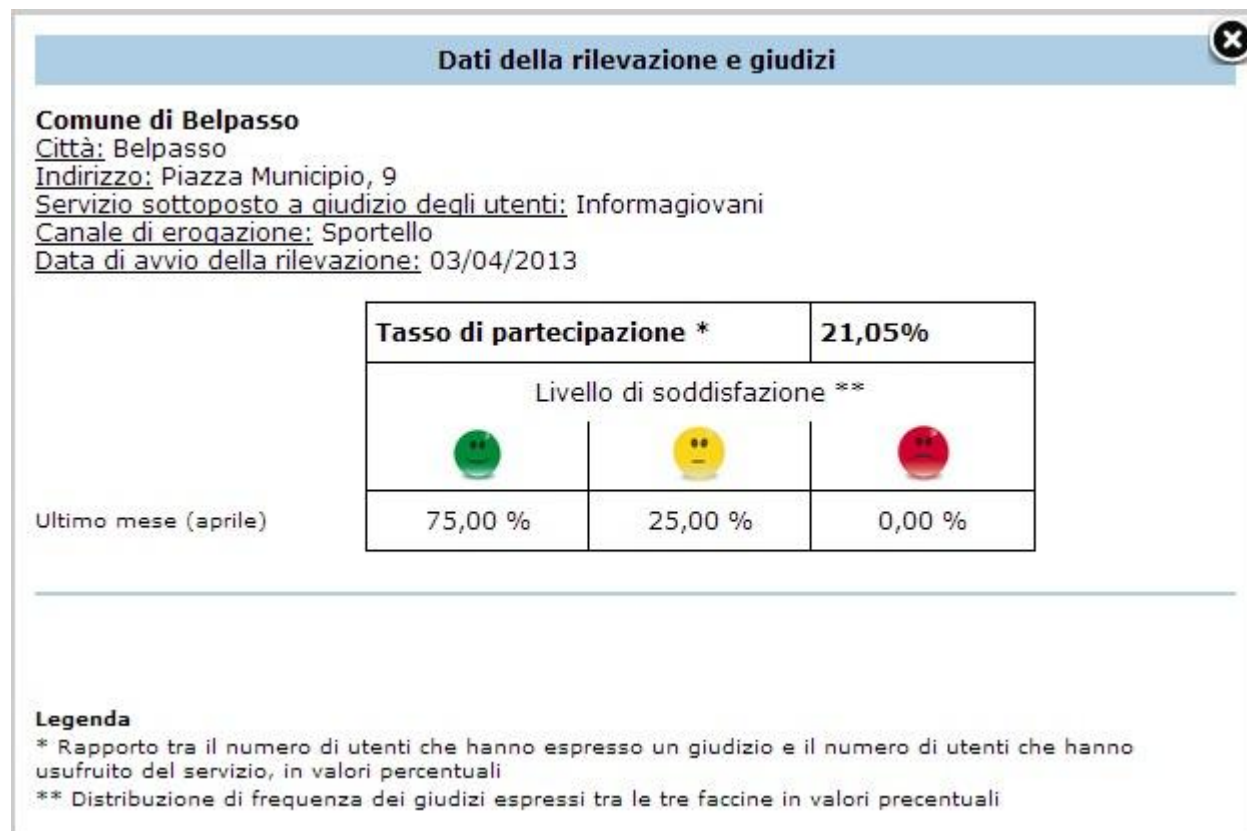
### DATI PROGETTO METTIAMOCI LA FACCIA ANNO 2013

#### Ufficio Informagiovani

Periodo di rilevazione: 03/04/2013 – 30/04/2013  
(rilevazione due volte a settimana)

Tasso di partecipazione: 21,05%

Operatore: TOMASELLO MANUELA (Stagista)







COMUNE DI BELPASSO

Formez<sup>PA</sup>



**Si ringrazia, per il notevole contributo, la *Prof.ssa Greta Nasi*,  
Coordinatore Regionale del Progetto Valutazione  
Performance e la *Prof.ssa Carmela Di Mauro*, Referente  
Territoriale del Progetto**

**GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE**

valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)