



# COMUNE DI LANCIANO

Città Medaglia d'Oro al V.M.  
- PROVINCIA DI CHIETI -

C.A.P. 66034

TEL. 0872.7071 -- FAX 0872.40443

P. IVA: 00091240697

Prot. n. 78523 del 30-12-22

Al Sindaco  
SEDE

All'Assessore LL PP  
SEDE

Al Segretario Generale  
SEDE

OGGETTO: Piano della performance 2022 - Controllo sulla qualità dei servizi

In allegato alla presente si trasmette la relazione sul controllo della qualità dei servizi relativa al settore Programmazione Urbanistica ed Ambiente – Funzione mobilità e traffico.

Saluti



IL DIRIGENTE SETTORE LL PP  
(Arch. Luigina Mischiatti)

## ***IV SETTORE PROGRAMMAZIONE URBANISTICA***

### ***Ufficio Mobilità e Traffico***

Nel Piano Performance 2022/2024 tra gli obiettivi di performance organizzativa vi è quello di “Rilevazione del livello di gradimento dei servizi pubblici erogati” controllo della qualità.

Dal 20 ottobre 2022 al 21 novembre 2022 è stata avviata un'indagine finalizzata a misurare il grado di soddisfazione degli utenti del Settore Programmazione Urbanistica relativamente all'Ufficio Mobilità e Traffico. Per raccogliere i dati è stato utilizzato un questionario messo a disposizione degli utenti che si sono rivolti personalmente all'ufficio.

L'obiettivo è quello di definire il grado di soddisfazione dell'utenza e cogliere eventuali esigenze non soddisfatte nell'organizzazione del servizio per poter sviluppare dei percorsi di miglioramento utilizzando eventuali suggerimenti.

La verifica del grado di soddisfazione si è concretizzata analizzando i diversi aspetti del servizio, sia di tipo logistico – organizzativo che di tipo relazionale, nel concreto il questionario prevedeva:

- 1) il motivo principale per cui gli utenti si rivolgono all'Ufficio;
- 2) l'utilizzo del sito web;
- 3) il grado di soddisfacimento del trattamento ricevuto. Le domande prevedevano in parte una risposta multipla, e in parte erano strutturate in modo da poter specificare il grado di soddisfazione da 1 a 6 (1- insoddisfatto; 2- poco soddisfatto; 3- sufficientemente soddisfatto; 4- soddisfatto; 5 - molto soddisfatto; 6- pienamente soddisfatto) rispetto a diversi elementi del servizio. Infine è stato data la possibilità di esprimere eventuali osservazioni e/o suggerimenti.

Sono state consegnate n. 50 schede, perché gran parte delle istanze vengono inviate direttamente alla pec del comune.

Al termine, sono state riconsegnate, in modo anonimo n. 41 schede.

Dall'esame delle schede è emerso quanto segue:

il 17 % è costituito da cittadini che si rivolgono all'ufficio per ottenere informazioni relative al rilascio dei contrassegni invalidi;

il 36 % è costituito da cittadini che si rivolgono all'ufficio per ottenere informazioni relative al rilascio delle autorizzazioni per passaggio nella ztl;

il 29 % dell'utenza, costituita dal 12% da cittadini e dal 17% da tecnici per motivi professionali, si rivolge all'ufficio per ottenere la documentazione necessaria per lavori che richiedono il rilascio di concessioni di suolo e ordinanze;

il 4% è costituito da cittadini che si rivolgono all'ufficio per ottenere informazioni relative al rilascio dell'autorizzazione di accesso carrabile;

il 10% è costituito da cittadini che si rivolgono all'ufficio per ottenere informazioni relative all'abbinamento con contrassegno invalidi;

il 4% è costituito da cittadini che si rivolgono all'ufficio per richiedere la modulistica.

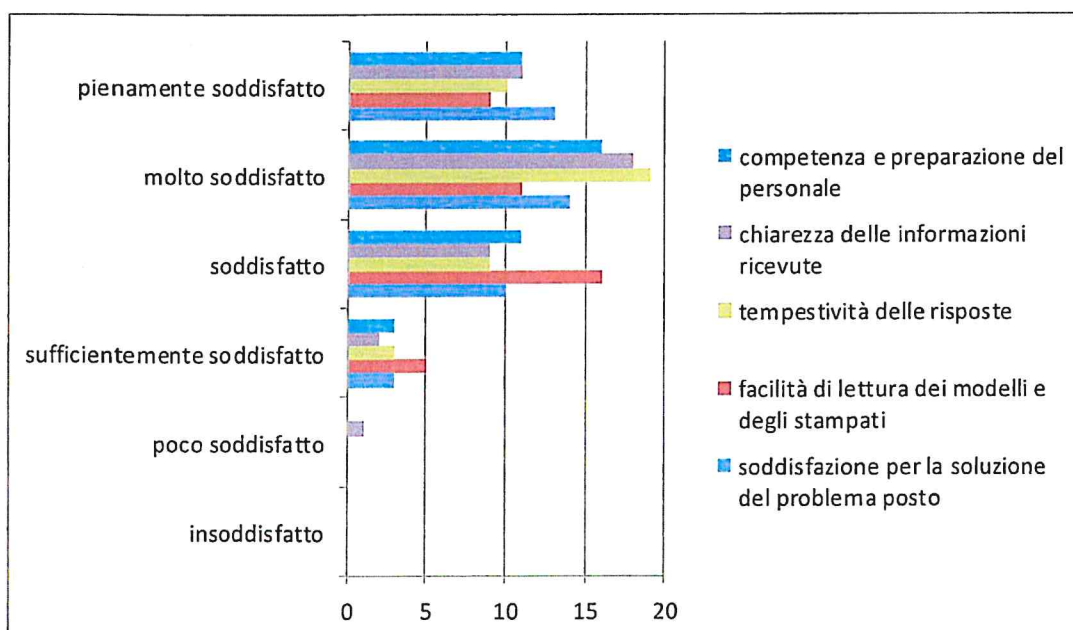
Il sito web del Comune è stato utilizzato dal 32% degli utenti intervistati per ricerca di informazioni, documentazione e visione di regolamenti;

È un dato positivo, significa che gli utenti usufruiscono del sito Web, e come riportato nello schema sottostante, la totalità degli intervistati ritiene chiari i modelli.

### SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

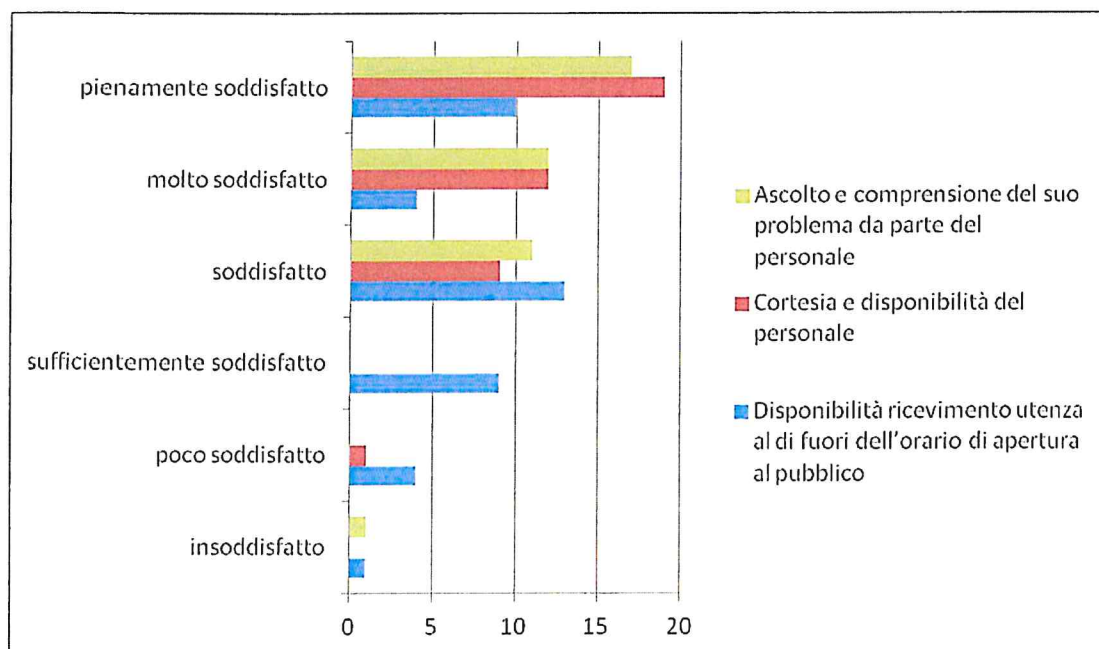
Nella parte del questionario che riguarda il grado di soddisfacimento in generale, rispetto a diversi elementi, si rilevano i seguenti dati:

CAPACITA' DI RISPOSTA	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Competenza e preparazione del personale	0	0	3	11	16	11
Chiarezza delle informazioni ricevute	0	1	2	9	18	11
Tempestività delle risposte	0	0	3	9	19	10
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati	0	0	5	16	11	9
Soddisfazione per la soluzione del problema posto	0	0	3	10	14	13



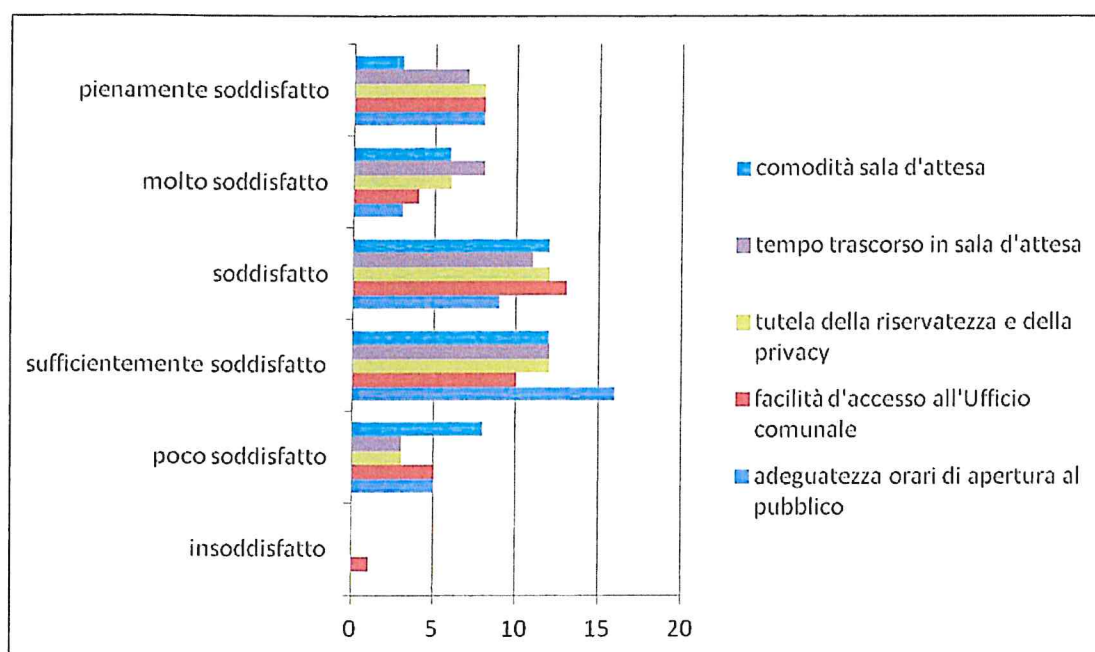
**Gli utenti sono molto soddisfatti della competenza del personale, della chiarezza delle informazioni ricevute e della tempestività delle risposte.**

<b>CAPACITA' RELAZIONALI/ DISPONIBILITA'</b>	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientem ente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Ascolto e comprensione del suo problema da parte del personale	1	0	0	11	12	17
Cortesia e disponibilità del personale	0	1	0	9	12	19
Disponibilità ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico	1	4	9	13	4	10



**Gli utenti sono pienamente soddisfatti delle capacità relazionali e della disponibilità da parte del personale.**

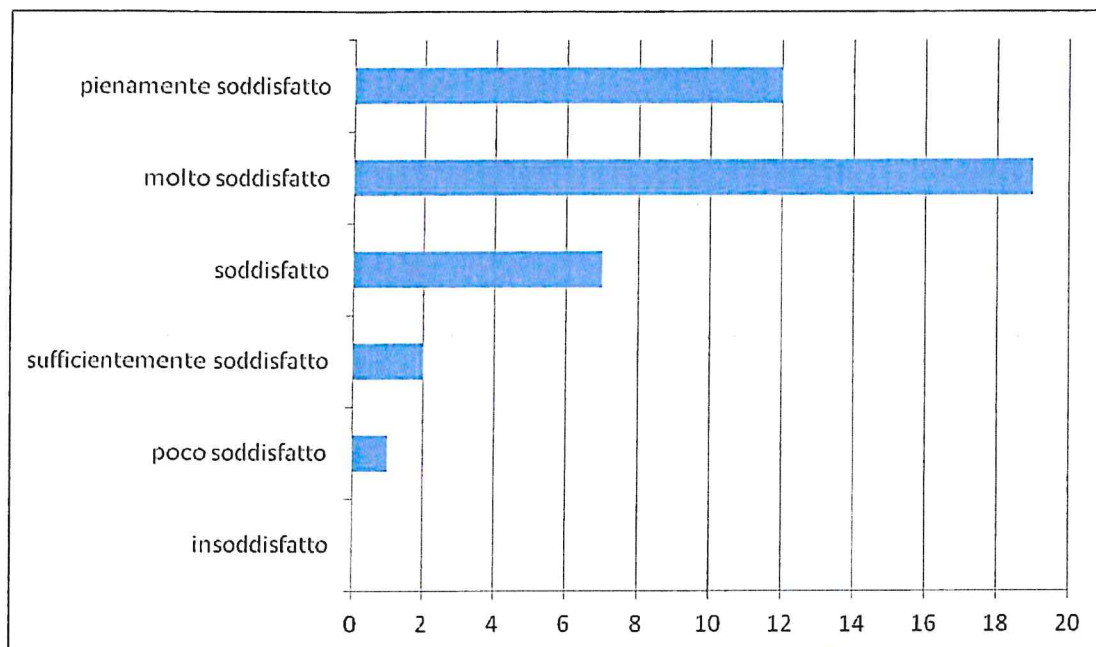
AMBIENTE	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Comodità sala d'attesa	0	8	12	12	6	3
Tempo trascorso in sala d'attesa	0	3	12	11	8	7
Tutela della riservatezza e della privacy	0	3	12	12	6	8
Facilità d'accesso all'Ufficio comunale	1	5	10	13	4	8
Adeguatezza orari di apertura al pubblico	0	5	16	9	3	8



**L'ambiente di accoglienza ha un riscontro positivo, in questa tabella si evidenzia che alcuni utenti, non trovano soddisfacente la parte che riguarda i tempi relativi alla sala d'attesa e l'adeguatezza degli orari di apertura.**



GIUDIZIO COMPLESSIVO					
Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
0	1	2	7	19	12



### SEGNALAZIONI E CONSIGLI

L'ultima parte del questionario prevedeva di effettuare segnalazioni e dare consigli in relazione al miglioramento del servizio e delle 28 persone che hanno risposto il 57% ha suggerito di aumentare l'orario di ricevimento al pubblico, il 28% di ridurre i tempi di attesa e il 14% la maggiore chiarezza della documentazione informativa.

### CONCLUSIONI

Si ritiene che l'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti del Servizio Programmazione Urbanistica - "Ufficio Mobilità e Traffico" abbia prodotto i risultati attesi, ovvero conseguire una qualificata valutazione da parte dei principali soggetti che usufruiscono del Servizio. L'indagine fa emergere un quadro complessivo molto soddisfacente.

**Il Responsabile**  
dell'Ufficio Mobilità e Traffico  
**Dott. Antonio TENAGLIA**

**Settore Programmazione Urbanistica - Tutela Ambiente**  
**Il Dirigente *ad interim***  
**Arch. Luigina MISCHIATTI**

## PIANO DI MIGLIORAMENTO

Complessivamente il risultato dell'indagine è stato molto positivo.  
Dall'esame delle schede è emerso che:

- qualche giudizio poco soddisfacente (8 su 41) è stato dato relativamente all'ambiente e alla facilità d'accesso all'Ufficio comunale e l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico (5 su 41);
- nella parte di "eventuali osservazioni e suggerimenti" sono state date indicazioni relativamente ai tempi di attesa e agli orari di apertura.

Analizzando ulteriormente le schede, abbiamo notato che gli intervistati avevano aspettative diverse:

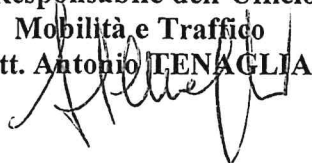
- il 17 % è costituito da cittadini che si rivolgono all'ufficio per ottenere informazioni relative al rilascio dei contrassegni invalidi;
  - il 36 % è costituito da cittadini che si rivolgono all'ufficio per ottenere informazioni relative al rilascio delle autorizzazioni per passaggio nella ztl;
  - il 29 % dell'utenza, costituita dal 12% da cittadini e dal 17% da tecnici per motivi professionali, si rivolge all'ufficio per ottenere la documentazione necessaria per lavori che richiedono il rilascio di concessioni di suolo e ordinanze;
- ed è proprio l'aspettativa che a volta influenza la capacità di valutazione.

Ad esempio per quel che riguarda i tempi di attesa:

- una elevata percentuale di utenti ha chiesto il rilascio dell'autorizzazione per la ztl e in questo periodo in particolare le richieste sono aumentate in modo esponenziale in quanto la maggior parte delle autorizzazioni rilasciate al momento dell'attivazione della ztl sono in scadenza nel corrente anno;
- le difficoltà riscontrate nell'orario di ricevimento sono dovute al fatto che nelle giornate di martedì e giovedì l'ufficio è aperto al pubblico nel pomeriggio;
- infine soprattutto per l'utenza che ha bisogno del rilascio dei contrassegni per disabili, l'ubicazione dell'ufficio può creare qualche criticità.

Occorre precisare che si potrebbe migliorare sensibilmente il servizio, rispetto ai tempi, gestendo telematicamente l'invio delle istanze.

**Il Responsabile dell'Ufficio  
Mobilità e Traffico  
Dott. Antonio IENAGLIA**



**Settore Programmazione Urbanistica - Tutela Ambiente  
Il Dirigente *ad interim*  
Arch. Luigina MISCHIATTI**

