



# COMUNE DI MONTE ROMANO

PROVINCIA DI VITERBO  
PIAZZA PLEBISCITO N. 2 – 01010 MONTE ROMANO  
TEL. 0766/860021-860397 – FAX. 0766/860777  
e-mail [segreteria@pec.comune.monteromano.vt.it](mailto:segreteria@pec.comune.monteromano.vt.it)

## Risultati della somministrazione del questionario per la misurazione della qualità attesa e percepita condotta nel periodo gennaio - dicembre 2013

### Prefazione

La valutazione del grado di soddisfazione dei Cittadini rappresenta sempre più un importante aspetto nella gestione di qualsiasi organizzazione, ed ancora di più per organizzazioni che vivono quotidianamente di rapporti con i propri clienti.

Questo aspetto diviene sempre più importante anche per un Ente pubblico che si trova a dover misurare la propria utilità in termini di capacità di fare fronte alle esigenze espresse ed inesprese del proprio territorio di riferimento e di quanti impiegano i servizi offerti.

Si tratta questo di un imperativo sempre più urgente e pressante in considerazione delle difficoltà che sta attraversando il nostro sistema economico e del ruolo di volano del suo sviluppo che il sistema pubblico è chiamato a svolgere, permettendo quindi di recuperare il gap che, su questo versante, caratterizza il nostro Paese rispetto alla media dei Paesi Europei.

Verso il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema pubblico si è del resto mossa gran parte della legislazione degli ultimi anni : basta pensare alla riforma "Brunetta" ed alla normativa di settore successivamente emanata da organi specifici (si pensi alla Delibera n° 88/2010 della Commissione per la Valutazione , la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche denominata "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e la Delibera n° 89/2010 dal titolo "Indirizzi – sottoposti a consultazione – in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di valutazione e misurazione delle performance" ) , orientata non solo verso un progressivo snellimento, in un'ottica di ridefinizione dei propri processi operativi e decisionali, delle procedure interne ma anche verso un sempre maggiore risparmio dei costi "inutili" e non generativi di valore aggiunto e di accrescimento della soddisfazione e delle esigenze, misurate su aspetti tipicamente qualitativi, del Cittadino e degli utenti in generale, siano essi soggetti pubblici o privati , singoli od imprese.

Questa relazione descrive gli esiti della somministrazione del questionario di misurazione del grado di soddisfazione del Cittadino effettuata nel periodo gennaio – dicembre 2013.

Alla compilazione dei questionari ha fatto seguito l'analisi e la rielaborazione dei dati raccolti. Ciò che è emerso da questa seconda fase di lavoro è stato un riscontro decisamente positivo, confermato da una notevole diffusione di risposte affermative.

Per ogni ufficio il questionario prevedeva queste domande:

es. Ufficio protocollo

# COMUNE DI MONTE ROMANO

## GIUDIZIO DELL'UTENTE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

UFFICIO PROTOCOLLO

1) NELL'UFFICIO I VARI SERVIZI SONO FACILMENTE INDIVIDUABILI

POSITIVO   SUFFICIENTE   NEGATIVO  

UFFICIO PROTOCOLLO

2) RISPETTO DELL'ORARIO UFFICIALE DI APERTURA AL PUBBLICO

POSITIVO   SUFFICIENTE   NEGATIVO  

UFFICIO PROTOCOLLO

3) CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI NECESSARIE PER OTTENERE IL SERVIZIO

POSITIVO   SUFFICIENTE   NEGATIVO  

UFFICIO PROTOCOLLO

4) SEMPLICITÀ DELLA MODULISTICA DA COMPILARE

POSITIVO   SUFFICIENTE   NEGATIVO  

UFFICIO PROTOCOLLO

5) TEMPO IMPIEGATO PER FORNIRE IL SERVIZIO

POSITIVO   SUFFICIENTE   NEGATIVO  

UFFICIO PROTOCOLLO

6) GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO RICEVUTO

POSITIVO   SUFFICIENTE   NEGATIVO  

Sono stati distribuiti:

- per il settore tecnico-manutentivo e urbanistica n. 60 questionari
- per il settore ragioneria e tributi n. 30 questionari
- per il settore amministrativo n. 115 questionari

## RISULTATI SETTORE ECONOMICO-FINANZIARIO

### UFFICIO RAGIONERIA

- 1) nell'ufficio i vari servizi sono facilmente individuabili

n. risposte positive 10/15  
n. risposte sufficiente 05/15  
n. risposte negative 0/15

- 2) Rispetto dell'orario ufficiale di apertura al pubblico

n. risposte positive 10/15  
n. risposte sufficiente 05/15  
n. risposte negative 0/15

- 3) Chiarezza delle informazioni necessarie per ottenere il servizio

n. risposte positive 11/15  
n. risposte sufficiente 04/15  
n. risposte negative 0/15

- 4) Semplicità della modulistica da compilare

n. risposte positive 06/15  
n. risposte sufficiente 09/15  
n. risposte negative 0/15

- 5) Tempo impiegato per fornire il servizio

n. risposte positive 07/15  
n. risposte sufficiente 08/15  
n. risposte negative 0/15

### **Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è**

**n. risposte positive 44 /75**  
**n. risposte sufficiente 31 /75**  
**n. risposte negative 0/75**

## UFFICIO TRIBUTI

- 1) nell'ufficio i vari servizi sono facilmente individuabili

n. risposte positive 07/15  
n. risposte sufficiente 07/15  
n. risposte negative 01/15

- 2) Rispetto dell'orario ufficiale di apertura al pubblico

n. risposte positive 08/15  
n. risposte sufficiente 06/15  
n. risposte negative 01/15

- 3) Chiarezza delle informazioni necessarie per ottenere il servizio

n. risposte positive 10/15  
n. risposte sufficiente 03/15  
n. risposte negative 02/15

- 4) Semplicità della modulistica da compilare

n. risposte positive 04/15  
n. risposte sufficiente 07/15  
n. risposte negative 04/15

- 5) Tempo impiegato per fornire il servizio

n. risposte positive 06/15  
n. risposte sufficiente 08/15  
n. risposte negative 01/15

### **Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è**

**n. risposte positive 35 /75**  
**n. risposte sufficiente 31 /75**  
**n. risposte negative 09/75**

## RISULTATI SETTORE AMMINISTRATIVO

### UFFICIO SUAP

- 1) nell'ufficio i vari servizi sono facilmente individuabili

n. risposte positive 09 /15  
n. risposte sufficiente 06/15  
n. risposte negative 0 /15

- 2) Rispetto dell'orario ufficiale di apertura al pubblico

n. risposte positive 05 /15  
n. risposte sufficiente 08/15  
n. risposte negative 02/15

- 3) Chiarezza delle informazioni necessarie per ottenere il servizio

n. risposte positive 07/15  
n. risposte sufficiente 07/15  
n. risposte negative 01/15

- 4) Semplicità della modulistica da compilare

n. risposte positive 08/ 15  
n. risposte sufficiente 05/15  
n. risposte negative 02/15

- 5) Tempo impiegato per fornire il servizio

n. risposte positive 10 /15  
n. risposte sufficiente 04 /15  
n. risposte negative 01/15

### **Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è**

**n. risposte positive 39 /75**  
**n. risposte sufficiente 31 /75**  
**n. risposte negative 05 /75**

## RISULTATI SETTORE AMMINISTRATIVO

### UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

- 1) nell'ufficio i vari servizi sono facilmente individuabili

n. risposte positive 17 /20  
n. risposte sufficiente 03/20  
n. risposte negative 0 /20

- 2) Rispetto dell'orario ufficiale di apertura al pubblico

n. risposte positive 17 /20  
n. risposte sufficiente 03/20  
n. risposte negative 0/20

- 3) Chiarezza delle informazioni necessarie per ottenere il servizio

n. risposte positive 13/20  
n. risposte sufficiente 07/20  
n. risposte negative 0/20

- 4) Semplicità della modulistica da compilare

n. risposte positive 12/20  
n. risposte sufficiente 08/20  
n. risposte negative 0/20

- 5) Tempo impiegato per fornire il servizio

n. risposte positive 12 /20  
n. risposte sufficiente 07/20  
n. risposte negative 01/20

### **Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è**

**n. risposte positive 71 /100**  
**n. risposte sufficiente 28 /100**  
**n. risposte negative 01 /100**

## RISULTATI SETTORE AMMINISTRATIVO

### UFFICIO SERVIZI SOCIALI

- 1) nell'ufficio i vari servizi sono facilmente individuabili

n. risposte positive 16 /20  
n. risposte sufficiente 04/20  
n. risposte negative 0 /20

- 2) Rispetto dell'orario ufficiale di apertura al pubblico

n. risposte positive 11/20  
n. risposte sufficiente 07/20  
n. risposte negative 02/20

- 3) Chiarezza delle informazioni necessarie per ottenere il servizio

n. risposte positive 09/20  
n. risposte sufficiente 09/20  
n. risposte negative 02/20

- 4) Semplicità della modulistica da compilare

n. risposte positive 10/20  
n. risposte sufficiente 09/20  
n. risposte negative 01/20

- 5) Tempo impiegato per fornire il servizio

n. risposte positive 12/20  
n. risposte sufficiente 05/20  
n. risposte negative 03/20

### **Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è**

**n. risposte positive 58/100**  
**n. risposte sufficiente 34 /100**  
**n. risposte negative 08 /100**



## RISULTATI SETTORE AMMINISTRATIVO

### UFFICIO SERVIZI PROTOCOLLO

- 1) nell'ufficio i vari servizi sono facilmente individuabili

n. risposte positive 15/20  
n. risposte sufficiente 05/20  
n. risposte negative 0 /20

- 2) Rispetto dell'orario ufficiale di apertura al pubblico

n. risposte positive 07/20  
n. risposte sufficiente 13/20  
n. risposte negative 0/20

- 3) Chiarezza delle informazioni necessarie per ottenere il servizio

n. risposte positive 12/20  
n. risposte sufficiente 04/20  
n. risposte negative 04/20

- 4) Semplicità della modulistica da compilare

n. risposte positive 12/20  
n. risposte sufficiente 08/20  
n. risposte negative 0/20

- 5) Tempo impiegato per fornire il servizio

n. risposte positive 13/20  
n. risposte sufficiente 06/20  
n. risposte negative 01/20

### **Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è**

**n. risposte positive 59/100**  
**n. risposte sufficiente 36 /100**  
**n. risposte negative 05 /100**

## RISULTATI SETTORE AMMINISTRATIVO

### UFFICIO BIBLIOTECA

- 1) nell'ufficio i vari servizi sono facilmente individuabili

n. risposte positive 15 /20  
n. risposte sufficiente 05/20  
n. risposte negative 0 /20

- 2) Rispetto dell'orario ufficiale di apertura al pubblico

n. risposte positive 12/20  
n. risposte sufficiente 07/20  
n. risposte negative 01/20

- 3) Chiarezza delle informazioni necessarie per ottenere il servizio

n. risposte positive 11/20  
n. risposte sufficiente 09/20  
n. risposte negative 0/20

- 4) Semplicità della modulistica da compilare

n. risposte positive 11/20  
n. risposte sufficiente 09/20  
n. risposte negative 0/20

- 5) Tempo impiegato per fornire il servizio

n. risposte positive 13/20  
n. risposte sufficiente 07/20  
n. risposte negative 0/20

### **Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è**

**n. risposte positive 62/100**  
**n. risposte sufficiente 37 /100**  
**n. risposte negative 01/100**

## RISULTATI SETTORE AMMINISTRATIVO

### UFFICIO ANAGRAFE - STATO CIVILE - ELETTORALE

- 1) nell'ufficio i vari servizi sono facilmente individuabili

n. risposte positive 16 /20  
n. risposte sufficiente 04/20  
n. risposte negative 0 /20

- 2) Rispetto dell'orario ufficiale di apertura al pubblico

n. risposte positive 10/20  
n. risposte sufficiente 10/20  
n. risposte negative 0/20

- 3) Chiarezza delle informazioni necessarie per ottenere il servizio

n. risposte positive 11/20  
n. risposte sufficiente 07/20  
n. risposte negative 02/20

- 4) Semplicità della modulistica da compilare

n. risposte positive 09/20  
n. risposte sufficiente 08/20  
n. risposte negative 03/20

- 5) Tempo impiegato per fornire il servizio

n. risposte positive 11/20  
n. risposte sufficiente 09/20  
n. risposte negative 0/20

### Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è

**n. risposte positive 57/100**  
**n. risposte sufficiente 38 /100**  
**n. risposte negative 05 /100**

## RISULTATI SETTORE TECNICO MANUTENTIVO - URBANISTICA

### UFFICIO TECNICO MANUTENTIVO - URBANISTICA

1) nell'ufficio i vari servizi sono facilmente individuabili

n. risposte positive 36 /60  
n. risposte sufficiente 14/60  
n. risposte negative 10/60

2) Rispetto dell'orario ufficiale di apertura al pubblico

n. risposte positive 39/60  
n. risposte sufficiente 18/60  
n. risposte negative 03/60

3) Chiarezza delle informazioni necessarie per ottenere il servizio

n. risposte positive 24/60  
n. risposte sufficiente 31/60  
n. risposte negative 05/60

4) Semplicità della modulistica da compilare

n. risposte positive 16/60  
n. risposte sufficiente 36/60  
n. risposte negative 08/60

5) Tempo impiegato per fornire il servizio

n. risposte positive 35/60  
n. risposte sufficiente 22/60  
n. risposte negative 03/60

### **Il giudizio complessivo sul servizio ricevuto è**

**n. risposte positive 150/300**  
**n. risposte sufficiente 121 /300**  
**n. risposte negative 29/300**

GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO

QUESTIONARI DISTRIBUITI	N° 205 X 5 RISPOSTE = 1.025
RISPOSTE POSITIVE	N° 575
RISPOSTE SUFFICIENTI	N° 387
RISPOSTE NEGATIVE	N° 63

I Responsabili

Settore Amministrativo

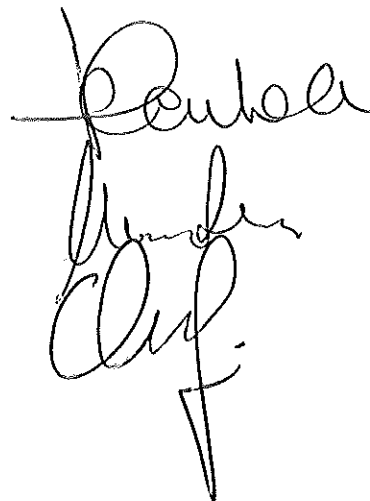
Valeri Iole

Settore Economico-Finanziario

Modanesi Rosina

Settore Tecnico-Manutentivo-Urbanistica

Lupi Andrea

Three handwritten signatures in black ink are stacked vertically. The top signature is 'Valeri Iole', the middle one is 'Modanesi Rosina', and the bottom one is 'Lupi Andrea'. The signatures are written in a cursive, flowing style.