

REPORT PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

E.Q. (ex TITOLA RE DI P.O.) Magg. Avv. Guglielmo LEVANTE - SETTORE: POLIZIA MUNICIPALE

OBIETTIVO N. 1

a) **Descrizione:**

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RILEVAZIONE DEL LIVELLO DI GRADIMENTO ESPRESSO DAGLI UTENTI ESTERNI IN RELAZIONE AL SERVIZIO DI "FRONT OFFICE" RESO DALLA POLIZIA MUNICIPALE DI LANCIANO.

b) **Indicatore di conseguimento:** Trasmissione al Segretario Generale, al Sindaco e all'Assessore di riferimento dei risultati delle rilevazioni ed il piano di miglioramento entro il 31.12.2022.

OBIETTIVO CONCLUSO NEI TERMINI: Relazione inviata il 7.12.2022 – prot. 74033.

c) **Documentazione necessaria alla verifica del conseguimento:** Allegata Relazione finale del progetto.

OBIETTIVO N. 2

a) **Descrizione:**

PIATTAFORMA PER LA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI.

b) **Indicatore di conseguimento:** Trasmissione al Segretario Generale, al Sindaco e all'Assessore di riferimento dei risultati dell'attività svolta entro il 31.12.2022.

OBIETTIVO CONCLUSO NEI TERMINI: Relazione inviata il 13.12.2022 – prot. 75035.

c) **Documentazione necessaria alla verifica del conseguimento:** Allegata Relazione finale del progetto.

Data 31 luglio 2023

IL COMANDANTE LA P.M.
Magg. Avv. Guglielmo LEVANTE

A large, stylized handwritten signature in black ink is written over a blue circular official stamp. The stamp contains the text "COMUNE DI LANCIANO" around the top and "CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE" around the bottom, with a small emblem in the center.



2022

INDAGINE SUL SERVIZIO DI FRONT OFFICE RESO DAL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DI LANCIANO

INDICE

1.	Premesse	pag. 02
2.	Obiettivo proposto e modalità di elaborazione questionario	pag. 02
3.	Brevi cenni sul servizio di front office.....	pag. 02
4.	Risultati e rappresentazione grafica dei dati	pag. 03
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. 2022 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 "FRONT OFFICE" reso dalla Polizia Municipale di Lanciano.

BREVI CENNI SUL SERVIZIO DI FRONT OFFICE.

Il personale di P.M. addetto al front office è impegnato durante il proprio turno lavorativo ad occuparsi, tra l'altro, dei cittadini/utenti.

Il suo ruolo è quello di fornire un servizio efficiente ed efficace, con l'obiettivo di soddisfare le varie richieste, gestendo ogni tipo di problematica.

Le attività di front office sono molteplici: dalla gestione delle chiamate e della posta elettronica, alla richiesta di notificazione dei verbali al CdS, al coordinamento delle pattuglie presenti sul territorio, alla gestione delle emergenze ecc.

Ognuno di questi compiti richiede diverse competenze che il personale del front office deve saper mettere in campo per un servizio di qualità.

Appare evidente quindi, che il personale di front office deve possedere le competenze per affrontare qualsiasi situazione e fornire, in tempo reale, una soluzione pronta ed efficace per ogni situazione.

Il servizio di FRONT OFFICE, 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 somministrato in presenza.

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° ottobre 2022 ed il 30 novembre 2022, periodo durante il quale il personale affidatario dell'indagine ha somministrato il questionario ai relativi utenti.

Il personale impegnato nel servizio di Front Office si è occupato 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 raccolte complessivamente 48 schede. 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.

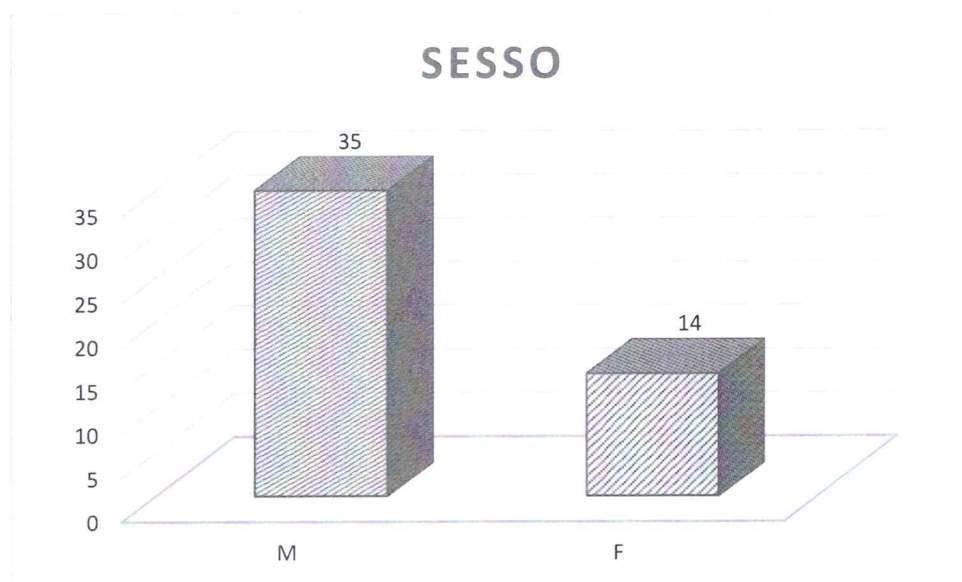
La forma con la quale si è scelto di esprimere i risultati è quella delle percentuali cioè quelle considerate di *penetrazione* perché, indicando quante persone hanno dato una certa risposta, in rapporto al totale a cui è stata rivolta la domanda, danno una misura di penetrazione, appunto, del fenomeno.

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.

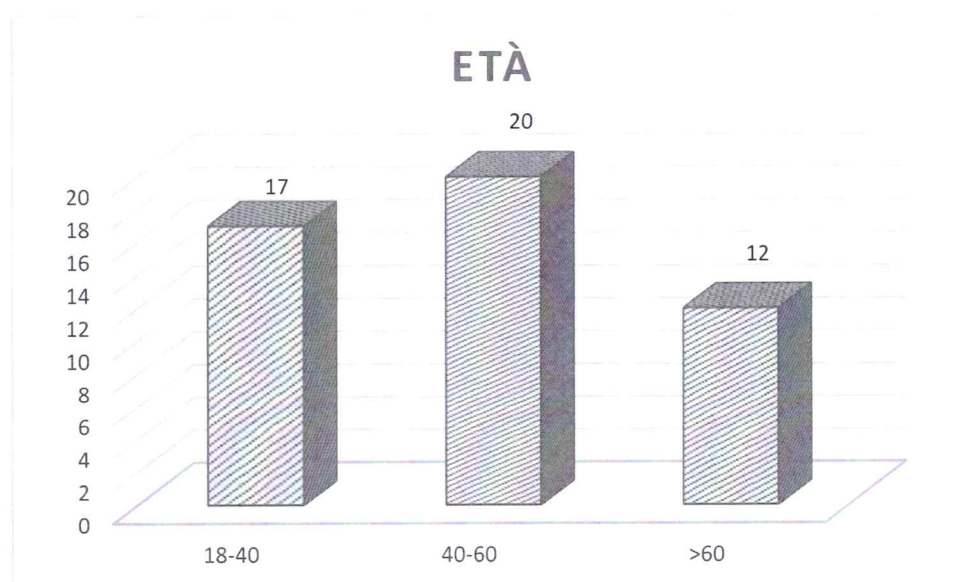
Nelle pagine che seguono è riportato il questionario con le relative risultanze e rappresentazioni grafiche:

DATI SOCIO ANAGRAFICI

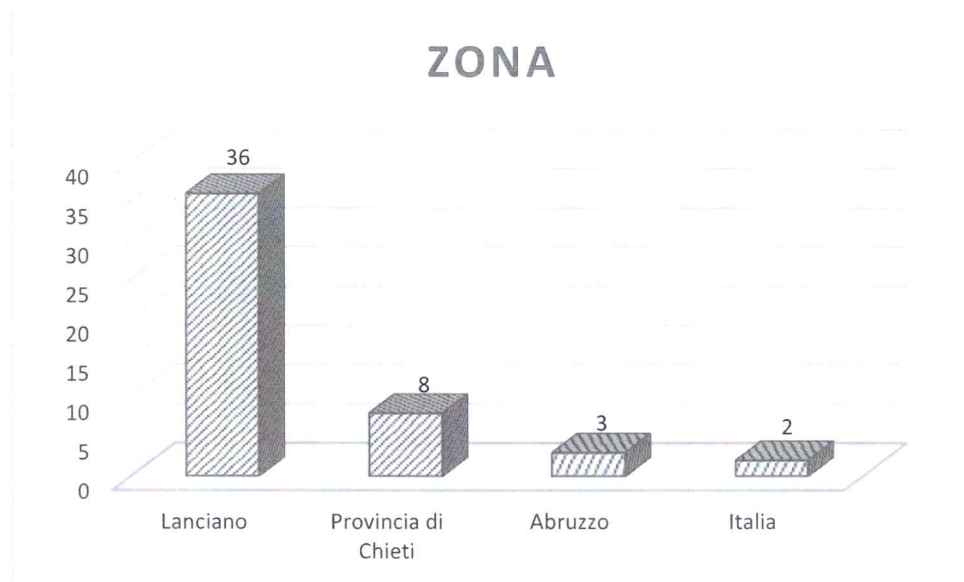
SESSO	DATI	%
Maschi	35	71 %
Femmine	14	29 %



ETÀ	DATI	%
< 18	0	0 %
18 – 40	17	35 %
40 – 60	20	41 %
> 60	12	24 %

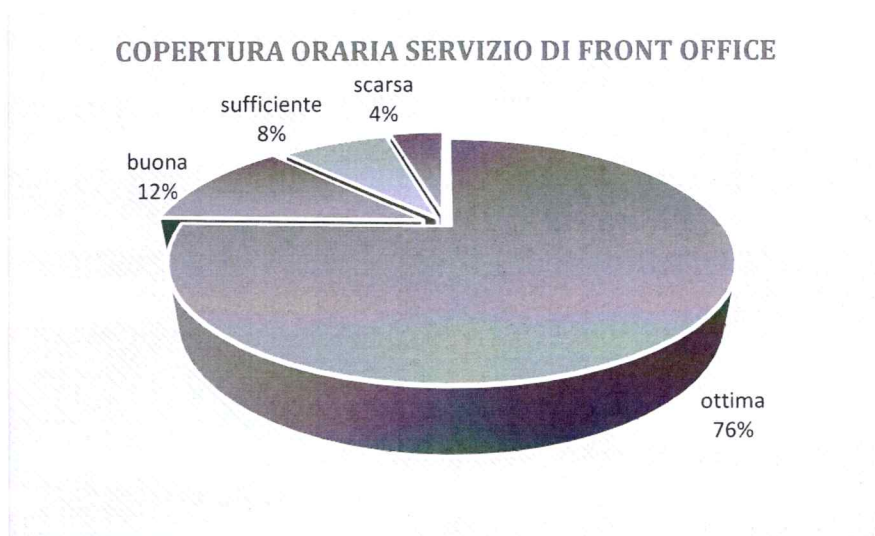


RESIDENZA	DATI	%
Lanciano	36	74 %
Provincia di Chieti	8	16 %
Abruzzo	3	6 %
Italia	2	4 %
Altro	0	0 %



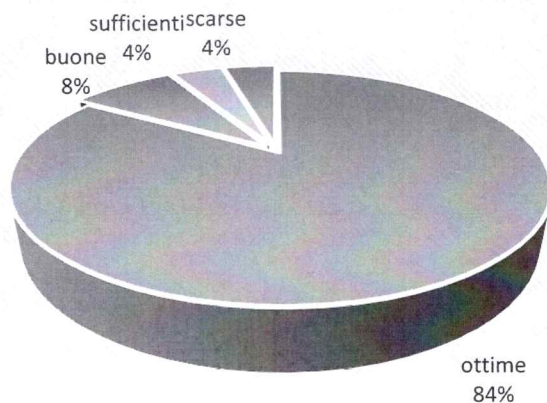
ITEM con riferimento al SERVIZIO DI FRONT OFFICE offerto dal Corpo di Polizia Municipale di Lanciano	DATI	%
---	------	---

1 - COPERTURA ORARIA SERVIZIO DI FRONT OFFICE. L'orario di apertura al pubblico degli Uffici di Polizia Municipale è dalle ore 09:00 alle ore 12:00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 16:00 alle ore 17:30 del giovedì. Come ritiene tale copertura oraria?	<i>DATI</i>	<i>%</i>
a) Ottima	37	76%
b) Buona	6	12%
c) Sufficiente	4	8%
d) Scarsa	2	4%
e) Non hanno risposto	0	0%



2 - COMPETENZA E CAPACITÀ DEL PERSONALE. Nel caso abbia chiesto informazioni, come valuta la cortesia e la disponibilità del personale di Polizia Municipale preposto?	<i>DATI</i>	<i>%</i>
a) Ottima	41	84%
b) Buona	4	8%
c) Sufficiente	2	4%
d) Scarsa	2	4%
e) Non hanno risposto	0	0%

COMPETENZA E CAPACITÀ DEL PERSONALE

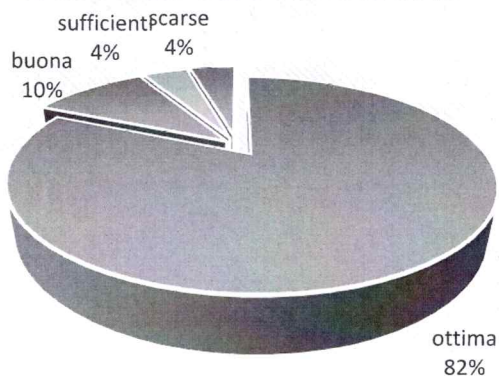


3 - CHIAREZZA E PRECISIONE

Come valuta la chiarezza e la precisione delle informazioni ricevute?

	DATI	%
a) Ottime	40	82%
b) Buone	5	10%
c) Sufficienti	2	4%
d) Scarse	2	4%
e) Non hanno risposto	0	0%

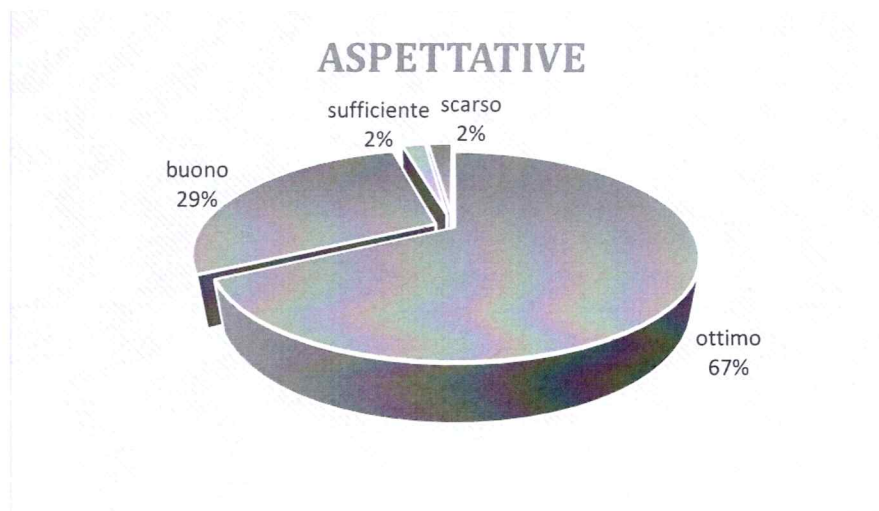
CHIAREZZA E PRECISIONE



4 - ASPETTATIVE

Rispetto alle sue aspettative, come valuta complessivamente il servizio di FRONT OFFICE reso dalla Polizia Municipale di Lanciano?

	DATI	%
a) Ottimo	33	67%
b) Buono	14	29%
c) Sufficiente	1	2%
d) Scarso	1	2%
e) Non hanno risposto	0	0 %



ANALISI DEI DATI

Il questionario in parola è stato sottoposto a 49 cittadini; il campione più rappresentativo è di genere maschile, ha un'età compresa tra i 40 e i 60 anni ed è residente nella Città di Lanciano.

Dall'analisi dei dati raccolti emerge un risultato decisamente positivo in relazione all'oggetto dell'indagine statistica **SERVIZIO DI FRONT OFFICE RESO DAL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DI LANCIANO**.

La quasi totalità degli intervistati ha apprezzato molto il servizio reso da questa Polizia Municipale evidenziando la competenza e capacità del personale preposto nonché la chiarezza e la precisione delle informazioni rese. Le uniche criticità sollevate riguardano aspetti non afferenti l'oggetto dell'indagine ma che si ripercuotono inevitabilmente sullo stesso per cui si ritiene doveroso evidenziarle: trattasi della cronica carenza di personale che da decenni attanaglia il Corpo di Polizia Municipale di Lanciano.

PROPOSTE MIGLIORATIVE

Alla luce dei dati raccolti ed analizzati, si ritiene dover intervenire su un duplice aspetto. Il primo riguarda la carenza di personale mentre il secondo attiene la formazione dello stesso.

In primis, essendo il Servizio di P.M. imperniato sul presidio fisico e sul controllo del territorio oltre che caratterizzato dal contatto diretto e personale con l'utenza, l'organico non può sottostare ad un determinato standard senza ripercussioni sulla qualità e la quantità del servizio erogabile.

Tale criticità si pone come insidia al servizio reso all'utenza, ivi compresa quella di front office per cui è evidente che un intervento volto a rimpinguare l'organico della P.M. a livelli dignitosi per la Città di Lanciano, appare una delle proposte migliorative auspicabili e percorribili che possa, indirettamente, scongiurare quel processo involutivo che rischia di danneggiare l'immagine dell'Ente a la sua organizzazione.

Infine si ritiene doveroso, al fine di mantenere a livelli soddisfacenti lo standard del servizio di front office, investire sulla formazione del personale con l'obiettivo di essere sempre "sul pezzo" e poter soddisfare qualsivoglia richiesta dovesse pervenire a questo Corpo di Polizia Municipale.

Lanciano, 7 dicembre 2022

IL COMANDANTE DELLA P.M.
Magg. Avv. Guglielmo LEVANTE

Firmato digitalmente da

Guglielmo Levante

CN = Guglielmo Levante

C = IT

OBIETTIVO PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2 “PIATTAFORMA PER LA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI”

Il Comune di Lanciano, nell’ottica di una progressiva informatizzazione e semplificazione dei processi, nel Piano della Performance 2022/2024, ha inserito un obiettivo di performance organizzativa consistente nell’elaborazione di una piattaforma web per la gestione degli obiettivi, con riconduzione di tutte le attività ad uno standard condiviso fra i settori, attraverso una reingegnerizzazione volta a semplificare le operazioni di inserimento, categorizzazione ed esportazione, permettendo un controllo più veloce degli adempimenti temporali del Piano dettagliato degli obiettivi e della performance ed una più semplice attività di rendicontazione.

Detto obiettivo è stato strutturato secondo il seguente piano di azione:

- Predisposizione della piattaforma web da parte dei Sistemi informativi;
- Presentazione della piattaforma ai Dirigenti e al Comandante del Corpo di Polizia Municipale;
- Valutazione proposte e suggerimenti presentati dai soggetti di cui al punto precedente;
- Elaborazione definitiva piattaforma
- Formazione del personale;
- Attivazione della piattaforma a partire dalla rendicontazione degli obiettivi dell’esercizio 2022.

Nella Conferenza dei Dirigenti del 09.11.2022, giusta verbale in pari data, la P.O. della Funzione Servizi Informativi dell’Ente, Dott. Pasquale Zoino, ha provveduto ad illustrare la piattaforma elaborata dallo stesso Ufficio ai Dirigenti e Responsabili presenti. A seguire, si è aperta la fase della presentazione di osservazioni, suggerimenti, proposte da parte di questi ultimi per l’elaborazione finale del nuovo gestionale.

Apportate alcune modifiche alla versione iniziale, la piattaforma è divenuta disponibile ed accessibile per l’utilizzo con le credenziali attribuite a ciascun Dirigente e Comandante della P.M.

In data 30.12.2022, è stato trasmesso, sull’indirizzo email istituzionale, ai Dirigenti e al Comandante della P.M. il manuale d’uso elaborato dai Servizi Informativi dell’Ente, a valere per la formazione al riguardo del futuro utilizzo, a partire dalla rendicontazione dell’esercizio 2022.

Risulta, dunque, che il Piano di azione dell’obiettivo indicato in oggetto è stato compiutamente svolto, nelle fasi nello stesso previste.