



COMUNE DI CITTADELLA

Cittadella Città d'Arte

PROVINCIA DI PADOVA

SETTORE STAFF SEGRETARIO GENERALE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 61/2026 DEL 21/01/2026

OGGETTO: INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE PRESTAZIONI RESE DAGLI SPORTELLI COMUNALI - ANNO 2025 - 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;

VISTA la determinazione n. 657 del 18.6.2025, con cui si prendeva atto di quanto contenuto nella relazione finale sugli esiti dell'indagine di customer satisfaction svoltasi da ottobre a fine dicembre 2024;

DATO ATTO che per l'anno 2025 l'indagine si è svolta a partire dal mese di gennaio e fino a dicembre 2025, tramite l'apposito dispositivo interattivo dedicato, posizionato nell'area del front office;

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;

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. 61 del 19.12.2025 approvazione del Documento Unico di Programmazione - Dup 2026-2028;
 - la deliberazione di Consiglio Comunale n. 62 del 19.12.2025 approvazione del Bilancio di Previsione finanziario per gli esercizi 2026-2028, ex D. Lgs. n. 118/2011;
 - la deliberazione di Giunta Comunale n. 464 del 29.12.2025 di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2026-2028 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 vigente regolamento comunale di contabilità;
 - 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 nel corso dell'anno 2025;

- 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, 21/01/2026

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

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

Relazione sul Controllo di Qualità dei Servizi nel Comune di Cittadella - Anno 2025

1. Premessa e Quadro di Riferimento

La presente relazione illustra l'attività di monitoraggio della qualità dei servizi erogati dal Comune di Cittadella nell'esercizio 2025. In linea con il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) e con gli obiettivi di trasparenza e miglioramento continuo, l'Amministrazione ha inteso consolidare il sistema di rilevazione della *citizen satisfaction* avviato nel 2019.

E' stato confermato l'impianto di cui alla relazione per l'anno 2024 ed il relativo sistema di valutazione previsto con deliberazione n. 307 del 7 agosto 2024, con cui la Giunta Comunale ha approvato le linee guida per l'implementazione dell'indagine e previsto quattro opzioni di valutazione, ossia: molto soddisfatto, soddisfatto, né soddisfatto né insoddisfatto e insoddisfatto, prevedendo obbligatoriamente l'indicazione della motivazione in caso di valutazione "insoddisfatto" al fine di poterla valutare ed eventualmente intervenire.

L'azione del 2025 si è focalizzata non solo sulla raccolta del feedback immediato tramite i totem interattivi, ma anche sul superamento delle criticità metodologiche relative al benchmarking, attraverso l'ideazione di un modello di confronto autonomo e strutturato.

2. Analisi dei Risultati della Customer Satisfaction (Anno 2025)

L'indagine tramite totem posizionato presso la sede municipale ha permesso di raccogliere dati puntuali sui principali servizi a contatto con il pubblico.

2.1 Tabella Riepilogativa dei Dati

Di seguito si riportano i dati raccolti nel corso dell'anno, suddivisi per tipologia di servizio (si dà atto che non compare la colonna relativa all'opzione "né soddisfatto né insoddisfatto" in quanto nessun utente l'ha selezionata) :

Servizio Utilizzato	Molto Soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Totale
Anagrafe – Carta d'Identità Elettronica	36	2	2	40
Edilizia Privata	0	0	1	1
Front Office – Accoglienza	16	1	0	17
Protocollo	28	0	2	30
Tributi	7	1	0	8
TOTALE	87	4	5	96

2.2 Valutazione degli Esiti

L'analisi dei dati evidenzia quanto segue:

- **Elevato Grado di Gradimento:** Circa il 95% degli utenti ha espresso un giudizio positivo ("Molto Soddisfatto" o "Soddisfatto"). In particolare, i servizi di Anagrafe e Protocollo mostrano un numero elevato di consensi, confermando l'efficienza dei flussi di lavoro interni.
- **Aree di Attenzione:** Si registrano n. 5 casi di valutazione "insoddisfatto"; in un caso, relativo all'Edilizia Privata, tale valutazione è l'unica espressa per il servizio.
- **Partecipazione:** Sebbene il numero totale di rilevazioni (96) mostri un leggero incremento, rimane prioritario incentivare l'utenza all'utilizzo dello strumento digitale per rendere il dato statistico ancora più robusto.

2.3 Il Caso di Eccellenza: Front Office e Tributi

Un dato di estremo rilievo, che merita un'analisi dedicata, è l'ottenimento del **100% di giudizi positivi** per i servizi di **Front Office/Accoglienza e Tributi**.

Tale risultato non è affatto scontato e assume un valore straordinario per due ragioni fondamentali:

- **Natura del Servizio:** L'Ufficio Tributi, per sua natura, gestisce tematiche (imposte, accertamenti, scadenze fiscali) che generano intrinsecamente una predisposizione negativa o una "resistenza" psicologica nell'utente. Il fatto che nessun cittadino si sia dichiarato insoddisfatto testimonia un'altissima capacità comunicativa, trasparenza e professionalità degli operatori.
- **Gestione del Conflitto:** Il Front Office rappresenta il primo punto di contatto, spesso investito dalle frustrazioni generali del cittadino che giunge in Comune talvolta già prevenuto o contrariato. L'assenza di feedback negativi dimostra l'efficacia delle doti di *problem solving* e di accoglienza del personale, capace di disinnescare potenziali conflittualità e di fornire risposte chiare sin dal primo approccio.

2.4 Analisi delle Criticità: I Motivi di Insoddisfazione

Come previsto dal sistema di rilevazione, in caso di valutazione "Insoddisfatto", all'utente è richiesto di specificare le motivazioni del proprio giudizio per consentire all'Amministrazione di individuare i correttivi necessari.

A fronte di n. 5 valutazioni negative (pari a circa il 5% del totale delle rilevazioni), le motivazioni espresse sono state le seguenti:

1. **Tempi di attesa:** in un caso è stata lamentata la lunghezza dei tempi necessari per l'ottenimento di un certificato;
2. **Organizzazione degli accessi:** un utente ha espresso disappunto per la necessità di dover fissare un appuntamento e tornare successivamente presso l'ufficio;
3. **Puntualità:** in un caso è stata segnalata una mancanza di puntualità nell'erogazione del servizio;
4. **Relazione con l'utenza:** in un caso è stato segnalato un atteggiamento percepito come poco collaborativo da parte del dipendente;
5. **Mancata specifica:** un caso non ha indicato alcuna motivazione utile, bypassando la richiesta di dettaglio.

Sebbene si tratti di casi isolati nel contesto di quasi cento rilevazioni, l'Amministrazione intende utilizzare questi feedback con l'obiettivo di tendere al "difetto zero".

2.5 Analisi della Polarizzazione: L'Assenza di Giudizi Neutri

Dall'analisi dei dati emerge un fenomeno statistico particolare: nessun utente ha selezionato l'opzione "Né soddisfatto né insoddisfatto". Tale polarizzazione dei giudizi (che si attestano quasi esclusivamente sul polo positivo o, in minima parte, su quello negativo) può essere interpretata secondo diverse chiavi di lettura:

- **Efficacia dell'Interazione:** L'erogazione di un servizio amministrativo non è percepita come un'attività "grigia" o mediocre; l'utente riceve una risposta chiara e risolutiva oppure incontra un ostacolo. L'assenza di neutralità suggerisce che il servizio lascia un segno definito nel cittadino, eliminando l'indifferenza.
- **Qualità del Personale:** La cortesia e la professionalità riscontrate sembrano spingere l'utente verso un riconoscimento esplicito del valore (voto "Molto Soddisfatto"), mentre il dissenso emerge solo per specifiche criticità procedurali.
- **Natura dello Strumento:** Chi sceglie di utilizzare il totem è solitamente un utente che ha vissuto un'esperienza che desidera comunicare attivamente. La neutralità, per sua natura, raramente spinge all'azione di feedback volontario.

3. Il Percorso verso il Benchmarking Comparativo

Come auspicato dalle indicazioni della Corte dei Conti – Sezione Regionale di Controllo per il Veneto (deliberazione n. 64/2024/VSGC), il Comune ha operato attivamente per implementare processi di confronto con altre realtà territoriali.

3.1 Difficoltà del Sistema Territoriale

Nel corso del 2025 sono state esperite le seguenti azioni:

- **Contatti Diretti:** Sono stati interpellati i Comuni limitrofi per verificare l'esistenza di attività di benchmarking strutturate. L'esito ha evidenziato una carenza diffusa: la maggior parte degli enti vicini non ha ancora implementato sistemi di monitoraggio della qualità comparabili.
- **Interlocuzione con Associazioni di Comuni e Centri Studi Locali** per valutarne l'interesse a porsi quale soggetto di coordinamento di un progetto di benchmarking, al fine di creare una rete di monitoraggio collettiva. Dei vari organismi contattati, solamente uno aveva manifestato un interesse iniziale alla proposta, pur non dandovi un seguito pratico nei mesi successivi, rendendo quindi impossibile l'avvio di un percorso condiviso su scala sovracomunale.

3.2 La Svolta Strategica: Benchmarking Autonomo

Preso atto dello stallo delle collaborazioni esterne, il Comune di Cittadella ha deciso di attivarsi direttamente, sviluppando autonomamente gli strumenti per il confronto.

Sono stati elaborati due questionari tecnici specifici per servizi ad alto impatto:

1. **Rilascio Carta d'Identità Elettronica (CIE):** Scelto per l'elevata frequenza e la standardizzazione della procedura.

2. Gestione Pratiche SUAP (Sportello Unico Attività Produttive): Scelto per la complessità tecnica e la facilità di reperimento di dati quantitativi (tempi di risposta, numero di integrazioni richieste, etc.).

Questi strumenti sono progettati per una duplice somministrazione: al personale interno (per valutare la percezione della qualità organizzativa) e ad un totale di altri 8 Comuni identificati nel panel.

4. Metodologia di Selezione del Panel di Confronto

Per garantire la validità scientifica del confronto, il Comune ha definito i seguenti criteri:

- Prossimità Geografica: Sono stati selezionati Comuni nel raggio di circa 50 chilometri, per garantire un contesto socio-economico e normativo (regionale) omogeneo.
- Omogeneità Demografica: Il confronto è limitato a Comuni con una popolazione compresa tra 15.000 e 40.000 abitanti.

5. Conclusioni e Obiettivi per il 2026

L'anno 2025 ha rappresentato un momento di maturazione fondamentale. Se da un lato i risultati del totem confermano un'ottima percezione del servizio da parte dei cittadini, dall'altro la decisione di procedere autonomamente nel benchmarking rappresenta un ulteriore progresso nel sistema del controllo di qualità in quanto permette un confronto con i dati di altre Amministrazioni, come anche richiesto dalla Corte dei Conti.

Linee guida per l'esercizio successivo:

- Attuazione del Benchmarking: Avviare la somministrazione dei questionari CIE e SUAP al panel di Comuni individuato.
- Analisi dei Gap: Confrontare le performance interne con quelle del panel per individuare aree di efficientamento.
- Comunicazione: Potenziare la segnaletica e l'invito al feedback presso gli sportelli per aumentare la base statistica della customer satisfaction.