



CITTÀ DI LANCIANO (CH)
Città Medaglia d'oro al Valor Militare
CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
Via Ercole Ercole, 1 - 66034 - Lanciano (CH)
CENTRALE OPERATIVA Tel. 0872.46871
PEC: comune.lanciano.chieti@legalmail.it



CUSTOMER SATISFACTION

2021



DOCUMENTO DI SINTESI

e

PIANO DI MIGLIORAMENTO

INDICE

| | | |
|----|--|---------|
| 1. | Premesse | pag. 02 |
| 2. | Obiettivo proposto e modalità di elaborazione questionario | pag. 02 |
| 3. | Brevi cenni sulle notifiche a mezzo PEC | pag. 02 |
| 4. | Risultati e rappresentazione grafica dei dati | pag. 04 |
| 5. | Analisi dei dati | pag. 09 |
| 6. | Proposte migliorative / correttivi | pag. 09 |

PREMESSE

Il Comune di Lanciano (CH) in conformità a quanto stabilito dall'art. 147 e seg. del D.Lgs n. 267/2000, ha approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 2 del 29/01/2013 il "Regolamento del sistema dei controlli interni". In particolare, l'art. 147, comma 2 lettera e) del T.U.E.L. impegna i Comuni a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni e interni dell'ente.

A tal proposito, all'art. 20 del citato Regolamento Comunale, è stabilito che il controllo della qualità dei servizi erogati viene esercitato mediante la misurazione del livello di gradimento espresso dagli utenti interni ed esterni e viene svolto a cura dei dirigenti di settore con il coordinamento del Segretario Generale; il successivo art. 21 stabilisce che il controllo è disposto con cadenza annuale sulla base di un programma approvato unitamente al P.E.G./Piano della Performance con il quale si assegna a ciascun Dirigente la realizzazione di almeno una rilevazione, con l'indicazione delle modalità generali di effettuazione della rilevazione stessa.

Dopo l'approvazione del richiamato Regolamento, il Comune di Lanciano (CH) ha dato avvio ad un censimento dei servizi (Mappatura dei servizi erogati dall'Ente) e ad un attento esame della loro dimensione attuale.

Il P.E.G. 2021 ha puntualmente riproposto, tra gli obiettivi assegnati alla Polizia Municipale, il controllo sulla qualità dei servizi erogati, rimarcando la necessità di progettare la rilevazione tenendo presente quelli che sono i capisaldi riportati nel Piano Qualità del Comune di Lanciano:

OBIETTIVO PROPOSTO E MODALITÀ DI ELABORAZIONE DEL QUESTIONARIO

Muovendo da tali presupposti, in un'ottica di continuità con quanto fatto nelle annualità precedenti, ci si è posti l'obiettivo di rilevare il livello di gradimento espresso dagli utenti esterni in relazione al servizio di **"notificazione a mezzo PEC dei verbali di accertamento e contestazione delle violazioni delle norme del Codice della Strada"**.

BREVI CENNI SULLE NOTIFICHE A MEZZO P.E.C.

Il decreto ministeriale (Ministero dell'Interno, DM del 18.12.2017) ha inserito, quale ulteriore modalità di per la notificazione dei verbali di accertamento delle violazioni del codice della strada, quella effettuata tramite posta elettronica certificata.

Si tratta di un mezzo di comunicazione con il cittadino che assomma una serie di evidenti benefici a cominciare dalla rapidità della trasmissione, passando per la certezza del recapito, per la digitalizzazione di tutte le fasi, per finire, poi, con l'assenza di oneri economici da porre a carico del cittadino destinatario. La notificazione dei verbali di contestazione si effettua nel rispetto dei termini previsti nei confronti:

- di colui che ha commesso la violazione, se è stato fermato ed identificato al momento dell'accertamento dell'illecito ed abbia fornito un valido indirizzo PEC, o abbia un domicilio digitale;
- del proprietario del veicolo con il quale è stata commessa la violazione, o di un altro soggetto obbligato in solido con l'autore della violazione del codice della strada, quando abbia domicilio digitale, o abbia, comunque, fornito un indirizzo PEC all'organo di polizia procedente, in occasione dell'attività di accertamento dell'illecito.

Nel caso in cui non sia stato formalmente comunicato, l'indirizzo PEC al quale notificare la contestazione dell'illecito, deve essere ricercato dall'ufficio da cui dipende l'organo accertatore o che ha redatto il verbale di contestazione, nei pubblici elenchi per notificazioni e comunicazioni elettroniche a cui abbia accesso.

Il messaggio PEC, inviato al destinatario del verbale di contestazione, deve contenere nell'oggetto la dizione "di atto amministrativo relativo ad una sanzione amministrativa prevista dal codice della strada" ed in allegato:

1. una relazione di notificazione su documento informatico separato, sottoscritto con firma digitale, in cui devono essere riportate almeno le seguenti informazioni:
 - la denominazione esatta e l'indirizzo dell'amministrazione e della sua articolazione periferica che ha provveduto alla spedizione dell'atto;
 - l'indicazione del responsabile del procedimento di notificazione nonché, se diverso, di chi ha curato la redazione dell'atto notificato;
 - l'indirizzo ed il telefono dell'ufficio presso il quale è possibile esercitare il diritto di accesso;
 - l'indirizzo di posta elettronica certificata a cui gli atti o provvedimenti vengono notificati e l'indicazione dell'elenco da cui il predetto indirizzo è stato estratto ovvero le modalità con le quali è stato comunicato dal destinatario;
2. copia per immagine su supporto informatico di documento analogico del verbale di contestazione, se l'originale è formato su supporto analogico, con attestazione di conformità all'originale, sottoscritta con firma digitale, o un duplicato o copia informatica di documento informatico del verbale di contestazione con attestazione di conformità all'originale, sottoscritta con firma digitale;
3. ogni altra comunicazione o informazione utile al destinatario per esercitare il proprio diritto alla difesa ovvero ogni altro diritto o interesse tutelato. Gli allegati o i documenti informatici che contengono degli allegati devono essere sottoscritti con firma digitale e trasmessi con formati aperti, standard e documentati.

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni e dei termini indicati nel codice della strada, gli atti si considerano spediti, per gli organi di polizia stradale, nel momento in cui viene generata la ricevuta di accettazione e notificati ai destinatari, nel momento in cui viene generata la ricevuta di avvenuta consegna completa del messaggio PEC.

La ricevuta di avvenuta consegna fa in ogni caso piena prova dell'avvenuta notificazione del contenuto del messaggio ad essa allegato.

Qualora la notificazione, mediante Pec, non sia possibile, il soggetto notificante estrae copia su supporto analogico del messaggio di posta elettronica certificata, dei suoi allegati, della ricevuta di accettazione e dell'avviso di mancata consegna, o di qualsiasi altra documentazione di avviso di mancata consegna, ne attesta la conformità ai documenti informatici da cui sono tratti ed effettua la notifica nei modi e nel rispetto delle forme e dei termini del Codice della Strada, con oneri a carico del destinatario.

Il Corpo di P.M. si è organizzato andando incontro al cittadino che viene avvertito, lasciando sull'auto un biglietto informale, che il veicolo è stato trovato in violazione di una delle norme del C.d.S. Il biglietto non può recare altra indicazione per ragioni di privacy, ma si limita ad informare della possibilità di richiedere la notificazione del vero e proprio verbale di accertamento recandosi presso gli uffici sede del Corpo ovvero a mezzo di posta elettronica certificata.

Il servizio di notifica per PEC, con tutta l'organizzazione che ne consegue, è stato sottoposto a indagine sul grado di soddisfazione di parte utente al fine di verificarne l'utilità e le eventuali criticità.

A tal proposito sono stati tenuti in considerazione alcuni capisaldi della *customer satisfaction* quali:

- La piena soddisfazione del cittadino come priorità assoluta (*il cittadino al primo posto*);
- la qualità dei processi organizzativi come fattore chiave strategico (*la qualità dell'organizzazione*);
- il miglioramento come processo fondamentale di tutto l'ente (*il miglioramento continuo*);

Pur esistendo diversi strumenti che permettono di misurare e monitorare la qualità percepita ovvero di rilevare il grado di soddisfazione dei clienti, tra i quali il focus group ed il questionario, la scelta anche per quest'anno è ricaduta sul questionario con il metodo dell'intervista telefonica.

Trattasi di un questionario cartaceo, che sta in mano all'intervistatore, il quale legge le domande e su di esso registra le risposte con una penna; il gergo internazionale per ricordare questo mezzo è, appunto, *paper and pencil*.

Il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili.

Fra gli strumenti utilizzabili per la rilevazione, il questionario è certamente quello più adatto a stimare la dimensione quantitativa di un comportamento, un'opinione o un'aspettativa; la somministrazione a tutti

gli intervistati della stessa domanda e la sua “traduzione” in un giudizio riconducibile ad un numero consente buone possibilità di elaborazione statistica.

La rilevazione è avvenuta tra il 1° agosto 2021 ed il 31 ottobre 2021, periodo durante il quale il personale affidatario dell'indagine ha somministrato il questionario ai relativi utenti.

L'Istruttore Amministrativo-Contabile Angelica SALVATI si è occupata della somministrazione del questionario mentre l'Istruttore Direttivo Amministrativo-Finanziario Dott. Domenico d'ALESSANDRO si è occupato del *data processing*.

Nel periodo di riferimento sono state effettuate complessivamente 70 interviste. L'indagine è stata effettuata nei confronti di soggetti tutti diversi (c.d. “non ripetuta”).

La soddisfazione dell'utente per un determinato aspetto del servizio è rapportata all'importanza che l'utente stesso attribuisce a quell'aspetto: il rapporto soddisfazione/importanza è uno degli elementi centrali della Customer Satisfaction, poiché consente di rilevare il gradimento sul servizio non in maniera avulsa dal contesto di riferimento e dalle aspettative, ma in rapporto al livello di bisogno/priorità per l'utente.

Sulla base del rapporto soddisfazione/importanza è possibile definire, infatti, la mappa delle priorità per macrofattori e/o microfattori, utile per individuare quegli aspetti del servizio su cui è necessario apportare azioni di miglioramento o garantire i medesimi livelli di qualità. Tale mappa consente di individuare i punti critici (su cui occorre lavorare) e i punti per i quali è necessario mantenere i livelli raggiunti (in cui, dal punto di vista del cliente non è necessario apportare modifiche).

RISULTATI E RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEI DATI

L'indagine sul grado di soddisfazione dei cittadini in merito alla qualità del servizio è stata effettuata attraverso un questionario strutturato sulla base di una lista di domande a risposta chiusa e multipla e a scala di rilevazione semantica del tipo *Likert*, che garantisce un facile trattamento dei dati ed una buona leggibilità dei risultati.

Nella Metodologia della Ricerca, con il termine *item* si indicano le domande del questionario somministrato al campione.

L'elaborazione dei dati raccolti è stata preceduta dalla fase denominata *data entry* che consiste nell'inserimento dei dati stessi e dalla fase denominata *cleaning* comprendente un lavoro finalizzato ai controlli ed alla correzione appunto dei dati immessi.

Successivamente a tali fasi è stata effettuata l'elaborazione dei dati raccolti andando a calcolare:

- le **frequenze percentuali** di risposta per ciascuna domanda a risposta chiusa;
- la **moda** di risposta statistica per ciascuna domanda a risposta chiusa ovvero la risposta che compare più frequentemente.

A tal fine è stato necessario:

- quantificare il numero di risposte per ciascuna tipologia e determinare le frequenze percentuali per ciascuna di esse;
- individuare la risposta che compare più frequentemente.

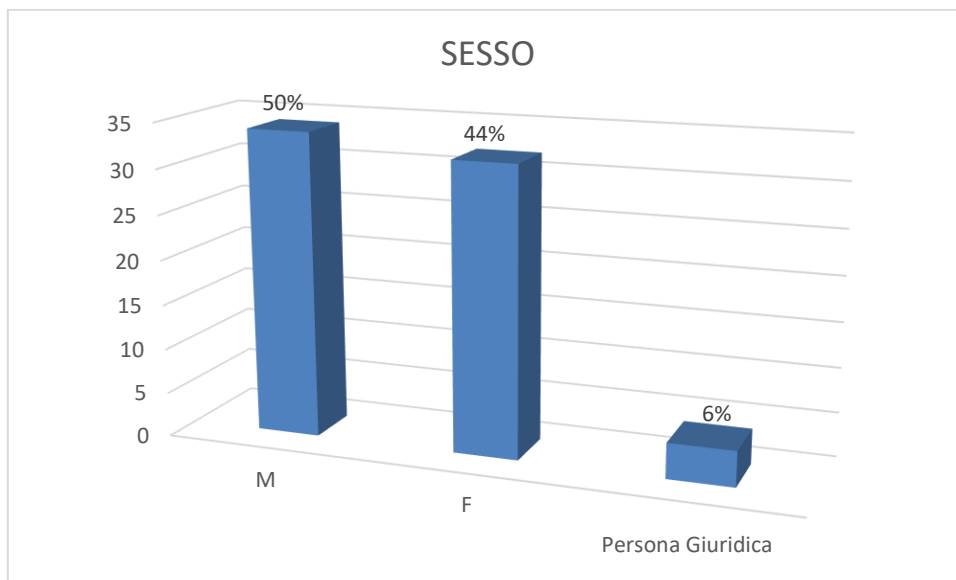
La forma con la quale si è scelto di esprimere i risultati è quella delle percentuali cioè quelle considerate di *penetrazione* perché, indicando quante persone hanno dato una certa risposta, in rapporto al totale a cui è stata rivolta la domanda, danno una misura di penetrazione, appunto, del fenomeno.

Le schede utilizzate per la somministrazione dei questionari, ai fini ispettivi, è conservato agli atti dell'ufficio. Per esigenze di privacy, i dati personali degli intervistati non sono stati raccolti poiché il questionario prevede la forma assolutamente anonima.

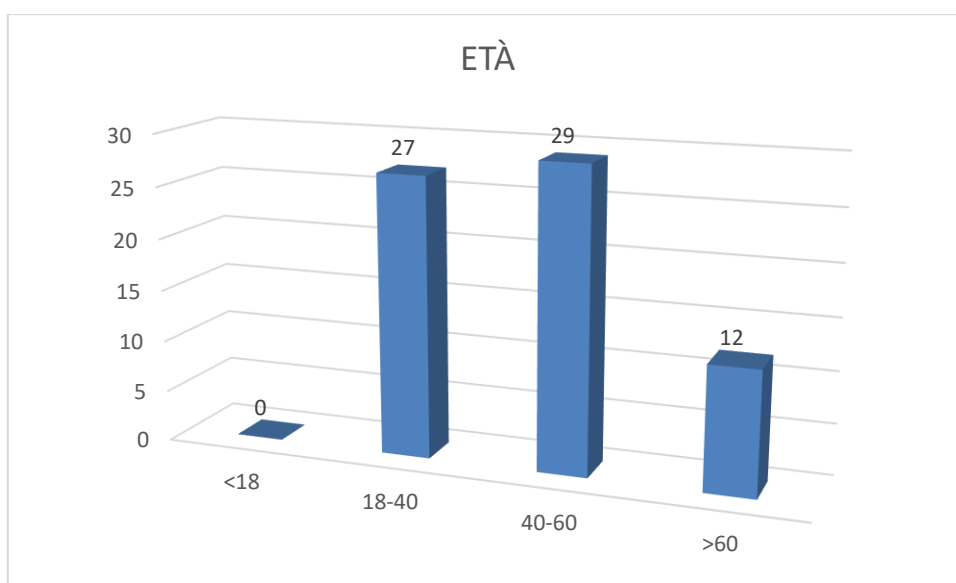
Nelle pagine che seguono è riportato il questionario con le relative risultanze e rappresentazioni grafiche:

DATI SOCIO ANAGRAFICI

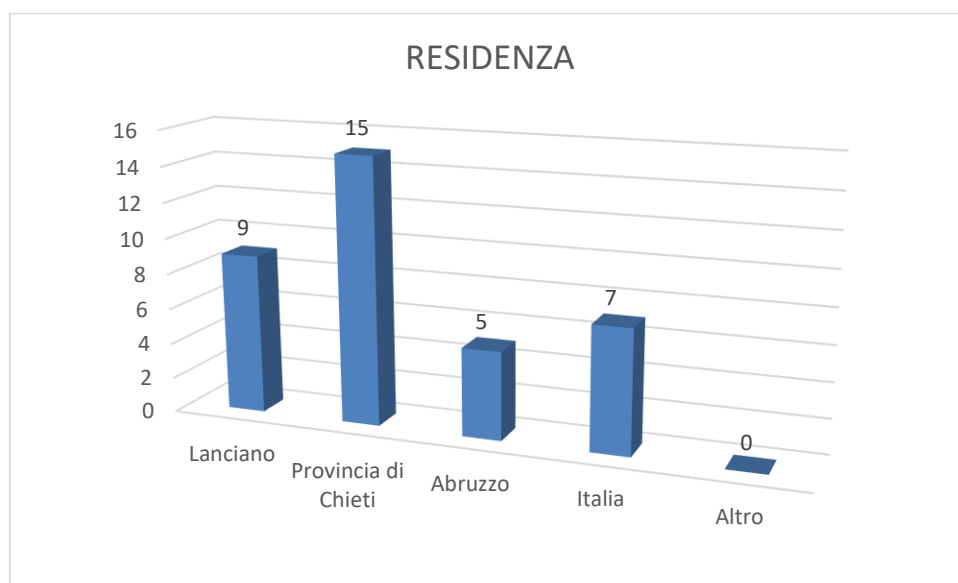
| SESSO | DATI | % |
|-------------------|------|------|
| Maschi | 35 | 50 % |
| Femmine | 31 | 44 % |
| Persona Giuridica | 4 | 6 % |



| ETÀ | DATI | % |
|---------|------|------|
| < 18 | 0 | 0 % |
| 18 – 40 | 26 | 34 % |
| 40 – 60 | 28 | 52 % |
| > 60 | 12 | 14 % |

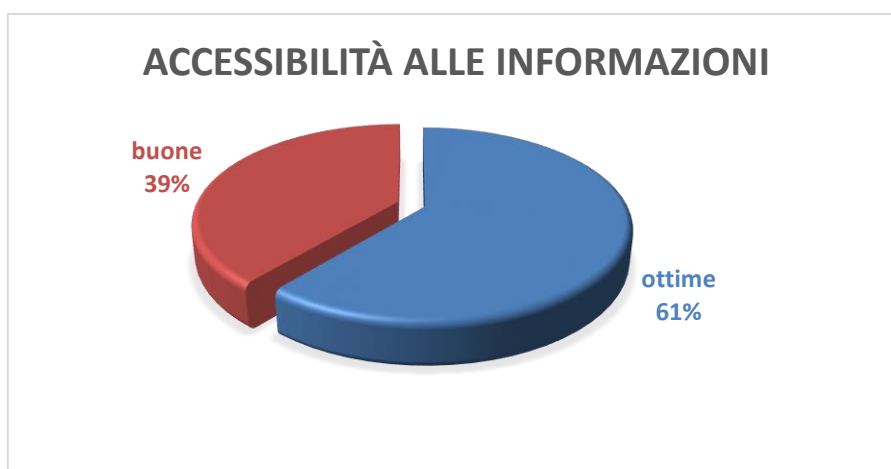


| RESIDENZA | DATI | % |
|---------------------|-------------|----------|
| Lanciano | 58 | 79 % |
| Provincia di Chieti | 16 | 21 % |
| Abruzzo | 0 | 0 % |
| Italia | 0 | 0 % |
| Altro | 0 | 0 % |



| ITEM con riferimento al SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE A MEZZO P.E.C. DEI VERBALI DI ACCERTAMENTO E CONTESTAZIONE ALLA NORME DEL CODICE DELLA STRADA. | DATI | % |
|--|------|---|
|--|------|---|

| 1 – ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI. Come valuta le informazioni relative alla possibilità di notificazione a mezzo PEC contenute sull'avviso di accertamento di violazioni alle norme del Codice della Strada? | DATI | % |
|--|------|------|
| a) Ottime | 43 | 61 % |
| b) Buone | 27 | 39 % |
| c) Sufficienti | 0 | 0 % |
| d) Scarse | 0 | 0 % |
| e) Non hanno risposto | 0 | 0 % |



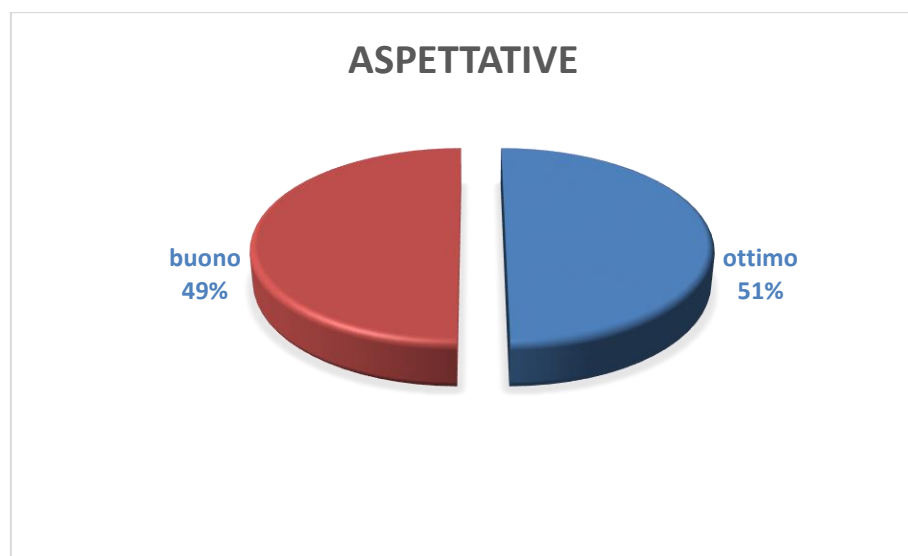
| 2 – FACILITÀ DI NAVIGAZIONE SUL SITO WEB. Come valuta la facilità di individuazione della modulistica per la notificazione a mezzo PEC presente sul sito web del Comune di Lanciano? | DATI | % |
|---|------|------|
| a) Ottima | 15 | 22 % |
| b) Buona | 45 | 64 % |
| c) Sufficiente | 6 | 8 % |
| d) Scarsa | 4 | 6 % |
| e) Non hanno risposto | 0 | 0 % |



| 3 – TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO Come valuta la tempestività dell'Ufficio di P.M. nell'evadere la richiesta di notificazione a mezzo PEC dei verbali CdS? | <i>DATI</i> | <i>%</i> |
|--|-------------|----------|
| a) Ottima | 61 | 86 % |
| b) Buona | 7 | 11 % |
| c) Sufficiente | 0 | 0 % |
| d) Scarsa | 0 | 0 % |
| e) Non hanno risposto | 2 | 3 % |



| 4 – ASPETTATIVE Rispetto alle sue aspettative, come valuta complessivamente il servizio reso? | <i>DATI</i> | <i>%</i> |
|---|-------------|----------|
| a) Ottimo | 36 | 51 % |
| b) Buono | 34 | 49 % |
| c) Sufficiente | 0 | 0 % |
| d) Scarso | 0 | 0 % |
| e) Non hanno risposto | 0 | 0 % |



ANALISI DEI DATI

Il questionario in parola è stato sottoposto a 70 cittadini; il campione più rappresentativo è di genere maschile, ha un'età compresa tra i 40 e i 60 anni ed è residente nella Provincia di Chieti.

Dall'analisi dei dati raccolti emerge un risultato decisamente positivo in relazione all'oggetto dell'indagine statistica **SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE A MEZZO P.E.C. DEI VERBALI DI ACCERTAMENTO E CONTESTAZIONE DELLE VIOLAZIONI DELLE NORME DEL CODICE DELLA STRADA.**

La quasi totalità degli intervistati ha apprezzato molto il servizio offerto da questa Polizia Municipale. Fra le uniche criticità sollevate, alcuni hanno evidenziato la difficoltà nel reperimento dell'apposita modulistica sul sito istituzionale dell'Ente, così come è emerso dall'elaborazione delle risposte al quesito **"FACILITÀ DI NAVIGAZIONE SUL SITO WEB"**. A tale sollecitazione il Comando ha inteso dare immediata risposta, apportando subito il giusto correttivo (v. oltre).

Per tutto il resto, l'utenza ha mostrato giudizi assolutamente appaganti per un servizio apprezzatissimo per la tempestività della risposta della P.A. nonché per la soddisfazione delle aspettative dell'utente.

PROPOSTE MIGLIORATIVE / CORRETTIVI

Nonostante i dati raccolti abbiano fatto emergere da subito un generalizzato apprezzamento per il servizio di notificazione a mezzo PEC dei verbali CdS, l'Ufficio ha ritenuto di agire, in corso d'opera, per rimuovere l'unica criticità segnalata. Infatti, durante la stessa fase di somministrazione del questionario, si è provveduto a sanare l'aspetto della difficoltà di reperimento della modulistica sul sito web dell'Ente. Nello specifico, è stato creato e pubblicizzato l'apposito link **"<https://bit.ly/3BiLtWi>"** che permette all'utente di arrivare al modulo per la richiesta di notifica a mezzo PEC, riducendo al minimo i passaggi. L'introduzione del mezzo di notifica per PEC ha già portato ad un sensibile abbattimento di costi procedurali posti a carico dell'Ente, alla riduzione della produzione di materiale cartaceo, all'azzeramento dei costi di notifica che sarebbero dovuti gravare sull'utenza e alla drastica riduzione dei tempi di attesa del verbale di accertamento notificato.

L'implementazione della campagna informativa sulla possibilità di accedere allo strumento della notifica per PEC farà certamente registrare un ulteriore motivo di soddisfazione da parte dell'utenza.

Lanciano, 22 dicembre 2021.

L'Istruttore Direttivo
Dott. Domenico d'ALESSANDRO