



COMUNE DI CITTADELLA

Cittadella Città d'Arte

PROVINCIA DI PADOVA

SERVIZIO LEGALE E CONTRATTI
CONTRATTI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 657 / 2025 del 18/06/2025

**OGGETTO: INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE PRESTAZIONI RESE
DAGLI SPORTELLI COMUNALI - ANNO 2024 - ESITI.**

IL SEGRETARIO GENERALE
quale Dirigente del 1° Settore

RICHIAMATA la deliberazione di Giunta Comunale n. 307 del 7.8.2024, con cui è stato deciso di procedere all'avvio di un'indagine di customer satisfaction tramite totem con emoticons – posto nella zona in cui sono ubicati gli sportelli comunali – dell'attività svolta dai seguenti servizi con attività di sportello: anagrafe/Carta Identità Elettronica, tributi, edilizia privata, front office/accoglienza, protocollo;

PRESO ATTO che la suddetta deliberazione:

- al punto 6 del dispositivo dava mandato al sottoscritto dirigente di provvedere ad ogni aspetto tecnico necessario al corretto svolgimento dell'indagine;
- al punto 7 prevedeva la diffusione e divulgazione degli esiti dell'indagine mediante la pubblicazione nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale;

DATO ATTO che l'indagine si è svolta a partire dal mese di ottobre 2024 con l'installazione di un dispositivo interattivo dedicato, posizionato presso gli sportelli;

VISTA l'allegata relazione conclusiva e ritenuto di prendere atto di quanto in essa contenuto;

RICHIAMATO il comma 2 dell'art. 19 bis del D.Lgs. 150/2009, inserito dal D.Lgs. n. 74/2017, che prevedono:

“2. Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, secondo quanto

stabilito dall'articolo 8, comma 1, lettere c) ed e).”;

DATO ATTO CHE:

- l'indagine aveva lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dagli sportelli dell'Ente;
- l'indagine di customer satisfaction di cui trattasi rientra negli obiettivi previsti dal piano della performance facente parte del P.I.A.O. 2024-2026 approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 68 del 28.2.2024;

DATO atto dell'avvenuto assolvimento degli obblighi di astensione di cui agli artt. 6 e 7 del codice di comportamento approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 338/2021 e dell'art. 6-bis della L. 241/90 e, pertanto, in ordine al presente provvedimento non sussiste situazione di conflitto di interessi né in capo al responsabile del procedimento, né in capo ai soggetti che sottoscrivono a vario titolo il presente atto, né in capo a chi partecipa, a qualsiasi titolo a detto procedimento;

VISTI:

- il D.lgs n. 150/2009 e in particolare l'art. 8 che annovera, nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;
- il D. lgs. n. 33/2013, all'art. 35, comma 1, lett. n), laddove stabilisce che, per ciascuna tipologia di procedimento amministrativo, debbano essere pubblicati i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
- la L. 150/2000, “Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”;
- le linee guida e gli strumenti messi a disposizione dal Ministero per la Pubblica Amministrazione - Dipartimento per la Funzione Pubblica, nell'ambito dell'iniziativa “MiglioraPa. La customer satisfaction per la qualità dei servizi pubblici”;
- il regolamento comunale per la metodologia e per l'organizzazione dei controlli interni;
- la deliberazione di Consiglio Comunale n. 42 del 18.12.2024 di approvazione del Documento Unico di Programmazione (DUP) – Periodo 2025-2027 (art. 170, comma 1, D. Lgs. 267/2000) e approvazione del Bilancio di Previsione finanziario per gli esercizi 2025-2027, ex D. Lgs. n. 118/2011;
- la deliberazione di Giunta Comunale n. 495 del 18.12.2024 di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2025-2027 ed assegnazione delle risorse finanziarie ai dirigenti e ai responsabili dei servizi;
- il Decreto Legislativo 18.08.2000, n. 267 ed in particolare quanto disposto all'art. 107 in materia di funzioni e responsabilità della dirigenza;
- il Decreto del Sindaco n. 13 del 1.9.2023 con cui il sottoscritto Segretario è stato incaricato della dirigenza del 1° Settore “Area di Staff” del Comune di Cittadella;

DETERMINA

- 1) di prendere atto, per quanto esposto in premessa, di quanto contenuto nell'allegata relazione in ordine agli esiti dell'indagine di customer satisfaction – dell'attività svolta dai seguenti servizi con attività di sportello: anagrafe/Carta Identità Elettronica, tributi, edilizia privata, front office/accoglienza, protocollo, tenutasi da ottobre a fine dicembre 2024;
- 2) di procedere alla pubblicazione del presente atto nelle seguenti sottosezioni della

sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale:

- Servizi erogati\Carta dei servizi e standard di qualità;
- Provvedimenti\Provvedimenti dirigenti.

Lì, 18/06/2025

IL SEGRETARIO GENERALE
quale Dirigente del 1° Settore
DI COMO ROBERTA

(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.Lgs n 82/2005 e s.m.i.)



Comune di Cittadella

Cittadella Città d'Arte

Provincia di Padova



Relazione sul Controllo di Qualità dei Servizi nel Comune di Cittadella – Anno 2024

1. Premessa

Il controllo di gestione rappresenta uno strumento essenziale per il miglioramento continuo delle performance organizzative e per il perseguimento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità dell'azione amministrativa. Nel contesto della pubblica amministrazione, e in particolare all'interno degli enti locali, tale funzione assume un ruolo strategico nel garantire che l'erogazione dei servizi pubblici sia coerente con i bisogni della cittadinanza.

Nel rispetto di quanto previsto dal regolamento comunale sui controlli interni e dalle recenti indicazioni normative in tema di performance e qualità, il Comune di Cittadella ha intrapreso, a partire dal 2019, un percorso strutturato di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza (citizen satisfaction), con lo scopo di orientare le politiche di servizio verso i bisogni effettivi dei cittadini e dei portatori di interesse (stakeholders).

2. Le Indagini di Qualità dal 2019 a Oggi

Dal 2019 il Comune ha realizzato periodicamente indagini di soddisfazione dell'utenza, focalizzate sui servizi a maggiore interazione con il pubblico. Tali iniziative sono state concepite come parte integrante del sistema di controllo interno e in linea con quanto previsto dal Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), con particolare riferimento alla finalità di:

- Migliorare le relazioni con i cittadini;
- Progettare servizi pubblici centrati sui bisogni reali;
- Rafforzare l'efficacia delle politiche pubbliche;
- Elevare la qualità percepita dell'azione amministrativa

3. Implementazione della nuova customer satisfaction sui servizi erogati dagli sportelli

Il **PIAO 2024–2026** ha introdotto un obiettivo specifico volto a garantire la continuità delle rilevazioni sulla qualità dei servizi mediante dispositivi fisici per la raccolta del feedback degli utenti. Sebbene fosse prevista l'acquisizione di nuovi rilevatori, grazie all'intervento del CED è stato possibile riadattare un dispositivo già disponibile presso il Comune, evitando spese aggiuntive, per lo meno per questa prima fase di attivazione del servizio.

Con deliberazione n. 307 del 7 agosto 2024, la Giunta Comunale ha approvato le linee guida per l'implementazione dell'indagine attraverso un totem interattivo, posizionato presso gli sportelli della sede municipale. I servizi monitorati sono stati:

- Anagrafe (limitata al rilascio della Carta d'Identità Elettronica);
- Tributi;
- Edilizia privata;
- Front office/accoglienza;
- Protocollo.

Il sistema ha previsto quattro opzioni di valutazione:

	
☐ Molto soddisfatto	☐ Soddisfatto
	
☐ Né soddisfatto né insoddisfatto	☐ Insoddisfatto

Al fine di poter capire la fonte di insoddisfazione e poter conseguentemente apportare i correttivi necessari al miglioramento del servizio offerto è stato richiesto all'utente che avesse selezionato la votazione "Insoddisfatto" di precisare i motivi della propria insoddisfazione. Tale funzione è stata prevista come obbligatoria, per cui non si riesce a chiudere la valutazione "insoddisfatto" se non vengono indicati i motivi dell'insoddisfazione.

L'indagine è partita nel mese di ottobre 2024 e il totem è stato accompagnato da adeguata segnaletica e da uno sportello informativo per facilitare l'adesione da parte dell'utenza, almeno nella fase iniziale.

3. Risultati dell'indagine – Ottobre/Dicembre 2024

COMUNE DI CITTADELLA					
LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO PER I SERVIZI EROGATI AGLI SPORTELLI NELL'ANNO 2024					
Servizio utilizzato	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Né soddisfatto né insoddisfatto	Insoddisfatto	Totale
Anagrafe – Carta Identità Elettronica	25	1	1	0	27
Edilizia Privata	1	0	1	0	2
Front Office – Accoglienza	11	3	0	2	16
Protocollo	24	2	2	0	28
Tributi	2	2	0	0	4
Totale	63	8	4	2	77

Considerazioni principali:

- La partecipazione è ancora contenuta (77 risposte in 3 mesi), ma si confida in un aumento con la stabilizzazione dello strumento.
- I giudizi sono ampiamente positivi: oltre il 92% delle risposte sono “Molto soddisfatto” o “Soddisfatto”.
- I due casi di insoddisfazione rilevati hanno espresso i seguenti motivi di insoddisfazione:
 - in un caso l'utente si è limitato a bypassare la richiesta inserendo il carattere “-” e non indicando quindi alcun motivo;
 - nell'altro caso l'indicazione, piuttosto laconica, si è limitata ad indicare “tempi lunghi”

L'insoddisfazione costituisce poco più del 2% del totale, i motivi di tale insoddisfazione non vengono indicati o sono troppo generici per poter capire se il problema evidenziato fosse circoscritto ad una singola circostanza o percezione del singolo utente. Si ritiene pertanto che gli esiti del sondaggio siano estremamente soddisfacenti e indichino un livello molto elevato di servizio percepito da parte dell'utenza.

4. Benchmarking con altri Comuni

Con riferimento alla deliberazione n. 64/2024/VSGC della Corte dei Conti – Sezione Regionale di Controllo per il Veneto, il Comune di Cittadella si è attivato per un confronto con altre amministrazioni comunali di dimensioni simili, e destinatarie di altrettante simili comunicazioni da parte della Corte dei Conti, al fine di valutare la qualità dei servizi in ottica comparativa (*benchmarking*). Ecco quanto emerso dai contatti informali intervenuti con tali Enti:

- **Comune di Montebelluna (30.765 abitanti):** al momento non ha attivato indicatori di qualità.
- **Comune di Castelfranco Veneto (33.017 abitanti):** pubblica un questionario semestrale nella sezione “Amministrazione trasparente – Servizi erogati” e ne promuove la diffusione attraverso social media e avvisi sul sito.
- **Comune di Bassano del Grappa (42.401 abitanti):** ha condotto indagini specifiche su singoli servizi (biblioteca, sale pubbliche, mensa scolastica, asili nido, museo) con pubblicazione dei risultati online.

A seguito della difficoltà emersa di poter implementare autonomamente un sistema di benchmarking, ad inizio 2025, il Comune ha proposto al Centro Studi della Marca Trevigiana – a cui aderisce per alcuni servizi – di attivare un progetto di benchmarking tra Comuni con dimensioni ed esigenze simili, con l'obiettivo di condividere strumenti e indicatori per una valutazione comparabile della qualità dei servizi. La proposta del Comune ha suscitato l'interesse del Centro Studi, che si è impegnato a sondare la disponibilità di altri Enti aderenti e avviare un percorso condiviso. Ad oggi siamo in attesa di essere contattati dal Centro Studi per l'avvio di tale percorso.

5. Altri strumenti di rilevazione: Google Recensioni

Il Comune ha, in aggiunta, monitorato le recensioni pubblicate su Google:

- **96 recensioni totali** negli ultimi 4 anni;
- **Punteggio medio generale:** 3,8/5;
- **Recensioni riferite ai servizi comunali:** 12, con un punteggio medio di **4,33/5**.

Nel dettaglio:

- 9 recensioni con 5 stelle per diversi aspetti dei servizi;
- 1 recensione con 1 stella per la necessità di fissare appuntamenti;
- 1 recensione con 2 stelle per la variabilità nel servizio a seconda del personale;
- 1 recensione con 4 stelle per la gentilezza del personale, ma critica alla prenotazione obbligatoria.

Tali recensioni, pur non costituendo uno strumento scientifico di valutazione, offrono uno spunto utile per cogliere la percezione dell'utenza e focalizzare alcune criticità o punti di forza.

6. Conclusioni

Il Comune di Cittadella ha intrapreso un percorso coerente e progressivo di controllo della qualità dei servizi, in linea con le più recenti disposizioni normative e buone pratiche di amministrazione trasparente e partecipativa.

Le azioni attuate nel triennio recente, e in particolare l'introduzione del totem per la customer satisfaction, rappresentano un importante passo avanti verso un sistema strutturato e continuativo di rilevazione del gradimento dell'utenza.

Le prospettive di benchmarking e la collaborazione con enti territoriali pongono le basi per un miglioramento continuo dei servizi comunali, secondo logiche di trasparenza, partecipazione e orientamento all'efficacia. La stessa analisi dei feedback online rappresenta un ulteriore strumento a disposizione per valutare la percezione dei cittadini della qualità dei servizi erogati.

I risultati emersi sia dalle rilevazioni con il totem sia dalla consultazione di Google recensioni sono ottimi e testimoniano l'apprezzamento dell'utenza per i servizi resi.

Si evidenziano in ogni caso alcune criticità, collegate con:

- la limitata partecipazione dell'utenza alle indagini e la conseguente necessità di proseguire con attività di comunicazione e sensibilizzazione della cittadinanza;
- la difficoltà di porre in essere autonomamente attività di benchmarking, per cui si confida nell'anticipata disponibilità espressa in merito dal Centro Studi della Marca Trevigiana.