



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

PROVINCIA DI PERUGIA

Area Politiche Sociali

Determinazione nr. 710 del 31/08/2022

Proposta nr. 750 del 31/08/2022

OGGETTO: PROGETTO COM - 2 CUSTOMER SATISFACTION, INDIVIDUAZIONE DI UN'ATTIVITÀ DI CUSTOMER SATISFACTION E CREAZIONE DELLA SCHEDA ATTRAVERSO CUI REALIZZARE L'AZIONE - AREA POLITICHE SOCIALI

L'anno duemilaventidue il giorno trentuno del mese di Agosto

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE DELL' AREA POLITICHE SOCIALI

Premesso:

- che con deliberazione della Giunta Comunale n.160 del 26/09/2019 è stata approvata la riorganizzazione della struttura comunale ed individuate le posizioni organizzative di Responsabile di Area;
- che con Decreto Sindacale del 31/12/2021 num. 5 è stato individuato il Funzionario Responsabile dell'Area fino al 31.12.2023;

Visto:

- la legge n. 234 del 30/12/2021, "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2022 e bilancio pluriennale per il triennio 2022-2024." (Legge di Stabilità 2022);
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 8 del 19 maggio 2022 con la quale è stato deliberato l'Esercizio per l'Anno 2022-2023-2024;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 7 del 19 maggio 2022 con la quale è stato approvato il Documento Unico di Programmazione (DUP) 2022-2023-2024;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 133 del 31/05/2022 con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2022 e assegnate le risorse umane, finanziarie e gli obiettivi ai funzionari responsabili;
- lo Statuto Comunale;
- il Regolamento di Contabilità;
- **Richiamata** la Deliberazione della Giunta Comunale n.133 del 31.05.2022 con oggetto. "approvazione del PEG 2022 e piano della performance 2022/2024";
- **Visto in particolare** l'Obiettivo strategico Progetto – Com – 2, relativo alla customer satisfaction volta a migliorare il grado di soddisfazione dell'utenza nella prospettiva di migliorare il servizio offerto e conseguentemente la soddisfazione delle persone che fruiscono del servizio medesimo, relativamente all'Area Politiche Sociali;
- **Ritenuto quindi** di dover approvare la documentazione in allegato alla presente determinazione, da considerarsi quale parte integrante e sostanziale dell'atto, recante il documento illustrativo dell'attività di customer satisfaction, nonché la scheda con cui realizzare l'azione (nello specifico questionario da somministrare all'utenza);

- **Ritenuto infine** di iniziare le attività di rilevazione somministrando il questionario alle persone che si rivolgono a vario titolo all'Area Politiche Sociali;

D E T E R M I N A

Per le motivazioni espresse in premessa, da considerarsi qui integralmente riportate e trascritte:

1. Di approvare la documentazione in allegato alla presente determinazione, da considerarsi quale parte integrante e sostanziale dell'atto, recante il documento illustrativo dell'attività di customer satisfaction, nonché la scheda con cui realizzare l'azione (nello specifico questionario da somministrare all'utenza);
2. Di iniziare le attività di rilevazione, somministrando il questionario alle persone che si rivolgono a vario titolo all'Area Politiche Sociali;
3. di ATTESTARE di avere accertato ai sensi dell'articolo 9, comma 1, lett. a), numero 2, del decreto legge n. 78 del 2009 che i pagamenti derivanti dall'assunzione dell'impegno sono compatibili con le regole di finanza pubblica ed in particolare con i limiti previsti dal patto di stabilità interno;
4. Di inviare il presente atto al responsabile del servizio finanziario per gli adempimenti di competenza.

Ai sensi dell'art. 147bis del TUEL si appone:

PARERE FAVOREVOLE DI REGOLARITA' TECNICA ATTESTANTE LA REGOLARITA' E CORRETTEZZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

Capitolo	CC	Beneficiario	Impegno	Importo	CIG

Capitolo	CC	Beneficiario	Accertamento	Importo

Castiglione del Lago, li 31/08/2022

Il Funzionario Responsabile
Emanuela Bisogno / INFOCERT SPA



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

AREA POLITICHE SOCIALI

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658242 – Cell 3336143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

Oggetto: la rilevazione della customer satisfaction - Area Politiche Sociali 2022

In base obiettivo strategico dell'Ente relativo alla CUSTOMER SATISFACTION, finalizzata ad orientare le proprie politiche ed attività alla soddisfazione degli utenti dei servizi, si ritiene, anche al fine di monitorare il trend e favorire la confrontabilità con i risultati emersi nella precedente indagine, si ritiene di dover riproporre il questionario relativo all'anno 2021 anche per l'anno 2022, richiamando in toto le considerazioni precedentemente svolte, con delle semplici modificazioni nella formulazione delle domande per agevolare, sulla scorta dell'esperienza passata, la compilazione da parte dei cittadini.

Infatti l'orientamento alla soddisfazione del cliente è utile per trarre indicazioni riguardo a: front office, back office, valutazione della struttura che eroga un determinato servizio, dei servizi erogati e dei cambiamenti possibili. Nel proposito di trasformare in misura quantitativa il concetto di soddisfazione del cliente, la *customer satisfaction* risulta inscindibile dal concetto di qualità del prodotto/servizio. Tale qualità è ulteriormente definibile in termini di qualità percepita.

La particolarità delle attività poste in essere dall'Area Politiche Sociali, in particolare dall'Ufficio della Cittadinanza e dalle Assistenti Sociali, le quali molto spesso si trovano ad operare in contesti articolati, in cui partecipano più attori o che si occupano dell'esecuzione dei dispositivi delle varie Autorità Giudiziarie, l'alto tasso di personalizzazione degli interventi, la delicatezza dei temi trattati all'interno dell'Area che hanno a che fare con il benessere e la qualità della vita delle persone, aggiunge ulteriori elementi di complessità a questo tipo di valutazione.

L'ipotesi è quella di riproporre una valutazione della **qualità percepita** dai fruitori dei vari servizi, ovvero una valutazione dei servizi già in essere, attraverso il monitoraggio dell'erogazione e dell'efficacia dei vari servizi e successivamente una **gestione della qualità** dei servizi stessi, volta all'individuazione degli elementi utili per la riprogettazione, rilevando i bisogni e le aspettative non soddisfatte..

Gli elementi chiave che si andranno a rilevare fanno riferimento alle **aspettative degli utenti** sul servizio, basate sulle informazioni preesistenti, nonché al livello di necessità e bisogno rispetto al servizio stesso; nonché al **giudizio del cittadino fruitore** in relazione alle seguenti dimensioni:

- Aspetti tangibili ed organizzativi;
- La comunicazione;
- Il contenuto del servizio;
- L'interazione con l'utente;
- La capacità di risposta;
- La personalizzazione degli interventi
- L'empatia;

Lo strumento ipotizzato per l'indagine di customer satisfaction è il questionario, da somministrare contestualmente all'erogazione del servizio. Il questionario sarà strutturato in quattro sezioni. La prima sezione raccoglie items volti a definire le caratteristiche dei cittadini fruitori dei servizi.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

AREA POLITICHE SOCIALI

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658242 – Cell 3336143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

La seconda sezione comprende le domande finalizzate a valutare il grado di conoscenza che l'utente ha del servizio.

La terza sezione riguarda la misurazione del livello di importanza che viene attribuito dal cittadino ai diversi indicatori di valutazione

Variabili	Dimensioni	Indicatori
Valutazione del Grado di conoscenza e immagine del Servizio	Immagine percepita del Servizio	
Aspetti tangibili ed organizzativi	Accessibilità	Comodità, raggiungibilità Facilità di individuazione
	Locali e Spazi	Confort e funzionalità, pulizia e gradevolezza degli ambienti
	Strumentazione e modulistica	Comprensibilità Chiarezza e facilità nella compilazione dei moduli
Affidabilità/credibilità del Servizio	Efficienza	Velocità con cui sono forniti documenti e informazioni
Capacità di risposta	Chiarezza delle informazioni fornite/chiarezza del linguaggio utilizzato	
Personalizzazione dell'intervento	Capacità di fornire risposte/interventi individualizzati	
Empatia	Capacità di ascolto Cortesie Disponibilità	

L'ultima sezione sarà uno spazio libero ove inserire eventuali suggerimenti

L'oggetto dell'indagine è la qualità percepita dei servizi erogati da parte dell'Area Politiche Sociali, in particolare dall'Ufficio Politiche Sociali e dall'Ufficio della Cittadinanza.

L'universo di riferimento sarà costituito dai cittadini fruitori dei servizi.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

AREA POLITICHE SOCIALI

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658242 – Cell 3336143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

Questionario di valutazione della qualità percepita relativa all'Area Politiche Sociali anno 2022

Sezione 1 – dati anagrafici

Genere	<input type="radio"/> M <input type="radio"/> F
Età	
Cittadinanza	<input type="radio"/> Italiana <input type="radio"/> Comunitaria <input type="radio"/> Paese Terzo

Sezione 2 – Dati di presa in Carico

Ufficio a cui ti sei rivolto (barrare con una crocetta, sono possibili anche più scelte):

- ☐ Ufficio Politiche Sociali
- ☐ Ufficio della Cittadinanza (Assistenti Sociali)
 - Area Adulti, Anziani
 - Area Tutela Minorile
 - Area Reddito di cittadinanza

Ti sei rivolto ai nostri uffici/servizi (barrare con una crocetta):

- ☐ Spontaneamente
- ☐ Su indicazione dell'Autorità Giudiziaria
- ☐ Su indicazione degli altri Servizi

Sezione 3- Conoscenza e immagine dell'Ufficio/Servizio

Da quanto tempo ti rivolgi ai nostri Uffici e Servizi?

- ☐ Da meno di un anno
- ☐ Da uno a tre anni
- ☐ Da più di tre anni

Come valuti complessivamente gli Uffici e Servizi relativi all'Area Politiche Sociali?

- ☐ In maniera Negativa
- ☐ In maniera Positiva



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

AREA POLITICHE SOCIALI

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658242 – Cell 3336143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

Sezione 4 – valutazione della qualità dell’Ufficio/Servizio

Aspetti tangibili ed organizzativi	Ritieni che la nostra sede sia comoda e raggiungibile? -1 -2 -3 -4 -5
	All’interno della sede Comunale hai individuato con facilità l’Ufficio/Servizio? -1 -2 -3 -4 -5
	Che valutazione dai alla chiarezza della segnaletica/cartellonistica? -1 -2 -3 -4 -5
	Come valuti il confort e la pulizia degli spazi? -1 -2 -3 -4 -5
	Come valuti la chiarezza e la facilità di compilazione della modulistica? -1 -2 -3 -4 -5
Affidabilità/credibilità del Servizio	Come valuti l’attività di supporto alla compilazione svolta dal personale? -1 -2 -3 -4 -5
	Come valuti la velocità con cui ti sono stati forniti i documenti e le informazioni richieste? -1 -2 -3 -4 -5
Capacità di risposta	Come valuti le informazioni che ti sono state fornite? -1 -2 -3 -4 -5
	Il personale ha utilizzato un linguaggio chiaro? -1 -2 -3 -4 -5
Personalizzazione dell’intervento	Ritieni che gli interventi/servizi/soluzioni che ti sono stati proposti sono calati sulle tue esigenze? -1 -2 -3 -4 -5
Empatia	Come valuti la capacità di ascolto del personale? -1 -2 -3 -4 -5
	Come valuti la cortesia con cui sei stato trattato dal personale? -1 -2 -3 -4 -5
	Come valuti la disponibilità del personale nei tuoi confronti? -1 -2 -3 -4 -5

Hai suggerimenti?

.....



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

PROVINCIA DI PERUGIA

Area Politiche Sociali

Determinazione nr. 1193 del 27/12/2022

Proposta nr. 1255 del 27/12/2022

OGGETTO: PIANO DELLA PERFORMANCE 2022/2024 – OBIETTIVO: CUSTOMER SATISFACTION – AZIONE 2: ANALISI E VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ SVOLTA. INDAGINE DI CONFRONTO CON ALTRO COMUNE DELL'AREA DEL TRASIMENO COMPARANDO MODALITÀ CON CUI LO STESSO SERVIZIO VIENE OFFERTO - AREA POLITICHE SOCIALI

L'anno duemilaventidue il giorno ventisette del mese di Dicembre

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE DELL' AREA POLITICHE SOCIALI

Premesso:

- che con deliberazione della Giunta Comunale n.160 del 26/09/2019 è stata approvata la riorganizzazione della struttura comunale ed individuate le posizioni organizzative di Responsabile di Area;
- che con Decreto Sindacale del 31/12/2021 num. 5 è stato individuato il Funzionario Responsabile dell'Area fino al 31.12.2023;

Visto:

- la legge n. 234 del 30/12/2021, "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2022 e bilancio pluriennale per il triennio 2022-2024." (Legge di Stabilità 2022);
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 8 del 19 maggio 2022 con la quale è stato deliberato l'Esercizio per l'Anno 2022-2023-2024;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 7 del 19 maggio 2022 con la quale è stato approvato il Documento Unico di Programmazione (DUP) 2022-2023-2024;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 133 del 31/05/2022 con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2022 e assegnate le risorse umane, finanziarie e gli obiettivi ai funzionari responsabili;
- lo Statuto Comunale;
- il Regolamento di Contabilità;
- **Richiamata** la Deliberazione della Giunta Comunale n.133 del 31.05.2022 con oggetto "Approvazione del PEG 2022 e piano della performance 2022/2024";
- **Richiamata** la propria determinazione N. 710 del 31.08.2022 in cui venivano approvati il disegno della valutazione, nonché la scheda con cui realizzare l'azione, nello specifico un questionario da somministrare, su base volontaria a latere dei colloqui svolti in presenza alle persone che accedono all'Area Politiche Sociali – Ufficio della Cittadinanza;
- **Atteso che** la somministrazione dei questionari si è svolta dal 20 settembre al 21 novembre 2022 e che il personale ha raccolto n.26 questionari di cui si dà conto nell'allegato alla

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs 82/2005 e successive modificazioni di originale digitale firmato digitalmente da Emanuela Bisogno / InfoCert S.p.A.

Visto Contabile firmato digitalmente da Tiziano Chionne / INFOCERT SPA
stampato il giorno 17/07/2023 da Bisogno Emanuela.

presente determinazione da considerarsi parte integrante e sostanziale dell'atto;

- **Visto** che i questionari raccolti testimoniano un risultato più che buono in termine di qualità percepita da parte dei fruitori dei servizi, in linea con la rilevazione dello scorso anno;
- **Atteso che** l'attività di "customer satisfaction" rientra nell'ambito dei controlli interni, come previsto dal Piano della Performance 2022-2024 approvato con la citata Deliberazione della Giunta Comunale n. 133/2022, e che non è stato possibile realizzare una indagine di confronto con altro comune dell'Area del Trasimeno comparando modalità con cui lo stesso servizio viene offerto, perché tutti i comuni ricompresi nell'area hanno una popolazione inferiore ai quindicimila abitanti: anche il Comune di Magione, di poco inferiore a tale soglia non ha effettuato alcuna indagine. Sono stati sentiti altri comuni della Regione dai quali è emerso che sono stati sottoposti a valutazione da parte dei fruitori servizi diversi che, nella nostra Zona Sociale, sono erogati dall'Unione dei Comuni (per esempio centro di aggregazione giovanile), servizi che, per il particolare assetto territoriale ed organizzativo sono difficilmente equiparabili. Da una ricerca sui siti istituzionali dei Comuni umbri con un profilo demografico paragonabile a Castiglione del Lago, è stato esaminato il report della customer satisfaction relativo ai servizi socio educativi del Comune di Corciano, che faceva riferimento ai risultati di un questionario (vedasi la pagina web <https://www.comune.corciano.pg.it/articolo/risultati-dellindagine-customer-satisfaction-anno-2021>) in cui erano riportate valutazioni assai positive;
- **Ritenuto** infine di dover approvare il report finale relativamente alla valutazione del grado di soddisfazione relativamente ai servizi e alle prestazioni professionali offerte dal personale dell'Area Politiche Sociali, che si pone in allegato alla presente determinazione da considerarsi parte integrante e sostanziale dell'atto;

DETERMINA

Per le motivazioni espresse e gli allegati in premessa citati, quali parte integrante e sostanziale del presente atto, con particolare riguardo all'Obiettivo denominato "*CUSTOMER SATISFACTION – AZIONE 2: Analisi e valutazione dell'attività svolta. Indagine di confronto con altro comune dell'Area del Trasimeno comparando modalità con cui lo stesso servizio viene offerto*",

1. Di approvare l'analisi e valutazione dell'attività svolta, sintetizzata nel documento allegato alla presente, rispetto all'attività di indagine di "customer satisfaction" sul grado di soddisfazione dei cittadini che hanno afferito all'Area Politiche Sociali, fruendo dei servizi e delle prestazioni professionali;
2. Di inviare il presente atto al responsabile del servizio finanziario per gli adempimenti di competenza.

Ai sensi dell'art. 147bis del TUEL si appone:

PARERE FAVOREVOLE DI REGOLARITA' TECNICA ATTESTANTE LA REGOLARITA' E CORRETTEZZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

Capitolo	CC	Beneficiario	Impegno	Importo	CIG

Capitolo	CC	Beneficiario	Accertamento	Importo

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale firmato digitalmente da Emanuela Bisogno / InfoCert S.p.A.

Visto Contabile firmato digitalmente da Tiziano Chionne / INFOCERT SPA
stampato il giorno 17/07/2023 da Bisogno Emanuela.

Castiglione del Lago, li 27/12/2022

Il Funzionario Responsabile
Emanuela Bisogno / InfoCert S.p.A.

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale
firmato digitalmente da Emanuela Bisogno / InfoCert S.p.A.
Visto Contabile firmato digitalmente da Tiziano Chionne / INFOCERT SPA
stampato il giorno 17/07/2023 da Bisogno Emanuela.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

AREA POLITICHE SOCIALI

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658242 – Cell 3336143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

Oggetto: la rilevazione della customer satisfaction - Area Politiche Sociali 2022

La rilevazione della qualità percepita dai fruitori dei servizi e delle prestazioni professionali messe in atto dal personale dell'Area Politiche Sociali – Ufficio della Cittadinanza, è stata svolta attraverso questionari, che sono stati somministrati in forma anonima, su base volontaria, a latere dei colloqui in presenza con le Assistenti Sociali che prestano servizio all'interno dell'Ente. Al termine del colloquio dall'Assistente Sociale o dal personale amministrativo veniva proposta la compilazione del questionario e, se la persona accettava, si forniva la scheda e si lasciava il tempo utile per la compilazione. Una volta ultimato il questionario la persona lo inseriva in un contenitore preposto alla raccolta, al fine di preservare l'anonimato del compilatore. E' stata prescelta tale modalità, anche rispetto alla possibilità di utilizzare altri mezzi (quali per esempio la posta elettronica o i moduli per i sondaggi forniti da google), per avere la certezza che i compilatori avessero effettivamente avuto accesso ai servizi offerti dall'Area nell'ultimo periodo, anche stante la necessità di avere un riscontro in relazione alla riorganizzazione che ha riguardato l'Area nel corso del 2022 e l'innesto delle nuove figure professionali.

Ciò premesso, nel periodo di rilevazione dal 20 settembre al 21 novembre 2022, con le modalità sopra descritte sono stati raccolti n.26 questionari, di cui di seguito si descriveranno i principali risultati.

Dati anagrafici

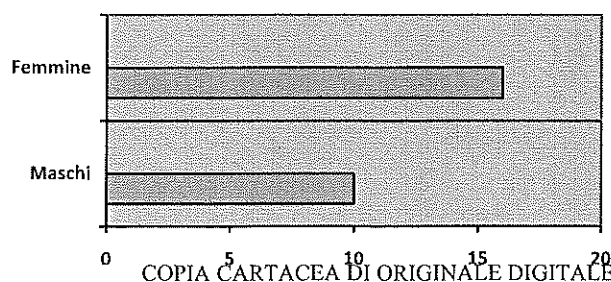
I dati raccolti fanno riferimento alle variabili dell'età, del sesso e della cittadinanza (italiana, comunitaria o di paesi terzi).

Per quanto riguarda l'età media di coloro i quali hanno risposto al questionario il dato è quasi 46 anni, con un minimo di 17 anni e un massimo di 64 anni.

Per quanto concerne il sesso abbiamo una prevalenza di donne 16 su 26. In linea con i dati generali che ci dicono che sono le donne che afferiscono maggiormente ai Servizi Sociali.

Per quanto attiene infine alla cittadinanza abbiamo 9 persone che provengono dai paesi Terzi, 12 dall'Italia e 5 dall'Unione Europea.

Fig.1 Variabile Sesso



COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale

Visto Contabile firmato digitalmente da Tiziano Chionne / INFOCERT SPA
stampato il giorno 17/07/2023 da Bisogno Emanuela.



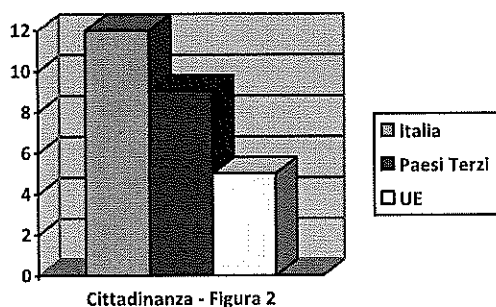
COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

AREA POLITICHE SOCIALI

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658242 – Cell 3336143998

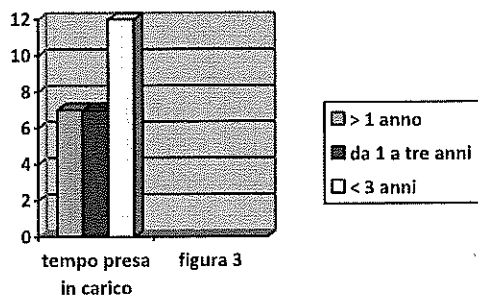
PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it



Cittadinanza - Figura 2

Tempo di conoscenza del Servizio

In questo item era richiesto da quanto tempo le persone avevano contatti con l'Area Politiche sociali ed erano possibili tre possibilità di scelta: meno di un anno, da uno a tre anni, oltre tre anni.

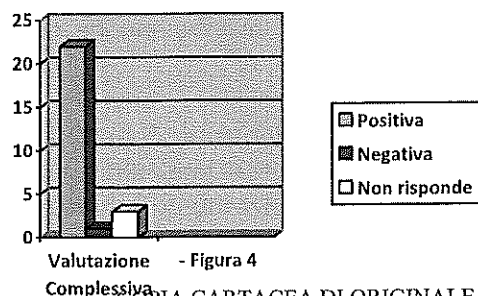


tempo presa in carico - figura 3

Valutazione

E' stato proposto questo item intendendolo quale un giudizio sintetico complessivo circa l'immagine del servizio che poteva essere positiva o negativa.

I dati sono sintetizzati sul grafico seguente



Valutazione Complessiva - Figura 4

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale

Visto Contabile firmato digitalmente da Tiziano Chionne / INFOCERT SPA
stampato il giorno 17/07/2023 da Bisogno Emanuela.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

AREA POLITICHE SOCIALI

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658242 – Cell 3336143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

In questo caso appare assai difficile dare un'interpretazione circa la valutazione dei soggetti che non hanno fornito questa risposta.

Aspetti Organizzativi e Tangibili

Per misurare questa variabile erano stati proposti n.6 items, sia sugli aspetti fisici del servizio (posizione, parcheggi, cartellonistica, confort e pulizia, modulistica) da valutare con una scala numerica da 1 a 5 dove 1 era per niente soddisfatto e 5 pienamente soddisfatto. La media dei punteggi riscontrati è di 4,56 con valori da 5 a 3. L'aspetto meno gradito l'ubicazione della sede.

Affidabilità/credibilità del Servizio

Per misurare questa variabile era proposto un singolo item in cui veniva chiesto di esprimere, sempre utilizzando una scala da 1 a 5, la velocità con cui il personale aveva fornito documenti e/o informazioni richieste. Anche in questo caso la media dei giudizi è positiva, attestandosi a 4,33, (come si vedrà in seguito è il punteggio medio più basso) ma i cittadini hanno utilizzato tutta la gamma delle opzioni a loro disposizione, utilizzando i valori da 1 a 5, segno che questo è un aspetto su cui porre attenzione. Probabilmente potrebbero avere influito anche aspetti come, per esempio, il tempo necessario per avere un appuntamento dopo il primo contatto telefonico.

Capacità di risposta

In questo caso con due items si cercava di sondare la percezione della responsività del personale alle richieste del cittadino in ordine soprattutto alla chiarezza e al linguaggio utilizzato. Anche in questo caso alle persone era richiesto di esprimersi con un giudizio da 1 a 5. Il risultato è stato abbastanza lusinghiero con una media di 4,72 e i cittadini hanno utilizzato i valori dal 3 al 5.

Personalizzazione dell'intervento

Con una item specifico si chiedeva di valutare se le proposte di progetti/interventi/servizi effettuate dal personale fossero calate sulle esigenze/aspettative del compilatore. Anche in questo caso si chiedeva un giudizio sintetico da 1 a 5. Su questo punto pur avendo un buon riscontro, in media 4,48, sono stati utilizzati valori da 1 a 5, pertanto occorre fare attenzione.

Empatia

Per misurare questa variabile venivano proposti tre items, da valutare sempre su scala da 1 a 5, in cui si chiedeva di esprimere un giudizio su capacità di ascolto, cortesia e disponibilità del personale. La media dei punteggi è stata assai positiva attestandosi a 4,82, ma un cittadino ha dato una valutazione pari a 2 ad un item.

Per quello che attiene invece all'analisi dei questionari analizzati singolarmente, 9 persone hanno dato il punteggio massimo a tutti gli items, il questionario che ha avuto il punteggio medio più basso è stato 2,52, segno che ancora è necessario lavorare per offrire servizi migliori. Esulava dalla finalità della rilevazione mettere in correlazione questi due fattori, ma la varietà dei procedimenti e delle situazioni che afferiscono all'Area Politiche Sociali probabilmente potrebbero condizionare i giudizi espressi. E' assai probabile che un cittadino che abbia ricevuto un contributo economico o



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

AREA POLITICHE SOCIALI

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658242 – Cell 3336143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

l'erogazione di un servizio esprima un giudizio positivo, rispetto ad un genitore soggetto a provvedimenti limitativi da parte dell'Autorità Giudiziaria Minorile, che il personale dell'Area deve comunicare, far comprendere, mettere in atto e pertanto, pur in presenza di un intervento professionale egualmente qualificato, attento agli aspetti relazionali e rispettoso degli standard tecnici le valutazioni possono essere divergenti, anche perché è diversa la prospettiva di chi lo fruisce.

Come ultima indicazione pare importante lavorare sul tema della celerità delle risposte al cittadino, anche se su questo aspetto appare opportuno allargare il ragionamento sia alla necessità di spiegare alle persone gli iter amministrativi che sono alla base delle prestazioni e dei servizi a loro offerti, nonché su quello della personalizzazione delle proposte. Temi tra l'altro presenti nel dibattito scientifico e professionale nell'ambito dei Servizi Sociali.

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale

Visto Contabile firmato digitalmente da Tiziano Chionne / INFOCERT SPA
stampato il giorno 17/07/2023 da Bisogno Emanuela.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

PROVINCIA DI PERUGIA

Area Politiche Sociali

Determinazione nr. 555 del 13/07/2022

Proposta nr. 593 del 13/07/2022

OGGETTO: SPERIMENTAZIONE NUOVE PRATICHE PROFESSIONALI IN FAVORE DELLE PERSONE CHE SI RIVOLGONO ALL'UFFICIO DI CITTADINANZA PER PER DIFFICOLTÀ RELATIVE ALL'AREA SOCIO ECONOMICA, SECONDO LE NUOVE EVIDENZE SCIENTIFICHE

L'anno duemilaventidue il giorno tredici del mese di Luglio

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE DELL' AREA POLITICHE SOCIALI

Premesso:

- che con deliberazione della Giunta Comunale n.160 del 26/09/2019 è stata approvata la riorganizzazione della struttura comunale ed individuate le posizioni organizzative di Responsabile di Area;
- che con Decreto Sindacale del 31/12/2021 num. 5 è stato individuato il Funzionario Responsabile dell'Area fino al 31.12.2023;

Visto:

- la legge n. 234 del 30/12/2021, "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2022 e bilancio pluriennale per il triennio 2022-2024." (Legge di Stabilità 2022);
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 8 del 19 maggio 2022 con la quale è stato deliberato l'Esercizio per l'Anno 2022-2023-2024;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 7 del 19 maggio 2022 con la quale è stato approvato il Documento Unico di Programmazione (DUP) 2022-2023-2024;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 133 del 31/05/2022 con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2022 e assegnate le risorse umane, finanziarie e gli obiettivi ai funzionari responsabili;
- lo Statuto Comunale;
- il Regolamento di Contabilità;
- **Dato che**, al fine di garantire ai cittadini che afferiscono all'Area Politiche Sociali, in particolare all'Ufficio della Cittadinanza, progetti individualizzati e una relazione d'aiuto orientata da una maggiore razionalità scientifica, appare opportuno strutturare nuove prassi e strategie operative, qualificando i numerosi interventi di sostegno che il Servizio già agisce in favore delle persone per le quali è attiva una presa in carico;
- **Considerato che** utilizzare strumenti operativi definiti, rivisti alla luce delle nuove evidenze di cui alla letteratura scientifica di Servizio Sociale, contribuisce a dare spessore non solo all'agire professionale, ma anche alla persona destinataria dell'intervento, intesa quale partner attivo, insieme al Servizio e alla comunità di riferimento, del proprio percorso di superamento della condizione di difficoltà;

La presente determina è stata redatta ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale firmato digitalmente da Emanuela Bisogno / INFOCERT SPA
Visto Contabile firmato digitalmente da Tiziano Chionne / INFOCERT SPA
stampato il giorno 18/07/2023 da Bisogno Emanuela.

- **Visto** il Codice Deontologico dell'Assistente Sociale che nel Preambolo riporta testualmente: *“L'assistente sociale è tenuto a migliorare sistematicamente le proprie conoscenze e capacità attraverso processi di costante dibattito, formazione e auto-riflessione, per garantire il corretto esercizio della professione”*. Inoltre all'art.11 del predetto Codice è riportato che *“L'assistente sociale è tenuto alla propria formazione continua al fine di garantire prestazioni qualificate, adeguate al progresso teorico, scientifico, culturale, metodologico e tecnologico. A tal fine, contribuisce alla ricerca, alla divulgazione della propria esperienza, anche fornendo elementi per la definizione di evidenze scientifiche.”*
- **Visto** il protocollo (e la relativa modulistica) elaborato dall'Assistente Sociale Dott.ssa Virna Marat, sotto la supervisione della Scrivente e con la collaborazione delle altre Assistenti Sociali assegnate all'Area, finalizzato a sperimentare nuove prassi professionali nell'intervento a contrasto della vulnerabilità socio economica, che si pone in allegato alla presente e da considerarsi quale parte integrante della presente determinazione;
- **Vista** la legge 8 novembre 2000, n. 328 *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*;

D E T E R M I N A

Per le motivazioni espresse in premessa, quali parte integrante e sostanziale del presente atto:

1. Di approvare il protocollo relativo alle nuove prassi professionali nell'intervento a contrasto della vulnerabilità socio economica e della relativa modulistica, che si pone in allegato alla presente e da considerarsi quale parte integrante della presente determinazione;
2. Che l'attivazione di tale protocollo non comporta alcun impegno di spesa;
3. Di inviare il presente atto al responsabile del servizio finanziario per gli adempimenti di competenza.

Ai sensi dell'art. 147bis del TUEL si appone:

PARERE FAVOREVOLE DI REGOLARITA' TECNICA ATTESTANTE LA REGOLARITA' E CORRETTEZZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

Capitolo	CC	Beneficiario	Impegno	Importo	CIG

Capitolo	CC	Beneficiario	Accertamento	Importo

Castiglione del Lago, li 13/07/2022

Il Funzionario Responsabile
Emanuela Bisogno / INFOCERT SPA

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale
firmato digitalmente da Emanuela Bisogno / INFOCERT SPA
Visto Contabile firmato digitalmente da Tiziano Chionne / INFOCERT SPA
stampato il giorno 18/07/2023 da Bisogno Emanuela.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

UFFICIO DELLA CITTADINANZA

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658239 – cell. 333/6143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

Oggetto: Protocollo di sperimentazione di nuove pratiche professionali in favore delle persone che si rivolgono all'Ufficio della Cittadinanza per problematiche afferenti all'area socio-economica
Uno strumento a contrasto della vulnerabilità

DEFINIZIONE E FINALITA' DEL PROTOCOLLO:

Il protocollo si propone di promuovere azioni di contrasto al disagio sociale rivolte alle persone che vivono una condizione di vulnerabilità e che, per tale ragione, sono a rischio di esclusione sociale, non solo di natura relazionale, ma anche economica.

Finalità del progetto, pertanto, è quella di sostenere la persona nel processo di autodeterminazione che la riguarda, sia mediante la strutturazione di progettualità a contenimento/superamento della fragilità socio-economica (espressione non solo di una povertà strettamente materiale) sia mediante la partecipazione ad attività socio-ricreative e di utilità sociale a contenimento/superamento della fragilità socio-relazionale (espressione di una complessità multifattoriale).

DESTINATARI DEL PROGETTO:

Persone residenti nel Comune di Castiglione del Lago in carico al Servizio Sociale dell'Ufficio della Cittadinanza.

AZIONI OPERATIVE:

STRATEGIE DI RETE: riconoscere e attivare il contesto di vita mediante la condivisione con la persona interessata di azioni strutturate d'integrazione sociale e sostegno socio-relazionale;

STRATEGIE DI COMPITO: tradurre l'adesione al piano di realtà e al cambiamento mediante la condivisione con la persona interessata di un piano personalizzato di sostegno opportunamente contrattualizzato.

MODELLO SCIENTIFICO D'INTERVENTO: "modello unitario centrato sul compito".

TEMPI:

Il tempo di durata del progetto verrà condiviso con il cittadino e definito all'interno del piano d'intervento personalizzato.

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale

Visto Contabile firmato digitalmente da Tiziano Chionne / INFOCERT SPA
stampato il giorno 18/07/2023 da Bisogno Emanuela.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

UFFICIO DELLA CITTADINANZA

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658239 – cell. 333/6143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

ATTORI SOCIALI DA COINVOLGERE:

Al fine di sostenere/facilitare le capacità relazionali dei cittadini destinatari dell'intervento, il progetto si propone di promuovere la partecipazione attiva della comunità locale attraverso il coinvolgimento delle Associazioni presenti sul territorio.

Tappe della Sperimentazione e indicatori di valutazione:

1. Redazione del Protocollo di sperimentazione ed elaborazione della relativa modulistica;
2. Sperimentazione delle nuove pratiche professionali con le persone che afferiscono al Servizio coinvolgendo almeno 20 singoli/nuclei familiari;
3. Monitoraggio dell'andamento dei progetti e delle attività svolte prevedendo la realizzazione di almeno 40 colloqui;
4. Valutazione delle schede di monitoraggio, azioni di customer satisfaction (interviste semi strutturate di valutazione, svolte da altra assistente sociale rispetto alla titolare del progetto di aiuto), valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi.

STRUMENTI TECNICI:

Schede tecniche allegate.

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale

Visto Contabile firmato digitalmente da Tiziano Chionne / INFOCERT SPA
stampato il giorno 18/07/2023 da Bisogno Emanuela.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

UFFICIO DELLA CITTADINANZA

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658239 – cell. 333/6143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

PROGETTO D' INCLUSIONE SOCIALE

-SCHEMA TECNICA di VALUTAZIONE-

DATI ANAGRAFICI:

FRAGILITA' PERSONALI E SOCIALI RILEVATE:

-
-

POTENZIALITA' PERSONALI E SOCIALI RILEVATE:

-
-

ALTRI SERVIZI CHE SEGUONO LA PERSONA:

-
-

OBIETTIVI:

- 1.
- 2.
- 3.

INTERVENTI:

-
-
-

ATTORE SOCIALE COINVOLTO/DA COINVOLGERE:

TEMPI:

MONITORAGGIO E VERIFICHE:

Verifiche in itinere e verifica finale.

Castiglione del Lago,

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale _____

Assistente Sociale

Dott.ssa _____

Visto Contabile firmato digitalmente da Tiziano Chionne / INFOCERT SPA
stampato il giorno 18/07/2023 da Bisogno Emanuela.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

UFFICIO DELLA CITTADINANZA

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658239 – cell. 333/6143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

PROGETTO D'INCLUSIONE SOCIALE -SCHEMA TECNICA rivolta al cittadino -

CONTRATTO DI SOSTEGNO SOCIALE TRA:

Persona che accede al Servizio Sociale (dati anagrafici):

E

Servizio Sociale dell'Ufficio della Cittadinanza del Comune di
Castiglione del Lago- operatrice di riferimento:

Identificazione del problema target:

Identificazione altra condizione problematica:

Condivisione degli obiettivi:

- 1.
- 2.
- 3.

Condivisione degli interventi:

- 1.
- 2.
- 3.

Condivisione dei compiti del beneficiario dell'intervento:

- 1.
- 2.
- 3.

Accordo temporale (verifiche periodiche e durata dell'intervento):

LETTO, CONFERMATO E SOTTOSCRITTO

Castiglione del Lago,

Sig./Sig.ra

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale

Assistente Sociale

Dott.ssa

Visto Contabile firmato digitalmente da Tiziano Chionne / INFOCERT SPA
stampato il giorno 18/07/2023 da Bisogno Emanuela.