

## CONTROLLI INTERNI SUCCESSIVI

### CONTROLLO QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI CARBONIA

## RISULTATI INDAGINI DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024

Art. 147 quater D.Lgs. 267/2000

**Risultati raggiunti dalla rilevazione della customer satisfaction 2024, in relazione agli obiettivi prefissati**

Servizio	Risultato previsto	Risultato raggiunto
<b>Uscieri*</b>	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono almeno nel 73% delle domande dei questionari	Gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono nel 98,62% delle risposte
<b>Messi*</b>	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono almeno nel 73% delle domande dei questionari	Risultato raggiunto con un livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono nel 88,89% delle risposte
<b>Trasporto scolastico (esternalizzato)*</b>	Livello di gradimento almeno "buono" almeno nel 73% delle domande dei questionari	Risultato raggiunto con un livello di gradimento uguale o maggiore del giudizio "buono" nel 93,75% delle risposte
<b>Case dell'acqua**</b>	Livello di gradimento uguale o superiore a ottimo/buono almeno nel 73% delle domande dei questionari	Gradimento uguale o superiore a ottimo/buono nel 89,33% delle risposte

\*Fonte: statistiche su Report finale consegnati dall'Ufficio Pubblica Istruzione e Ufficio Servizi Ausiliari

\*\*Fonte: statistiche Ufficio di Staff

### Benchmarking orizzontale

Al fine di effettuare il benchmarking orizzontale, ossia il confronto con altre realtà che erogano servizi simili, è stata svolta una ricerca su 56 Comuni che annunciano un'indagine di customer satisfaction o pubblicano gli esiti di tali indagini sul gradimento dei propri servizi. Da tale analisi è emerso che, per il 2024, il Comune di Olbia ha condotto e pubblicato una rilevazione sul gradimento del Trasporto Scolastico, il Comune di Pianoro ha pubblicato gli esiti sui servizi di Accoglienza (Uscierato), Centralino e Casa Comunale (Messi), relativamente all'anno 2022, mentre l'azienda Umbra Acque, che gestisce le case dell'acqua in accordo con diversi Comuni (Assisi, Bastia Umbra,

Bettona, Cannara, Castiglione del Lago, Citerna, Città della Pieve, Città di Castello, Collazzone, Corciano, Deruta, Fossato di Vico, Fratta Todina, Gualdo Tadino, Gubbio, Magione, Marsciano, Massa Martana, Monte Castello di Vibio, Paciano, Panicale, Passignano sul Trasimeno, Perugia, Piegara, Pietralunga, San Giustino, San Venanzo, Scheggia, Sigillo, Todi, Torgiano, Tuoro sul Trasimeno, Umbertide, Valfabbrica) ha pubblicato la rilevazione sulla qualità del servizio per il primo semestre 2024.

Tra gli elementi di criticità, da tener presenti per questo tipo di confronto, si rilevano le differenze di contesto territoriale, tessuto socio-economico, dimensioni demografiche e utenza servita: Olbia è un comune del Nord Sardegna, con un numero di abitanti che supera il doppio del numero degli abitanti di Carbonia e con un bacino di utenza conseguentemente più vasto; Pianoro è un Comune della provincia di Bologna in Emilia Romagna, con un numero di abitanti di circa 10.000 unità in meno rispetto agli abitanti di Carbonia. Altro elemento critico è la non completa confrontabilità dei dati, trattandosi di questionari in parte diversi, con scale di valutazione differenti, somministrati ad un numero differente di persone e con un numero diverso di risposte. Come anticipato, per il confronto con il Comune di Pianoro, un ulteriore elemento critico è rappresentato dalla diversa annualità disponibile: anno 2022 per Pianoro, anno 2024 per Carbonia. I questionari del Comune di Olbia sul trasporto scolastico si riferiscono all'anno scolastico 2023/2024 mentre i questionari del Comune di Carbonia si riferiscono all'anno scolastico 2024/2025. Non avendo trovato rilevazioni effettuate dai Comuni sull'utilizzo delle Case dell'acqua, si è dovuto utilizzare una rilevazione effettuata dal gestore Umbra Acque che garantisce il servizio in diversi Comuni dell'Umbria. La rilevazione risulta quindi molto diversa per comunità coinvolte, metodologia di indagine, dislocazione delle case dell'acqua e periodo di riferimento: primo semestre 2024 per la rilevazione di Umbra Acque e anno 2024 per il Comune di Carbonia.

Consapevoli che il benchmarking andrebbe applicato a realtà omogenee, i cui dati purtroppo non vengono raccolti o non sono disponibili, abbiamo comunque provato a fare una simulazione che consideriamo puramente indicativa e che vede Carbonia superare i risultati di gradimento raggiunti da altri Comuni del Nord Sardegna e Nord – Centro Italia.

Di seguito proponiamo il confronto, puramente indicativo, tra i risultati di customer satisfaction, relativi al servizio Uscierato – Accoglienza, per il Comune di Carbonia (anno 2024) e il Comune di Pianoro (anno 2022):

<b>Rilevazione soddisfazione utenti</b>	<b>Comune Carbonia</b>	<b>Comune Pianoro</b>
<b>Uscierato - Accoglienza</b>		(Questionario unico per Accoglienza, Centralino e Casa comunale, i servizi sono valutati insieme)
Questionari compilati	145	7
Gradimento complessivo	98,62%	83,7%

	(Percentuale calcolata sulle risposte buono/abbastanza e ottimo alle domande 3 e 4 del questionario)	(Percentuale calcolata sui voti 4 e 5 - scala da 1 a 5 - espressi in risposta alla domanda finale)
--	--	--

Fonte: Statistiche su Report finale consegnati dall'Ufficio Servizi Ausiliari e *Questionario sulla Qualità del Servizio: Accoglienza, centralino e casa comunale* – Comune Pianoro

Di seguito proponiamo il confronto, puramente indicativo, tra i risultati di customer satisfaction, relativi al servizio Messi - Casa Comunale, per il Comune di Carbonia (anno 2024) e il Comune di Pianoro (anno 2022):

<b>Rilevazione soddisfazione utenti</b> <b>Messi - Casa Comunale</b>	<b>Comune Carbonia</b>	<b>Comune Pianoro</b>  (Questionario unico per Accoglienza, Centralino e Casa comunale, i servizi sono valutati insieme)
Questionari compilati	54	7
Gradimento complessivo	88,89%  (Percentuale calcolata sulle risposte buono/abbastanza e ottimo alle domande 2 e 3 del questionario)	83,7%  (Percentuale calcolata sui voti 4 e 5 - scala da 1 a 5 – espressi in risposta alla domanda finale)

Fonte: Statistiche su Report finale consegnati dall'Ufficio Servizi Ausiliari e *Questionario sulla Qualità del Servizio: Accoglienza, centralino e casa comunale* – Comune Pianoro

Di seguito proponiamo il confronto tra i risultati di customer satisfaction relativi al Trasporto Scolastico, per il Comune di Carbonia (A.S. 2024/2025), il Comune di Olbia (A.S. 2023/2024):

<b>Rilevazione soddisfazione utenti</b> <b>Servizio Scuola Bus</b>	<b>Comune Carbonia</b>	<b>Comune Olbia</b>
Questionari compilati	32	45
Questionari distribuiti/n. utenti	48	119

Gradimento sulla pulizia autobus (Percentuale calcolata sulle risposte che hanno espresso un livello di gradimento buono od ottimo)	100 %	77,78%
Gradimento sull'autista (Percentuale calcolata sulle risposte che hanno espresso un livello di gradimento buono od ottimo)	96,87 %	93,33 %

Fonte: Statistiche su Report finale consegnati dall'Ufficio Pubblica Istruzione Comune di Carbonia e Servizio Scuolabus – Relazione Customer Satisfaction 2024, Aspo per Comune di Olbia.

Di seguito proponiamo il confronto tra i risultati di customer satisfaction relativi al Servizio Case dell'Acqua, rilevazione anno 2024 per il Comune di Carbonia con gestione So.Mi.Ca. S.p.A. e rilevazione primo semestre 2024 per diversi Comuni umbri con gestione Umbra Acque:

<b>Rilevazione soddisfazione utenti Case dell'Acqua</b>	<b>Comune Carbonia</b>	<b>Diversi Comuni umbri (gestione Umbra Acque)</b>
Questionari compilati/interviste	13 questionari	179 intervistati (circa) tra gli utilizzatori del servizio nei diversi Comuni
Gradimento qualità dell'acqua	100 % (Percentuale calcolata sulle risposte buono/ottimo alla domanda n. 7 del questionario)	87,4 % (Percentuale calcolata sugli utilizzatori a cui piace la qualità dell'acqua erogata dalle Case dell'acqua)

Fonte: Statistiche Ufficio di Staff e Indagine di Customer Satisfaction – 1 semestre 2024 - Umbra Acque

La Segretaria Generale  
Dott.ssa Antonella Marcello