



**CITTÀ DI PALESTRINA**  
CITTÀ METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE

**Indagine di customer satisfaction  
sui servizi erogati dallo sportello**

**UMA**  
**Utenti Motori Agricoli**



**Presentazione risultati**

**Giugno 2023**

A cura dell'Ufficio di Segreteria Generale in collaborazione con l'Ufficio di Polizia Locale e l'Ufficio Cultura

## **Breve premessa**

L'articolo 147, comma 2, lettera e) del D.Lgs. n. 267/2000 (TUEL) stabilisce che *“il sistema di controllo interno è diretto a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente si mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente (...)”*.

Con tale norma il legislatore ha inteso misurare la soddisfazione degli utenti con riferimento ai servizi resi promuovendo l'introduzione di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini.

Il Ministero della Funzione pubblica nel 2014 ha emanato la *“Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini”* allo scopo di *“promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili”*.

Uno degli strumenti maggiormente utilizzati per la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti e della qualità percepita è l'indagine di customer satisfaction, la quale consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

## **La Customer Satisfaction**

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti non è un sondaggio di opinione, una semplice distribuzione di questionari, un'elaborazione di dati statistici fine a se stessi, né una modalità per fare graduatorie dei più bravi e dei meno bravi. Serve per definire le politiche di intervento nella fase della pianificazione e della individuazione delle scelte e delle scale di priorità, a valutare l'impatto degli interventi di miglioramento dei servizi introdotti e a verificare il riconoscimento e l'apprezzamento da parte dei cittadini, nonché ad affermare e tutelare il diritto dei cittadini alla qualità dei servizi pubblici, per individuare i bisogni e le attese dei cittadini rispetto ai servizi resi, definendo il grado di soddisfazione degli utenti; al fine di cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento.

## **Finalità**

- Coinvolgimento e partecipazione dei cittadini alle fasi di accesso;
- Fruizione e valutazione dei servizi, rafforzando il rapporto di fiducia verso le istituzioni;
- Innovazioni e cambiamenti migliorativi nelle modalità di erogazione dei servizi, tarando le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei destinatari;
- Sviluppo cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità.

## **L'Ufficio UMA - Utenti Motori Agricoli**

La legislazione nazionale consente ai soggetti che esercitano attività agricola di fruire di carburante parzialmente esente dalle accise, destinato a lavorazioni agricole e orticole, all'allevamento, alla silvicoltura e piscicoltura e alle coltivazioni sotto serra.

La Regione Lazio ha emanato una serie di norme e di atti amministrativi che disciplinano la materia, ripartendo le competenze tra la Regione e i 47 Comuni capofila, tra cui Palestrina.

La Regione esercita funzioni di indirizzo, coordinamento, direttiva e controllo, al fine di garantire servizi di qualità agli utenti attraverso procedure operative di semplice ed omogenea applicazione sull'intero territorio regionale; i 47 Comuni capofila, destinatari di specifica delega (ai sensi della L.R. n. 14 del 06/08/1999 parte A, e parte B) provvedono alla valutazione istruttoria delle richieste loro presentate dagli utenti agricoli, alla tenuta dei relativi fascicoli e alla materiale assegnazione dei quantitativi di carburante agevolato a ciascuno spettanti, utilizzando l'applicativo informatizzato UMA.

Ogni Comune capofila ha competenza su ambiti territoriali cui appartengono diversi Comuni.

In particolare, nella Regione Lazio le procedure e le norme tecniche sono disciplinate da varie disposizioni tra cui:

Deliberazione della Giunta regionale 05 settembre 2003, n. 843, che ha posto le linee guida sulle procedure cui i Comuni capofila devono fare riferimento per la concessione delle agevolazioni fiscali in materia di carburanti per impieghi agricoli;

Deliberazione della Giunta regionale 07 novembre 2006 n. 806, che ha approvato le tabelle relative ai consumi medi dei prodotti petroliferi impiegati in lavori agricoli, orticoli, in allevamento, nella silvicoltura e piscicoltura e nelle produzioni sotto serra ai fini dell'applicazione delle aliquote ridotte o dell'esenzione dell'accisa.

Inoltre, gli aventi diritto all'agevolazione fiscale sui carburanti agricoli possono presentare le domande di assegnazione di carburante agevolato, presso i Comuni capofila di competenza, personalmente oppure attraverso i Centri di Assistenza Agricoli (CAA) autorizzati e abilitati dalla Regione Lazio.

## **La nostra indagine**

Il Comune di Palestrina ha avviato questa indagine di Customer Satisfaction allo scopo di sondare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti dall'ufficio UMA.

La rilevazione ha avuto inizio il giorno 8 maggio 2023 e si è conclusa dopo circa 4 settimane, il 1° giugno 2023.

Le opinioni sono state acquisite attraverso la compilazione cartacea di un questionario messo a disposizione dell'utenza dell'ufficio Uma. Gli utenti sono stati invitati a rispondere al questionario in forma anonima; per quanto concerne la forma, il questionario cartaceo era costituito da una breve nota introduttiva che spiegava l'intento dell'iniziativa e la modalità di compilazione, nonché da una serie di quesiti a cui rispondere apponendo una crocetta su una delle opzioni date, prevedendo una scala di valori da 1 a 6 con il valore più basso corrispondente a "*per niente d'accordo*" ed il valore più alto a "*completamente d'accordo*".

Le domande sono state suddivise in più sezioni:

- la prima sezione, a carattere introduttivo, comprendente 2 quesiti inerenti la localizzazione della struttura;
- la seconda sezione comprendente quesiti relativi al servizio offerto ed implica una valutazione soggettiva utile a comprendere meglio gli ambiti di sviluppo per il futuro;
- la terza sezione è dedicata agli ambienti nonché alle motivazioni dell'accesso al servizio e alla consultazione del sito internet istituzionale;
- l'ultima sezione, invece, indaga le caratteristiche del campione e presenta 4 quesiti riguardanti i dati socio-anagrafici al fine di comprendere la stratificazione del campione (sesso, fascia di età, professione e nazionalità) dei cittadini intervistati. Non sono state richieste ulteriori informazioni personali che potessero identificare la persona.

### La composizione del campione

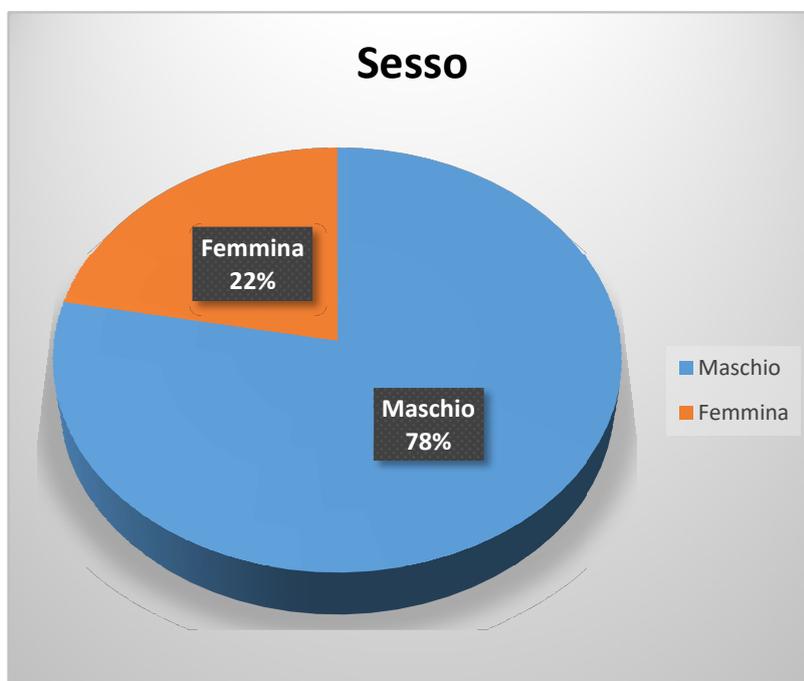
Complessivamente sono stati raccolti 23 questionari.

In particolare, il target di riferimento a cui è stato proposto il sondaggio è limitato a quei cittadini che nelle settimane stabilite hanno avuto motivo di recarsi presso l'Ufficio UMA.

Caratteristiche anagrafiche

Sesso	
Maschio	<b>18</b>
Femmina	<b>5</b>

Fascia di età	
da 18 a 24 anni	<b>0</b>
da 25 a 30 anni	<b>1</b>
da 31 a 35 anni	<b>0</b>
da 36 a 40 anni	<b>5</b>
da 41 a 45 anni	<b>2</b>
da 46 a 50 anni	<b>3</b>
da 51 a 55 anni	<b>5</b>
oltre 55 anni	<b>7</b>



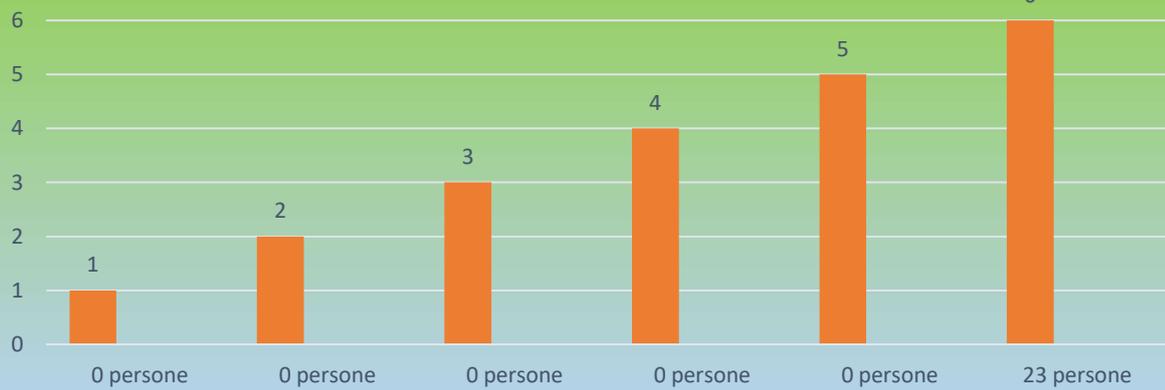
## Professione:



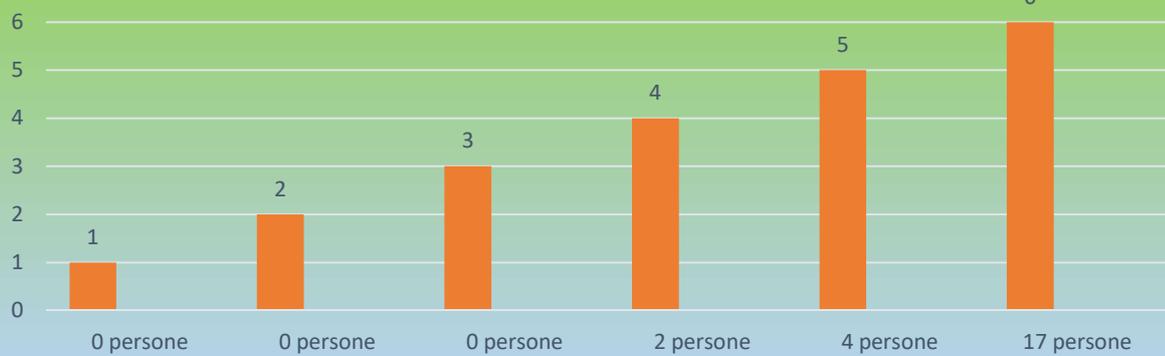
Dall'analisi delle caratteristiche risulta che il campione è composto da una maggioranza di utenti di sesso maschile, la fascia di età prevalente è superiore ai 50 anni, la condizione professionale è esclusivamente quella di agricoltore, la nazionalità italiana.

**Analisi delle Domande** Voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)

### 1. La sede dell'ufficio è facilmente raggiungibile



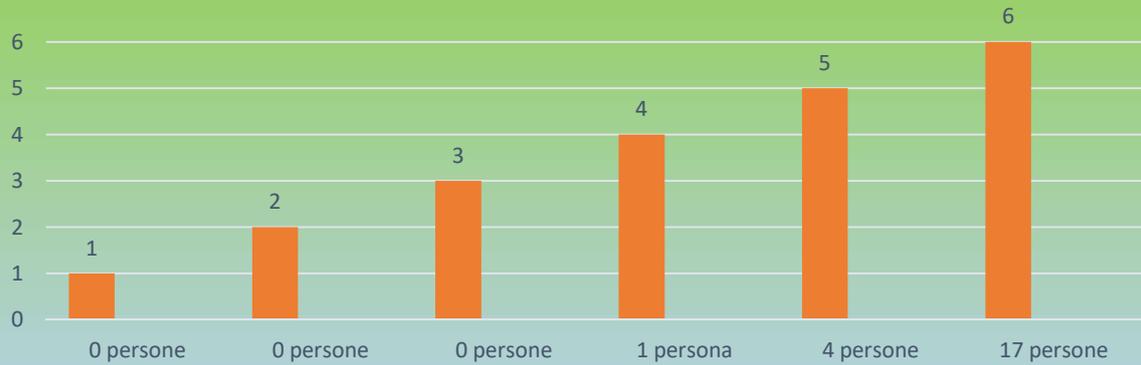
### 2. La segnaletica che indirizza agli uffici (es. cartelli, frecce ecc.) è chiara e comprensibile



### 3. L'orario di apertura degli uffici è adeguato



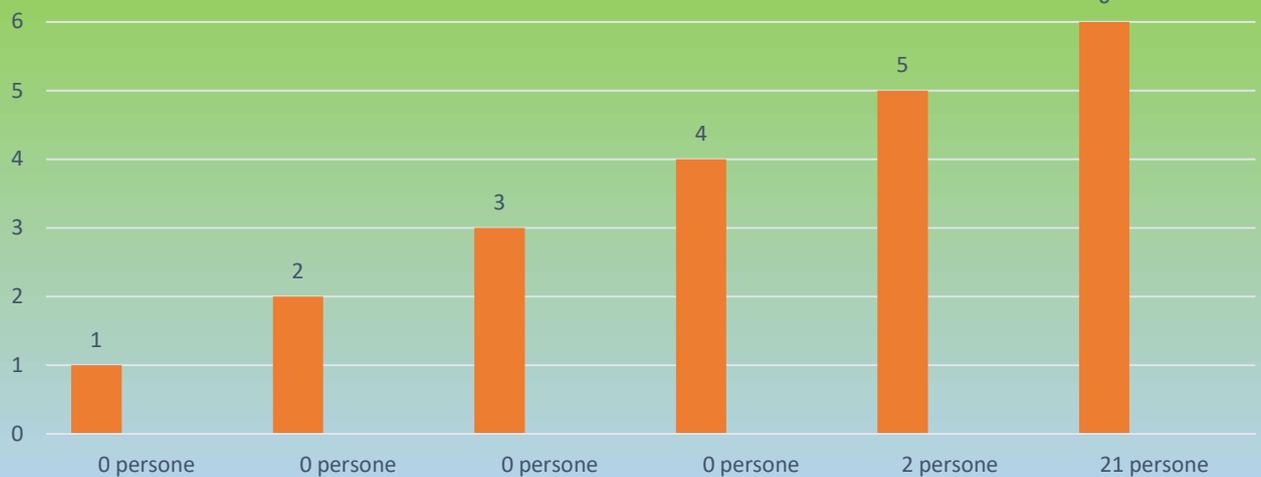
#### 4. I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi



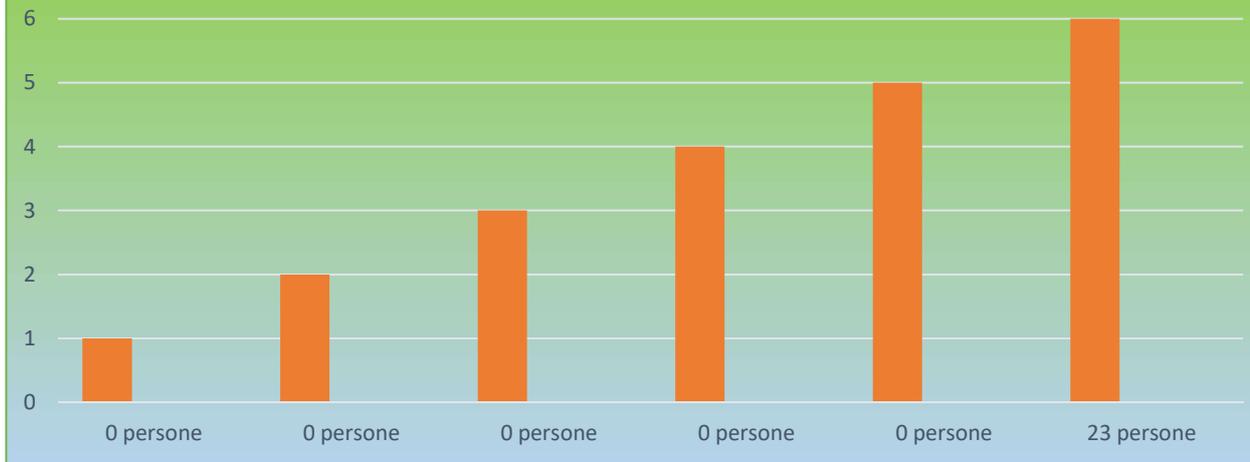
#### 5. I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione



#### 6. Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete



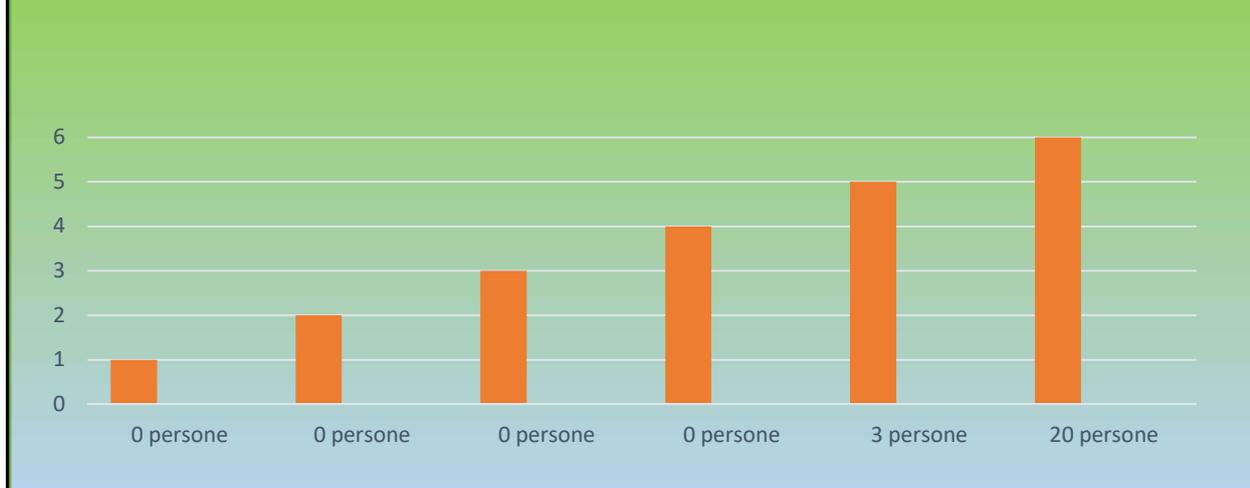
### 7. Gli operatori sono cortesi e disponibili

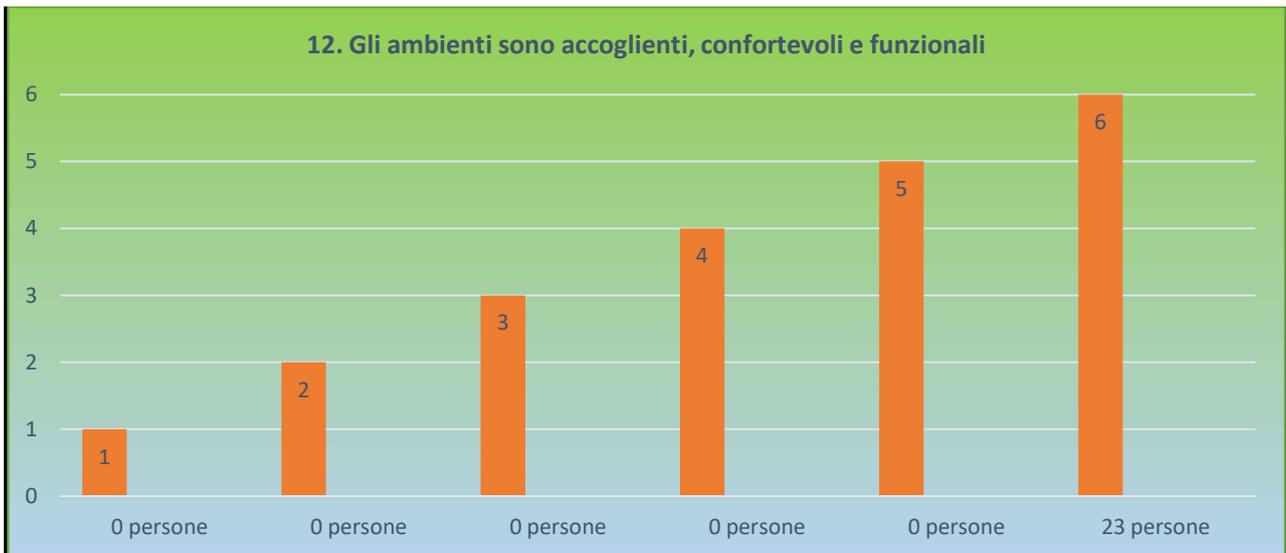
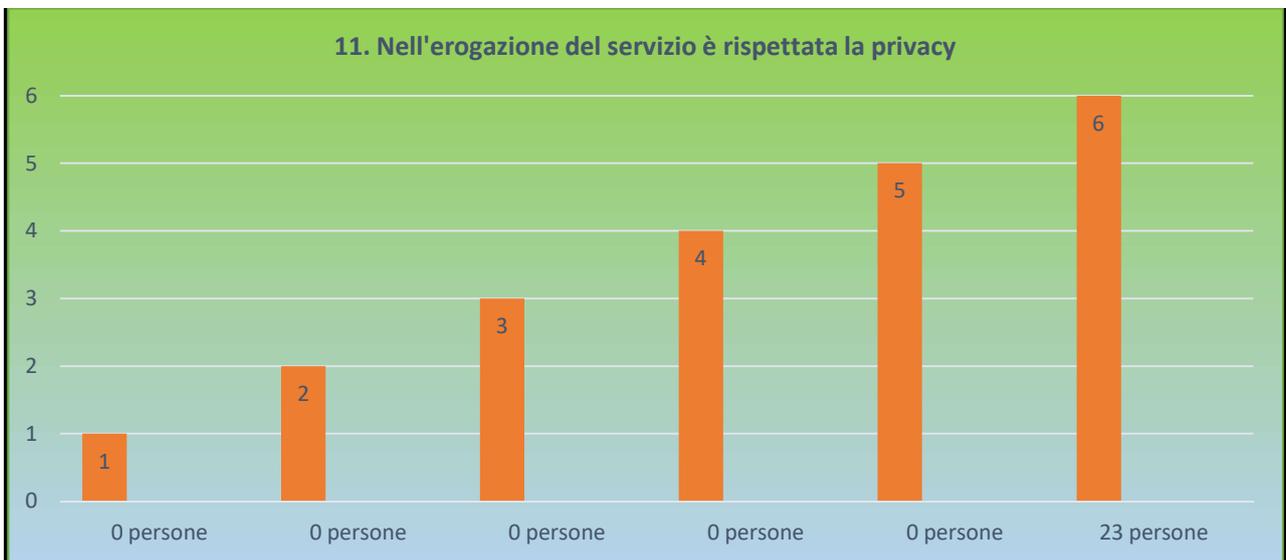
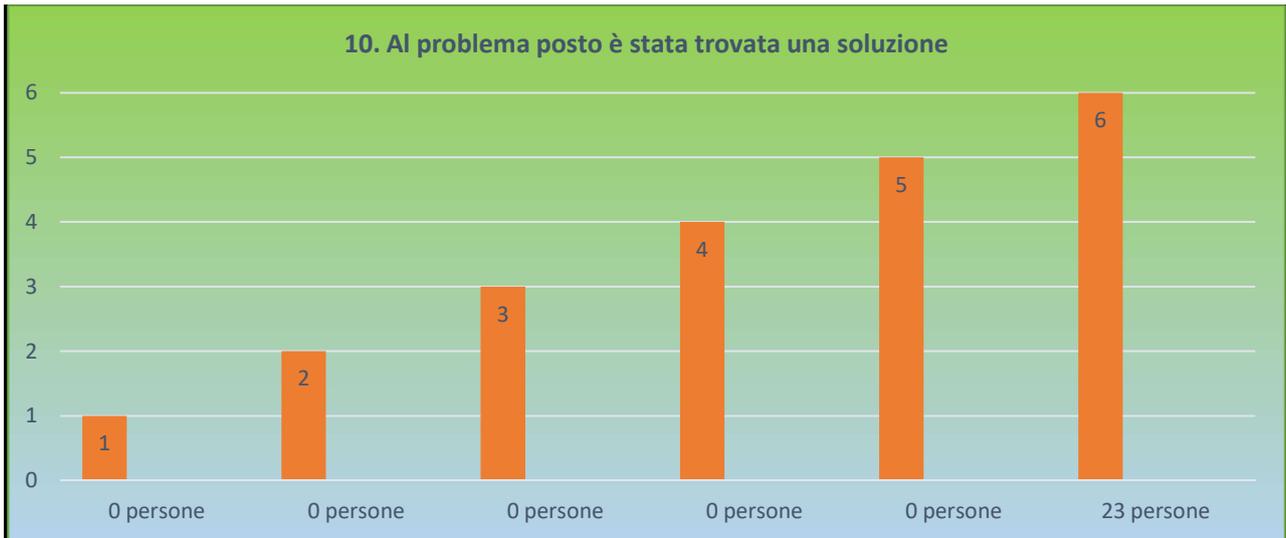


### 8. Gli operatori sono competenti e professionali

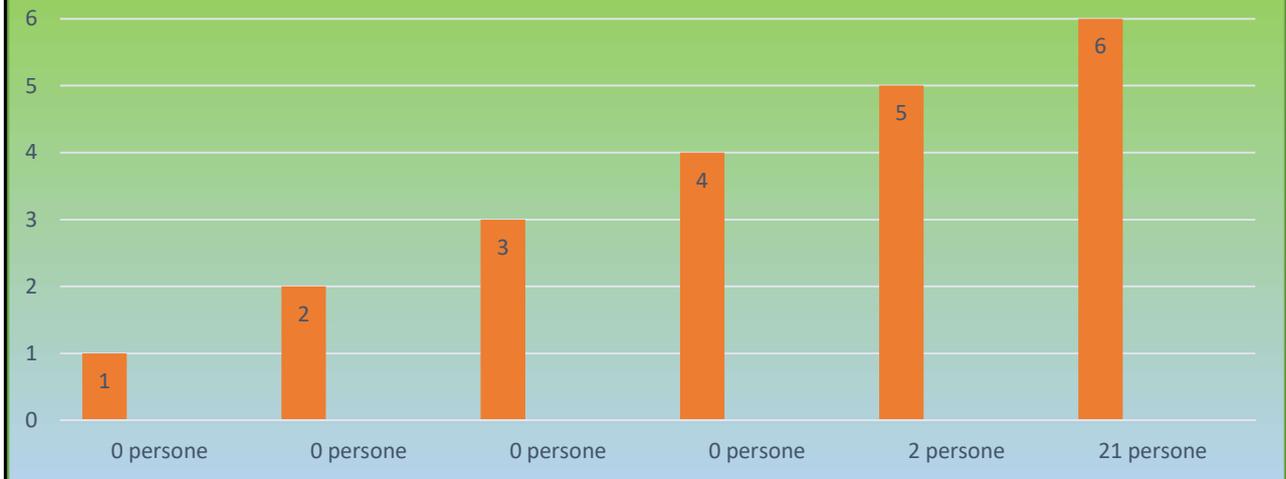


### 9. Le risposte sono state fornite tempestivamente

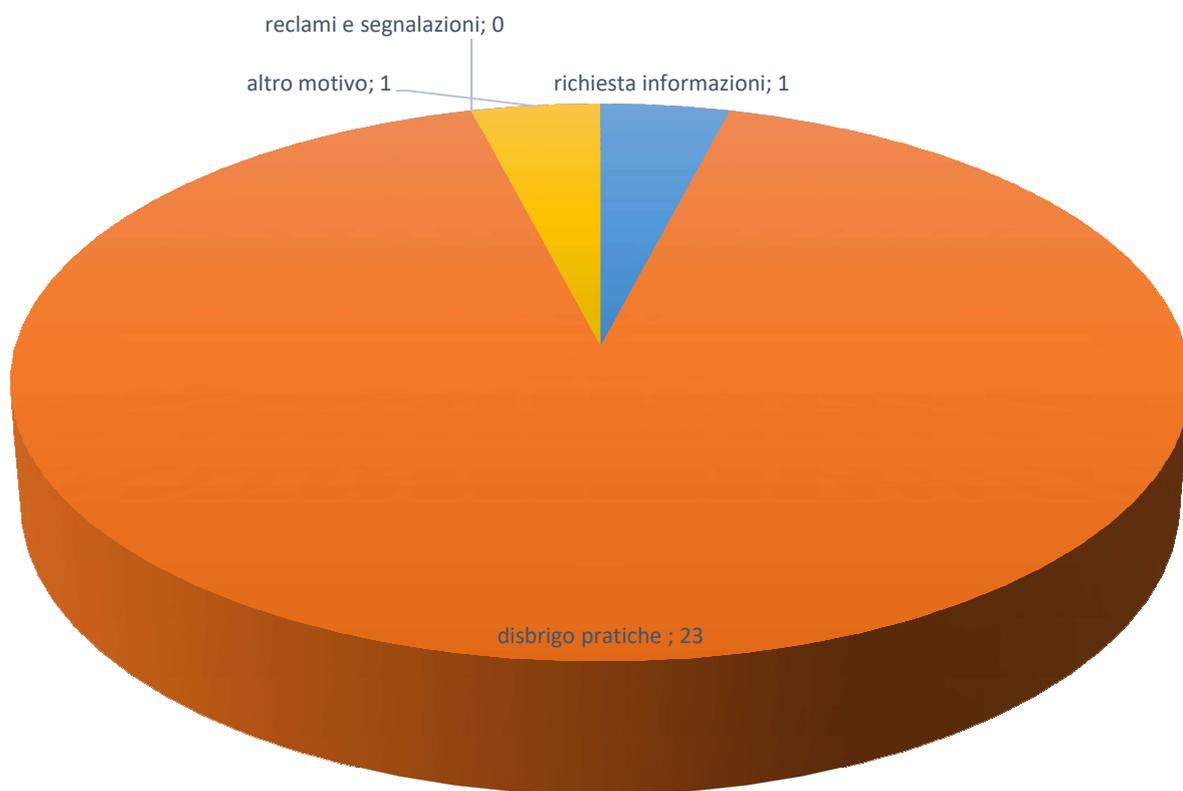




### 12. Ritiene il servizio complessivamente soddisfacente

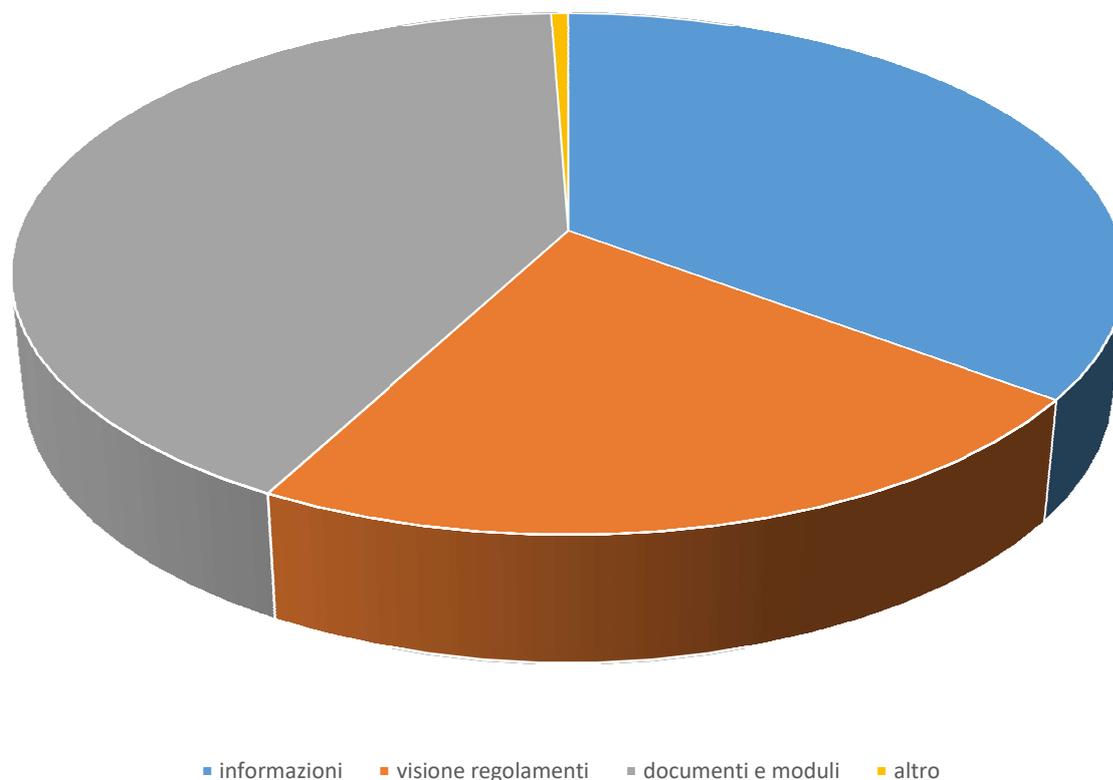


## Per quale ragione si è rivolto al servizio



■ richiesta informazioni   ■ disbrigo pratiche   ■ reclami e segnalazioni   ■ altro motivo

## Per quale motivo utilizza il sito internet del Comune



### Conclusioni

L'indagine effettuata ha fornito risultati soddisfacenti, l'iniziativa ha riscosso un buon indice di partecipazione e gradimento da parte dell'utenza e dal personale coinvolto. I risultati fanno emergere un panorama di sostanziale soddisfazione da parte degli utenti, tra gli aspetti più apprezzati c'è il fattore umano, la competenza, la cortesia e la chiarezza delle informazioni a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante per il servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

Da quanto si può estrapolare dai dati raccolti la maggioranza dei cittadini che ha partecipato all'indagine ha promosso il Servizio UMA, in generale l'esperienza di chi si è rivolto al Servizio è stata senza dubbio positiva.

Si ringraziano coloro che hanno partecipato con i loro giudizi perché hanno contribuito ad un'analisi dell'esistente che ci sprona a fare sempre meglio.