



**COMUNE DI FIANO ROMANO
PROVINCIA DI ROMA**

**RELAZIONE AL PIANO DELLA
PERFORMANCE E MONITORAGGIO
SULLA STATO AVANZAMENTO DEI
PROGRAMMI AL 31 DICEMBRE 2015**

Indice

1. PREMESSA NORMATIVA.....	4
2. CARATTERISTICHE DELL'ENTE	6
2.1 <i>Dati relativi all'organizzazione.....</i>	<i>6</i>
2.2 <i>Dati statistici relativi al contesto esterno.....</i>	<i>7</i>
<i>Dati geografici.....</i>	<i>7</i>
<i>Dati demografici.....</i>	<i>7</i>
Censimenti popolazione Fiano Romano 1871-2011.....	7
<i>Variatione demografica del comune al censimento 2011</i>	<i>7</i>
<i>Popolazione legale dei Comuni.....</i>	<i>8</i>
<i>Variatione percentuale popolazione ai censimenti dal 1871 al 2011</i>	<i>8</i>
Popolazione per età, sesso e stato civile 2015	13
Popolazione per classi di età scolastica 2015.....	14
Indici demografici e Struttura di Fiano Romano	14
<i>Struttura della popolazione dal 2002 al 2015.....</i>	<i>14</i>
Cittadini stranieri Fiano Romano 2015	15
<i>Distribuzione per area geografica di cittadinanza</i>	<i>15</i>
3. Monitoraggio dello stato di avanzamento dei programmi al 31 dicembre 2015	16
3.1 <i>Statistiche sullo stato di avanzamento dei programmi al 31 dicembre 2014.....</i>	<i>16</i>
4. Monitoraggio al 31 dicembre 2015 degli obiettivi trasversali e di performance organizzativa assegnati alle aree.....	19
5. Stato di avanzamento al 31 dicembre 2014 degli obiettivi trasversali e degli obiettivi di area assegnati a ciascun Responsabile	20
Servizio Affari Generali e Personale	20
<i>Servizio Demografico.....</i>	<i>21</i>
<i>Servizi Politiche Culturali e Promozione Servizi Sociale della salute.....</i>	<i>22</i>
<i>Servizio Risorse Economiche, Ragioneria Generale e Farmaceutica.....</i>	<i>23</i>
<i>Servizio Lavori Pubblici e Ambiente</i>	<i>24</i>
<i>Servizio Urbanistica e Sviluppo del territorio</i>	<i>25</i>

<i>Settore Polizia Municipale</i>	26
6. Albero delle performance	27
7. Monitoraggio del Piano Strategico del Comune di Fiano Romano	28
8. RILEVAZIONE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI NELLA'ANNO 2015 – Prima sperimentazione di rilevazione on line.	32
8.1. <i>Metodologia adottata</i>	32
8.2 <i>Interpretazione dei dati rilevati</i>	33
8.4 <i>Analisi dei dati</i>	35
9. Soddisfazione percepita dagli utenti di alcuni servizi comunali.	38
9.1. <i>Risultati raccolti sull'intera rilevazione</i>	38
9.2. <i>Risultati rilevati presso i Servizi Demografici</i>	40
9.3. <i>Risultati rilevati presso il Servizio Politiche Culturali e Promozione Servizio Sociale della salute Demografici</i>	41
9.4. <i>Risultati rilevati presso il Servizio Tributi</i>	42
9.5. <i>Risultati rilevati presso il Servizio Urbanistica e Sviluppo del Territorio</i>	43
9.6. <i>Risultati rilevati presso la Biblioteca</i>	44
9.7. <i>Risultati rilevati presso la Polizia Locale</i>	44
9.8. <i>Risultati rilevati presso il Servizio LLPP – Manutenzione Patrimonio</i>	45

1. PREMESSA NORMATIVA

La redazione e la pubblicazione della Relazione sul "Piano delle Performance" rappresenta un punto focale della applicazione della Riforma di cui al D.Lgs. 150/09), in quanto strumento che sintetizza i risultati principali ottenuti dall'Ente: andamento della programmazione e monitoraggio rispetto ai risultati attesi, valutazione finale e andamento relativo alla trasparenza all'interno dell'Ente.

In base all'art. 147-ter c. 1 del d.lgs. 267/2000, inserito dall'art. 3, co. 1, lett. d), D.L. 10 ottobre 2012, n. 174, convertito, con modificazioni, dalla L. 7 dicembre 2012, n. 213, il Comune di Fiano Romano, ha provveduto a realizzare l'attività di pianificazione, programmazione e monitoraggio degli obiettivi attraverso gli strumenti della Relazione Previsionale e Programmatica, approvata con Deliberazione di Consiglio comunale n. 24 del 15/04/2014 avente ad oggetto "Approvazione bilancio di previsione 2014 e suoi allegati pluriennali" il PEG, il PDO approvati con Deliberazione del della Giunta Comunale n. 97 del 29/07/2014 avente ad oggetto "Approvazione P.E.G. 2014".

La presente Relazione conclude l'applicazione del "Ciclo delle performance" intrapreso dal Comune di Fiano Romano.

Il predetto Ciclo - sviluppato in maniera coerente con i contenuti e con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio - è stato introdotto in base alle indicazioni contenute dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, al fine di consentire all'amministrazione di organizzare il proprio lavoro in un'ottica di miglioramento delle prestazioni e dei servizi resi, attraverso lo svolgimento di attività di programmazione, gestione e controllo, volte alla verifica dell'efficacia dell'azione amministrativa.

A tale riguardo - ai sensi e per gli effetti dell'articolo 10, comma 1, lettera b), del citato decreto legislativo n. 150 del 2009 - la Relazione sulla performance evidenzia, con riferimento all'anno appena concluso, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto agli obiettivi programmati nonché in relazione alle risorse disponibili, con evidenziazione degli eventuali scostamenti.

Il Piano Esecutivo di Gestione è pubblicato sul sito istituzionale del Comune nella sezione "Amministrazione Trasparente".

In occasione della ricognizione sullo stato di attuazione dei programmi, sono stati raccolti ed analizzati i risultati emersi dal sistema di programmazione e monitoraggio degli obiettivi adottati dall'Ente, in modo da individuare eventuali fattori e problematiche che ne rallentassero l'attuazione.

Il Comune di Fiano Romano nel predisporre la Relazione al Piano della Performance ha verificato che nel documento fossero costantemente rispettati tre principi:

- La qualità: i contenuti sono utili, univoci e riferibili ad uno specifico arco temporale;
- La comprensibilità: i contenuti sono di chiara comprensione per tutti i cittadini del Comune di Fiano Romano;

- L'attendibilità: i dati inseriti nel Piano della Performance sono affidabili e rilevati in modo oggettivo.

2. CARATTERISTICHE DELL'ENTE

2.1 Dati relativi all'organizzazione

L'amministrazione

Sindaco: Ottorino Ferilli

Giunta: 4 Assessori

Consiglio Comunale: 13 consiglieri

Mandato Amministrativo: 2011 – 2016

Segretario Generale: Dott.ssa Grazia Trabucco

Dirigenti Aree comunali: 1

Struttura organizzativa

Di seguito viene riportata l'attuale struttura organizzativa del comune di Fiano Romano, approvato con Deliberazione di Giunta comunale n. 140 del 04.08.2011:

Settore I – Amministrativo Finanziario e Tributi

Servizio Affari Generali e Personale

Ufficio Segreteria

Ufficio Protocollo

Ufficio Personale

Ufficio Messi

Servizio Demografico

Ufficio Anagrafe

Ufficio Stato Civile

Ufficio Elettorale

Ufficio leva

Servizio Risorse Economiche

Ufficio Ragioneria

Ufficio Tributi

Ufficio Economato

Notizie ufficio Tributi

Servizio Socio culturale

Ufficio servizi Sociali

Ufficio Scuola

Psicologa e Assistente Sociale

Biblioteca

Servizio Farmaceutico

Settore II – Tecnico

Servizio lavori Pubblici e Ambiente

Servizio Urbanistica e Sviluppo del Territorio

Polizia Locale

2.2 Dati statistici relativi al contesto esterno

Provincia	Roma Capitale (RM)
Regione	Lazio
Popolazione	15.173 abitanti(01/01/2015 - Istat)
Superficie	41,19 km ²
Densità	368,39 ab./km ²
Codice Istat	058036
Codice catastale	D561
Prefisso	0765
CAP	00065

Dati geografici

Altitudine 97 m s.l.m. (min 20 - max 244) Misura espressa in *metri sopra il livello del mare* del punto in cui è situata la Casa Comunale, con l'indicazione della quota minima e massima sul territorio comunale.

Coordinate Geografiche

Le coordinate geografiche sono espresse in latitudine Nord *sistema sessagesimale* (distanza angolare dall'equatore verso Nord) e longitudine Est 42° 9' 37,80" N (distanza angolare dal meridiano di Greenwich verso Est). 12° 35' 42,36" E

I valori numerici sono riportati utilizzando sia il sistema *sistema decimale* sessagesimale **DMS** (*Degree, Minute, Second*), che il sistema N decimale **DD** (*Decimal Degree*).
42,1605°
12,5951° E

Dati demografici

Elaborazioni statistiche grafiche e tabellari per l'analisi e l'interpretazione dei fenomeni demografici, economici e sociali di Fiano Romano. Elaborazioni su dati ISTAT.

Censimenti popolazione Fiano Romano 1871-2011

Il **15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni**, più brevemente *Censimento 2011*, fotografa la popolazione italiana al **9 ottobre 2011**.

I **dati definitivi** della *popolazione legale* di ogni comune italiano sono stati diffusi dall'Istat il *19 dicembre 2012*, mentre la presentazione completa di tutti i dati rimanenti è prevista per il *31 marzo 2014*.

È stato il primo **censimento online**, nel senso che i questionari potevano essere compilati ed inviati anche via web.

Variazione demografica del comune al censimento 2011

Variazione della popolazione di Fiano Romano rispetto al censimento 2001. Puoi anche confrontare le [variazioni demografiche dei comuni in città Metropolitana di Roma](#).

Comune	Censimento		Var %
	21/10/2001	9/10/2011	
Fiano Romano	7.924	13.059	+64,8%

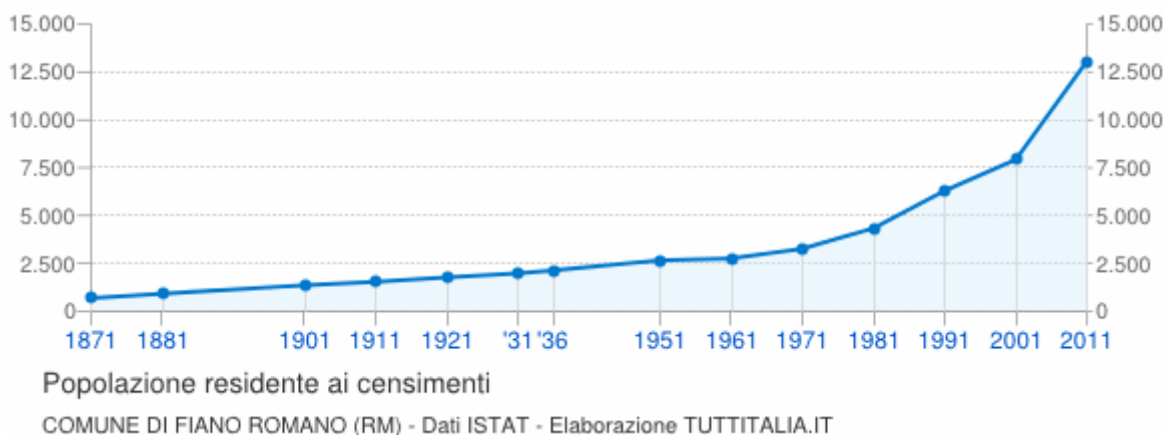
Popolazione legale dei Comuni

La **popolazione legale** di un Comune italiano è determinata dalla popolazione residente risultante dall'ultimo censimento generale ed è ufficializzata con la pubblicazione sulla *Gazzetta Ufficiale* di un apposito decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri.

L'attuale **sistema elettorale** prevede modalità diverse in base alla *popolazione legale* di un Comune. Nei Comuni con popolazione fino a **15.000** abitanti il sindaco viene eletto in un turno unico (un secondo turno è previsto soltanto in caso di parità di voti). Nei comuni con popolazione oltre tale soglia il sistema prevede un turno di ballottaggio tra i candidati sindaci, qualora nessuno di essi ottenga la maggioranza assoluta dei voti validi.

In *Sicilia* la soglia della popolazione legale è di **10.000** abitanti, mentre nella *Provincia autonoma di Trento* la soglia scende a **3.000** abitanti.

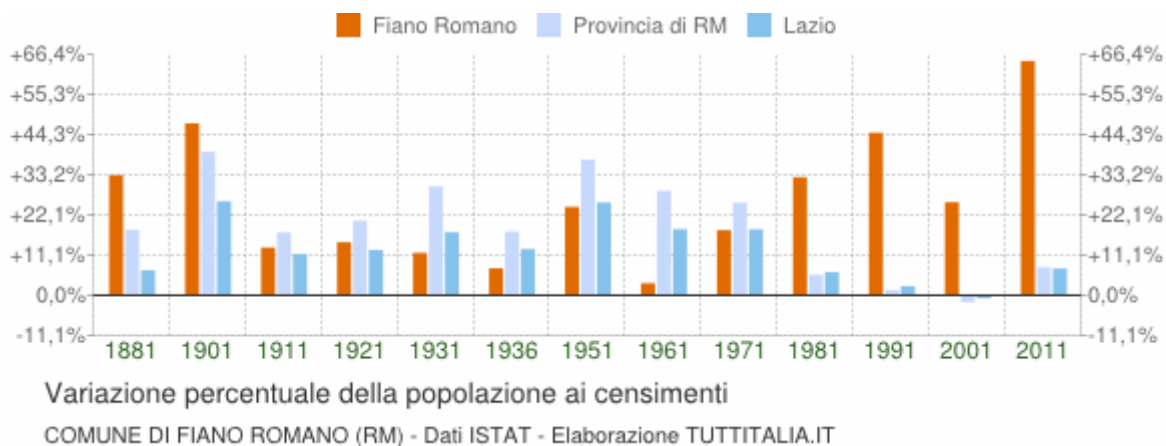
Andamento demografico storico dei censimenti della popolazione di **Fiano Romano** dal 1871 al 2011. Variazioni percentuali della popolazione, grafici e statistiche su dati ISTAT.



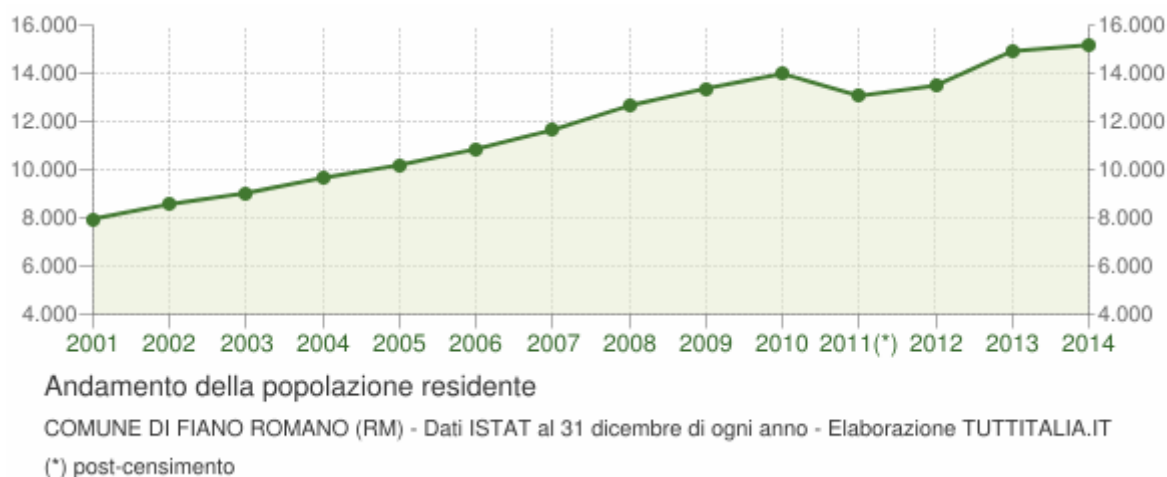
I censimenti della popolazione italiana hanno avuto cadenza decennale a partire dal 1861 ad oggi, con l'eccezione del censimento del **1936** che si tenne dopo soli cinque anni per regio decreto n.1503/1930. Inoltre, non furono effettuati i censimenti del **1891** e del **1941** per difficoltà finanziarie il primo e per cause belliche il secondo.

Variazione percentuale popolazione ai censimenti dal 1871 al 2011

Le variazioni della popolazione di Fiano Romano negli anni di censimento espresse in percentuale a confronto con le variazioni della provincia di Roma e della regione Lazio.



Andamento demografico della popolazione residente nel comune di **Fiano Romano** dal 2001 al 2014. Grafici e statistiche su dati ISTAT al 31 dicembre di ogni anno.



La tabella in basso riporta il dettaglio della variazione della popolazione residente al 31 dicembre di ogni anno. Vengono riportate ulteriori due righe con i dati rilevati il giorno dell'ultimo censimento della popolazione e quelli registrati in anagrafe il giorno precedente.

Anno	Data rilevamento	Popolazione residente	Variazione assoluta	Variazione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	31 dicembre	7.956	-	-	-	-
2002	31 dicembre	8.569	+613	+7,70%	-	-
2003	31 dicembre	9.028	+459	+5,36%	3.463	2,60
2004	31 dicembre	9.656	+628	+6,96%	3.737	2,58
2005	31 dicembre	10.191	+535	+5,54%	3.985	2,55
2006	31 dicembre	10.851	+660	+6,48%	4.308	2,52
2007	31 dicembre	11.645	+794	+7,32%	4.634	2,51
2008	31 dicembre	12.657	+1.012	+8,69%	5.078	2,49
2009	31 dicembre	13.369	+712	+5,63%	5.435	2,46

2010	31 dicembre	13.978	+609	+4,56%	5.677	2,46
2011 (¹)	8 ottobre	14.407	+429	+3,07%	5.837	2,46
2011 (²)	9 ottobre	13.059	-1.348	-9,36%	-	-
2011 (³)	31 dicembre	13.063	-915	-6,55%	5.876	2,22
2012	31 dicembre	13.489	+426	+3,26%	6.156	2,19
2013	31 dicembre	14.919	+1.430	+10,60%	6.059	2,46
2014	31 dicembre	15.173	+254	+1,70%	6.177	2,45

(¹) popolazione anagrafica al 8 ottobre 2011, giorno prima del censimento 2011.

(²) popolazione censita il 9 ottobre 2011, data di riferimento del censimento 2011.

(³) la variazione assoluta e percentuale si riferiscono al confronto con i dati del 31 dicembre 2010.

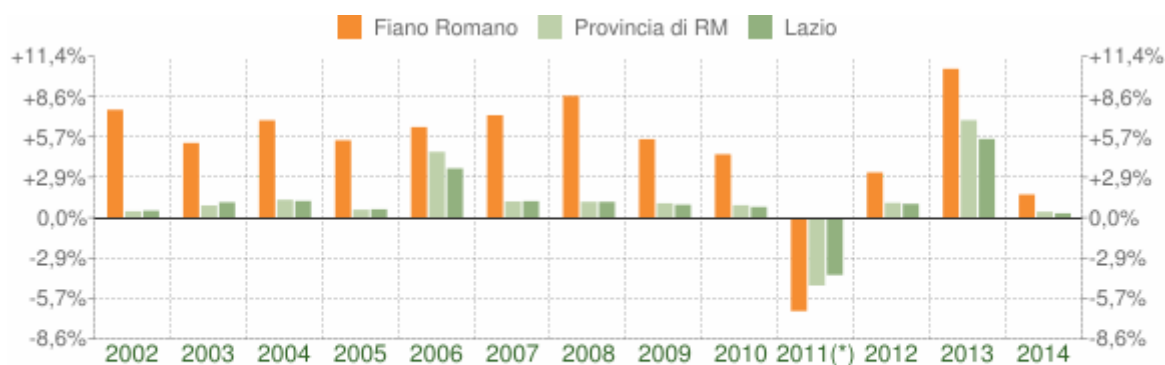
La [popolazione residente a Fiano Romano al Censimento 2011](#), rilevata il giorno 9 ottobre 2011, è risultata composta da **13.059** individui, mentre alle Anagrafi comunali ne risultavano registrati **14.407**. Si è, dunque, verificata una differenza negativa fra *popolazione censita* e *popolazione anagrafica* pari a **1.348** unità (-9,36%).

Per eliminare la discontinuità che si è venuta a creare fra la serie storica della popolazione del decennio intercensuario 2001-2011 con i dati registrati in Anagrafe negli anni successivi, si ricorre ad operazioni di **ricostruzione intercensuaria** della popolazione.

I grafici e le tabelle di questa pagina riportano i dati effettivamente registrati in Anagrafe.

Variazione percentuale della popolazione

Le variazioni annuali della popolazione di Fiano Romano espresse in percentuale a confronto con le variazioni della popolazione della provincia di Roma e della regione Lazio.



Variazione percentuale della popolazione

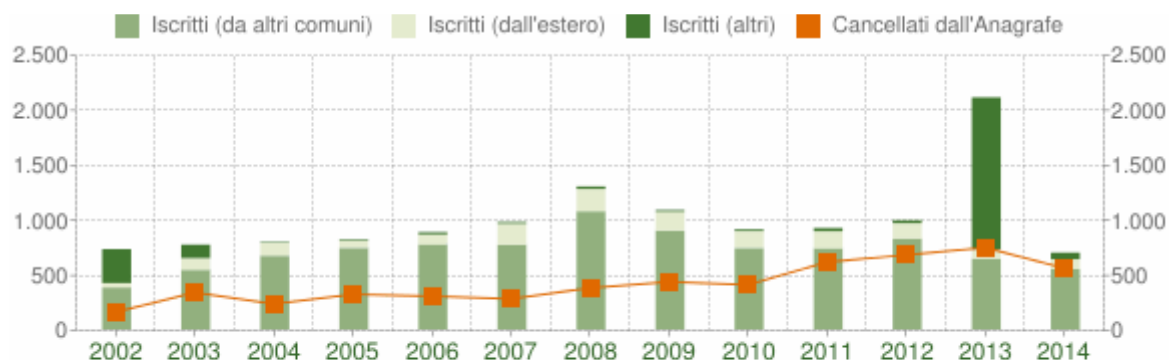
COMUNE DI FIANO ROMANO (RM) - Dati ISTAT al 31 dicembre di ogni anno - Elaborazione TUTTITALIA.IT

(*) post-censimento

Flusso migratorio della popolazione

Il grafico in basso visualizza il numero dei trasferimenti di residenza da e verso il comune di Fiano Romano negli ultimi anni. I trasferimenti di residenza sono riportati come **iscritti** e **cancellati** dall'Anagrafe del comune.

Fra gli iscritti, sono evidenziati con colore diverso i trasferimenti di residenza da altri comuni, quelli dall'estero e quelli dovuti per altri motivi (ad esempio per rettifiche amministrative).



Flusso migratorio della popolazione

COMUNE DI FIANO ROMANO (RM) - Dati ISTAT (bilancio demografico 1 gen-31 dic - Elaborazione TUTTITALIA.IT

La tabella seguente riporta il dettaglio del comportamento migratorio dal 2002 al 2014. Vengono riportate anche le righe con i dati ISTAT rilevati in anagrafe prima e dopo l'ultimo censimento della popolazione.

Anno 1 dic	Iscritti			Cancellati			Saldo Migratori o l'estero	Saldo Migratori o totale
	gen-31 DA altri comuni	DA ester o	per altri motivi (*)	PER altri comuni	PER ester o	per altri motivi (*)		
2002	381	40	308	162	0	3	+40	+564
2003	543	105	123	217	2	126	+103	+426
2004	671	116	8	219	5	16	+111	+555
2005	742	65	11	296	6	25	+59	+491
2006	774	89	20	280	12	19	+77	+572
2007	771	190	14	269	8	10	+182	+688
2008	1.073	203	22	343	14	28	+189	+913
2009	898	172	14	402	8	31	+164	+643
2010	741	152	15	399	7	8	+145	+494
2011 ⁽¹⁾	553	120	18	332	6	22	+114	+331
2011 ⁽²⁾	186	34	10	122	4	134	+30	-30
2011 ⁽³⁾	739	154	28	454	10	156	+144	+301
2012	826	139	26	565	34	86	+105	+306
2013	644	83	1.381	512	24	215	+59	+1.357
2014	549	89	60	487	22	56	+67	+133

(*) sono le iscrizioni/cancellazioni in Anagrafe dovute a rettifiche amministrative.

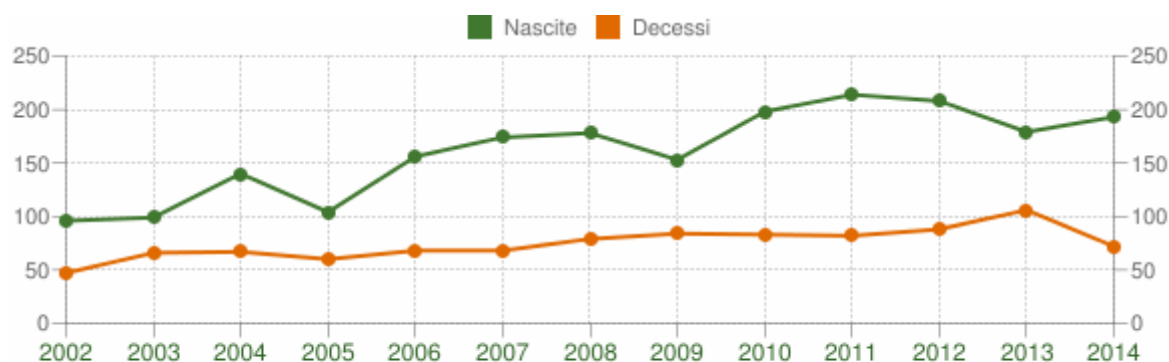
(1) bilancio demografico pre-censimento 2011 (dal 1 gennaio al 8 ottobre)

(2) bilancio demografico post-censimento 2011 (dal 9 ottobre al 31 dicembre)

(3) bilancio demografico 2011 (dal 1 gennaio al 31 dicembre). È la somma delle due righe precedenti.

Movimento naturale della popolazione

Il movimento naturale di una popolazione in un anno è determinato dalla differenza fra le nascite ed i decessi ed è detto anche **saldo naturale**. Le due linee del grafico in basso riportano l'andamento delle nascite e dei decessi negli ultimi anni. L'andamento del saldo naturale è visualizzato dall'area compresa fra le due linee.



Movimento naturale della popolazione

COMUNE DI FIANO ROMANO (RM) - Dati ISTAT (bilancio demografico 1 gen-31 dic - Elaborazione TUTTITALIA.IT)

La tabella seguente riporta il dettaglio delle nascite e dei decessi dal 2002 al 2014. Vengono riportate anche le righe con i dati ISTAT rilevati in anagrafe prima e dopo l'ultimo censimento della popolazione.

Anno	Bilancio demografico	Nascite	Decessi	Saldo Naturale
2002	1 gennaio-31 dicembre	96	47	+49
2003	1 gennaio-31 dicembre	99	66	+33
2004	1 gennaio-31 dicembre	140	67	+73
2005	1 gennaio-31 dicembre	104	60	+44
2006	1 gennaio-31 dicembre	156	68	+88
2007	1 gennaio-31 dicembre	174	68	+106
2008	1 gennaio-31 dicembre	178	79	+99
2009	1 gennaio-31 dicembre	153	84	+69
2010	1 gennaio-31 dicembre	198	83	+115
2011 (1)	1 gennaio-8 ottobre	153	55	+98
2011 (2)	9 ottobre-31 dicembre	61	27	+34
2011 (3)	1 gennaio-31 dicembre	214	82	+132
2012	1 gennaio-31 dicembre	208	88	+120

2013	1 gennaio-31 dicembre	179	106	+73
2014	1 gennaio-31 dicembre	193	72	+121

(1) bilancio demografico pre-censimento 2011 (dal 1 gennaio al 8 ottobre)

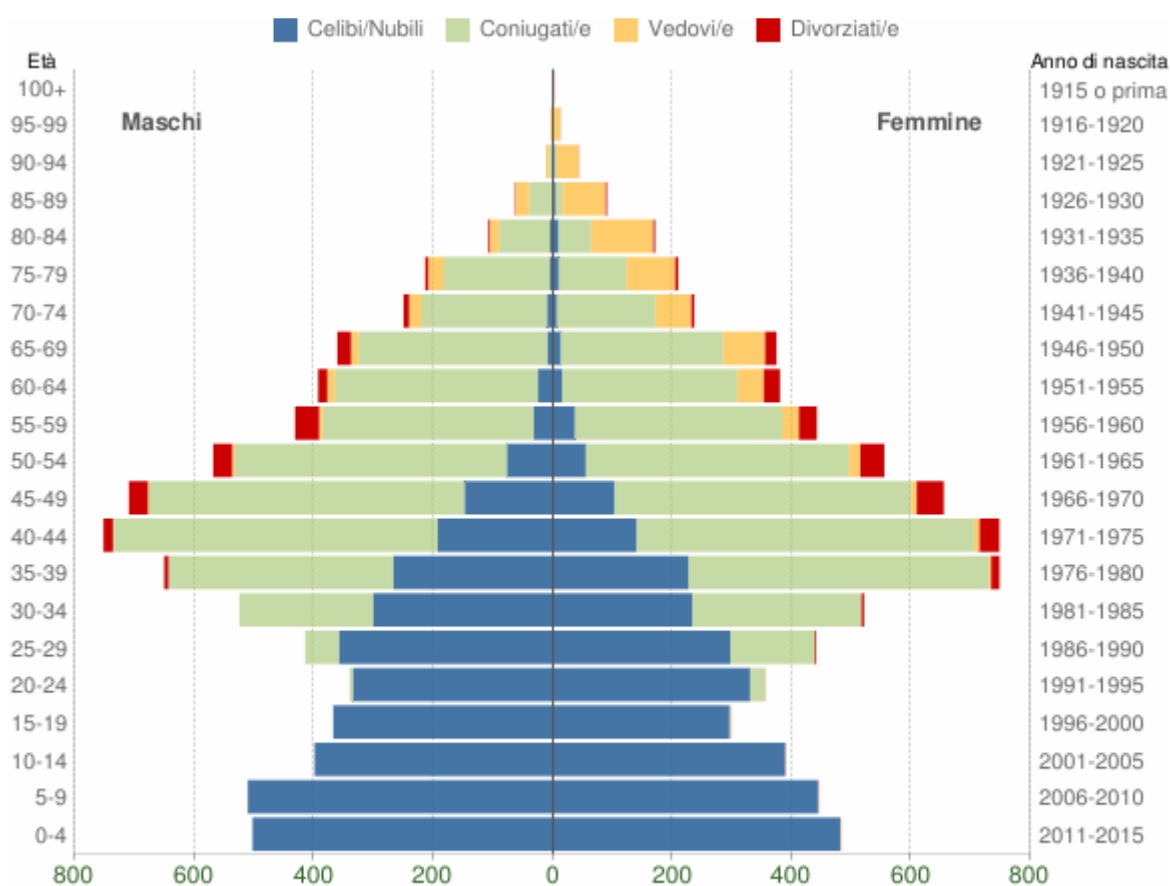
(2) bilancio demografico post-censimento 2011 (dal 9 ottobre al 31 dicembre)

(3) bilancio demografico 2011 (dal 1 gennaio al 31 dicembre). È la somma delle due righe precedenti.

Popolazione per età, sesso e stato civile 2015

Il grafico in basso, detto **Piramide delle Età**, rappresenta la distribuzione della popolazione residente a Fiano Romano per età, sesso e stato civile al 1° gennaio 2015.

La popolazione è riportata per **classi quinquennali** di età sull'asse Y, mentre sull'asse X sono riportati due grafici a barre a specchio con i maschi (a sinistra) e le femmine (a destra). I diversi colori evidenziano la distribuzione della popolazione per stato civile: celibi e nubili, coniugati, vedovi e divorziati.



Popolazione per età, sesso e stato civile - 2015

COMUNE DI FIANO ROMANO (RM) - Dati ISTAT 1° gennaio 2015 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

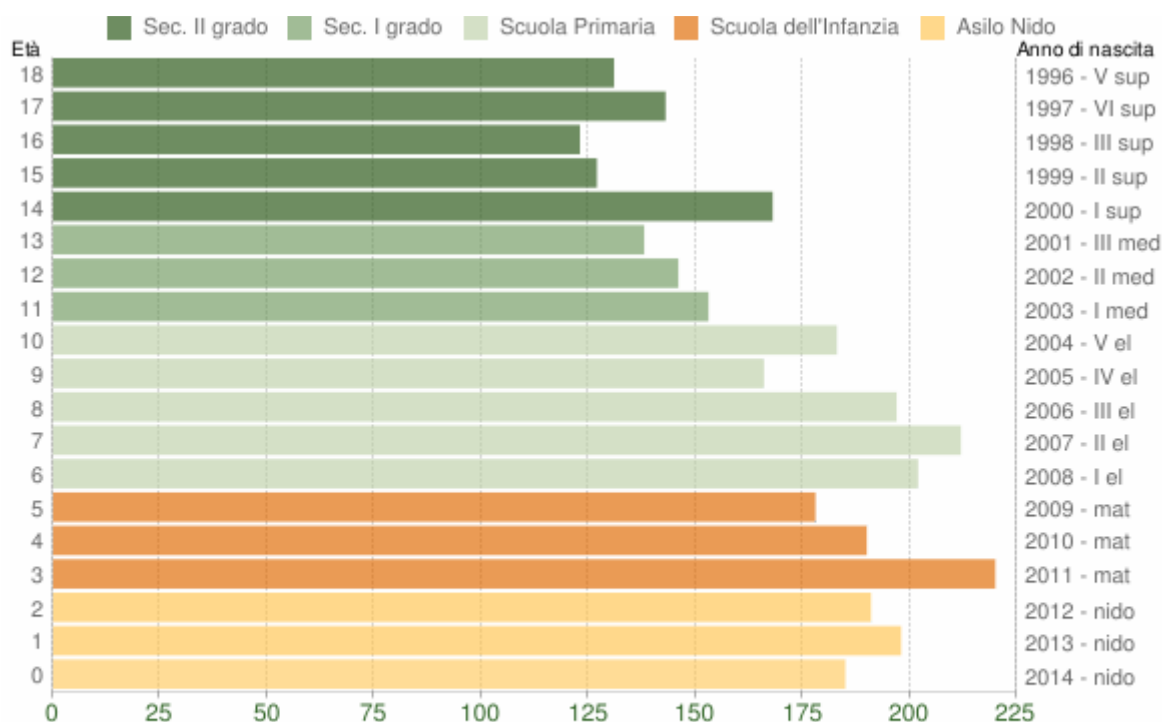
In generale, la **forma** di questo tipo di grafico dipende dall'andamento demografico di una popolazione, con variazioni visibili in periodi di forte crescita demografica o di cali delle nascite per guerre o altri eventi.

In Italia ha avuto la forma simile ad una **piramide** fino agli anni '60, cioè fino agli anni del boom demografico.

Popolazione per classi di età scolastica 2015

Distribuzione della popolazione di **Fiano Romano** per classi di età da 0 a 18 anni al 1° gennaio 2015. Elaborazioni su dati ISTAT.

Il grafico in basso riporta la potenziale utenza per l'**anno scolastico 2015/2016** le [scuole di Fiano Romano](#), evidenziando con colori diversi i differenti cicli scolastici (asilo nido, scuola dell'infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di I e II grado).



Popolazione per età scolastica - 2015

COMUNE DI FIANO ROMANO (RM) - Dati ISTAT 1° gennaio 2015 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

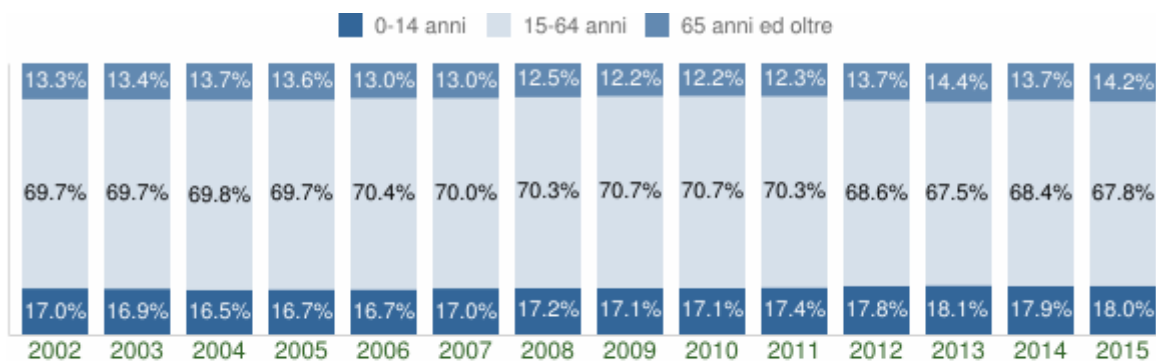
Indici demografici e Struttura di Fiano Romano

Struttura della popolazione e indicatori demografici di **Fiano Romano** negli ultimi anni. Elaborazioni su dati ISTAT.

Struttura della popolazione dal 2002 al 2015

L'analisi della struttura per età di una popolazione considera tre fasce di età: **giovani** 0-14 anni, **adulti** 15-64 anni e **anziani** 65 anni ed oltre. In base alle diverse proporzioni fra tali fasce di età, la struttura di una popolazione viene definita di tipo *progressiva*, *stazionaria* o *regressiva* a seconda che la popolazione giovane sia maggiore, equivalente o minore di quella anziana.

Lo studio di tali rapporti è importante per valutare alcuni impatti sul sistema sociale, ad esempio sul sistema lavorativo o su quello sanitario.



Struttura per età della popolazione

COMUNE DI FIANO ROMANO (RM) - Dati ISTAT al 1° gennaio - Elaborazione TUTTITALIA.IT

Cittadini stranieri Fiano Romano 2015

Popolazione straniera residente a **Fiano Romano** al 1° gennaio 2015. Sono considerati cittadini stranieri le persone di cittadinanza non italiana aventi dimora abituale in Italia.



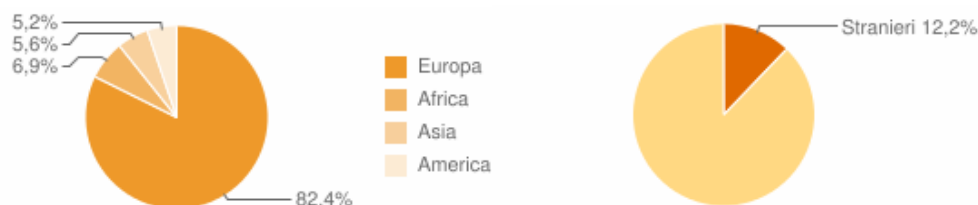
Andamento della popolazione con cittadinanza straniera - 2015

COMUNE DI FIANO ROMANO (RM) - Dati ISTAT 1° gennaio 2015 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

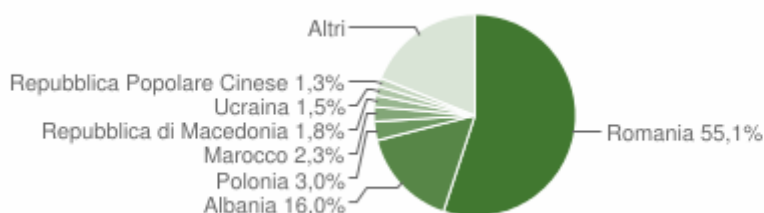
(*) post-censimento

Distribuzione per area geografica di cittadinanza

Gli stranieri residenti a Fiano Romano al 1° gennaio 2015 sono **1.855** e rappresentano il 12,2% della popolazione residente.



La comunità straniera più numerosa è quella proveniente dalla **Romania** con il 55,1% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dall'**Albania** (16,0%) e dalla **Polonia** (3,0%).



3. Monitoraggio dello stato di avanzamento dei programmi al 31 dicembre 2015

In base all'art. 147-ter c. 1 del d.lgs. 267/2000, inserito dall'art. 3, co. 1, lett. d), D.L. 10 ottobre 2012, n. 174, convertito, con modificazioni, dalla L. 7 dicembre 2012, n. 213, il Comune di Fiano Romano, ha provveduto a realizzare l'attività di pianificazione, programmazione e monitoraggio degli obiettivi attraverso gli strumenti della Relazione Previsionale e Programmatica, approvata con Deliberazione di Consiglio comunale n. 28 del 18/06/2015 avente ad oggetto "Approvazione Bilancio annuale 2015 e Bilancio pluriennale 2015-2016-2017 con funzione autorizzatoria - Relazione previsionale e programmatica triennio 2015-2016-2017 - schema di Bilancio Armonizzato di cui all'allegato 9 del D.lgs. 118/2011 con funzione conoscitiva." il PEG, il PDO approvati con Deliberazione della Giunta Comunale n. 99 del 09/07/2015 avente ad oggetto "Art. 169 del D.lgs. 267/2000 - Piano Esecutivo di Gestione, Piano degli Obiettivi e Piano delle Performance 2015-2017 - Approvazione".

Il sistema di pianificazione ha preso le mosse dalla redazione della Relazione Previsionale e Programmatica, allegata al Bilancio annuale e Pluriennale ed ha costituito la base per la programmazione annuale che è stata sviluppata nel PEG con l'assegnazione degli obiettivi a ciascun Dirigente e nel PDO con la loro suddivisione in fasi di realizzazione

3.1 Statistiche sullo stato di avanzamento dei programmi al 31 dicembre 2014

La tabella ed il grafico sotto riportati illustrano in maniera sintetica lo stato di avanzamento degli obiettivi assegnati per l'anno 2015 alla data del 31 dicembre, desunto attraverso una puntuale attività di monitoraggio delle diverse fasi necessarie per il completamento di ciascuno di essi. Analizzando la tabella da destra possiamo trovare, il totale degli obiettivi assegnati a ciascun Dirigente in sede di programmazione, quanti di questi obiettivi non sono ancora iniziati, quanti sono in corso e quanti sono stati completati alla data del monitoraggio.

Dalla tabella sotto riportata si evincono informazioni di dettaglio relativamente all'andamento complessivo di realizzazione degli obiettivi assegnati ai responsabili.

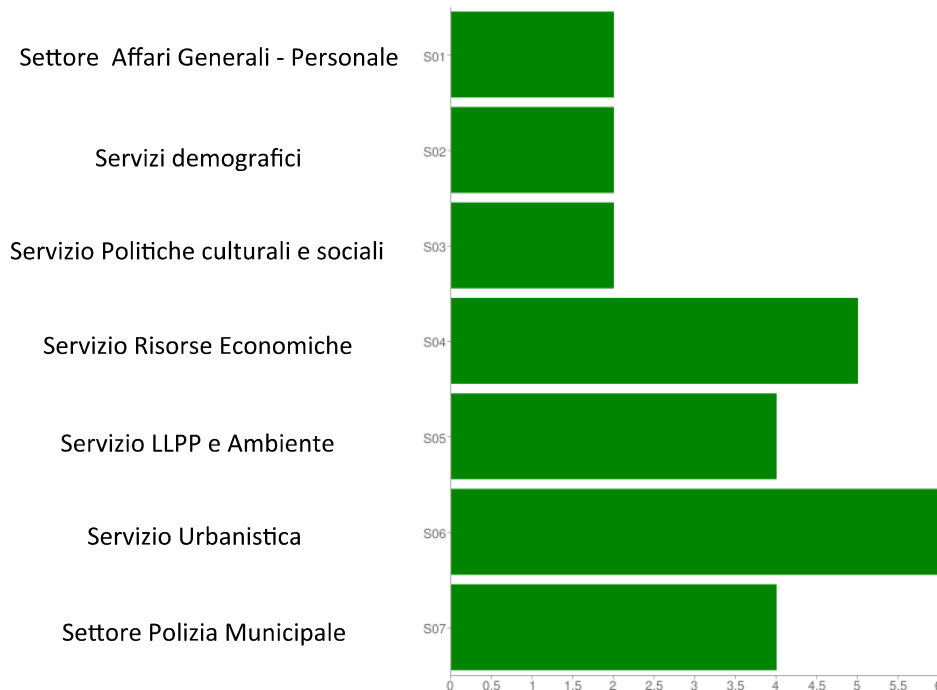
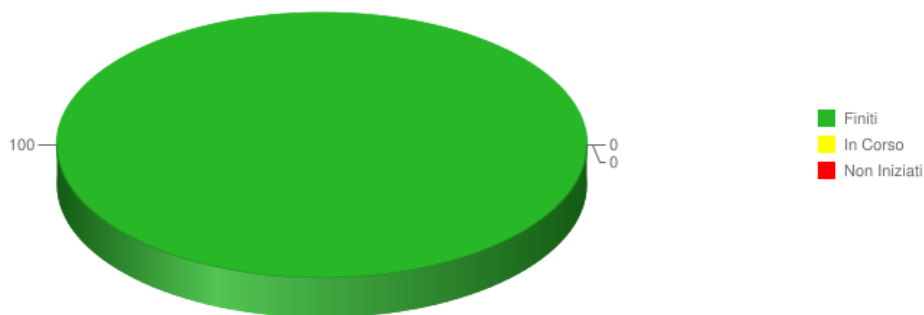
In particolare alle aree sono stati assegnati 25 obiettivi tutti completamente realizzati.

Servizio	Obiettivi Finiti	Obiettivi In corso	Obiettivi Non iniziati	Totale Obiettivi Cdr
S01-SERVIZIO AFFARI GENERALI-PERSONALE	2	0	0	2
S02-SERVIZI DEMOGRAFICI	2	0	0	2
S03-SERVIZIO POLITICHE CULTURALI E PROMOZIONE SERVIZI SOCIALE DELLA SALUTE	2	0	0	2
S04-SERVIZIO RISORSE ECONOMICHE, RAGIONERIA GENERALE E FARMACEUTICA	5	0	0	5

S05-SERVIZIO LAVORI PUBBLICI E AMBIENTE	4	0	0	4
S06-SERVIZIO URBANISTICA SVILUPPO DEL TERRITORIO	6	0	0	6
S07-SETTORE POLIZIA MUNICIPALE	4	0	0	4
Totale	25	0	0	25
Percentuale incidenza	100%	0%	0%	100%

Come evidenziato nel relativo grafico a torta e ad istogrammi qui di seguito riportati.

Stato degli Obiettivi



E' interessante confrontare queste percentuali di realizzazione con i risultati conseguiti circa tre mesi prima ed evidenziare come i responsabili nel corso di poco tempo siano riusciti a raggiungere al 100% i target che gli erano stati assegnati dall'amministrazione.

Al 31 ottobre i risultati l'attività di monitoraggio puntuale dei 25 obiettivi assegnati ha evidenziato i seguenti risultati :

- gli obiettivi realizzati completamente erano 12 per una percentuale pari al 48% del totale;
- gli obiettivi in corso di realizzazione 13 per una percentuali pari al 52% del totale;
- già tutti gli obiettivi risultavano iniziati.

4. Monitoraggio al 31 dicembre 2015 degli obiettivi trasversali e di performance organizzativa assegnati alle aree

Ai servizi è stato assegnato un solo obiettivo strategico e trasversale tra i settori e di miglioramento della performance organizzativa dell'amministrazione.

Dal monitoraggio effettuato è risultato che tutte le aree hanno sviluppato e portato avanti le attività in maniera omogenea rispondendo positivamente alle aspettative maturate.

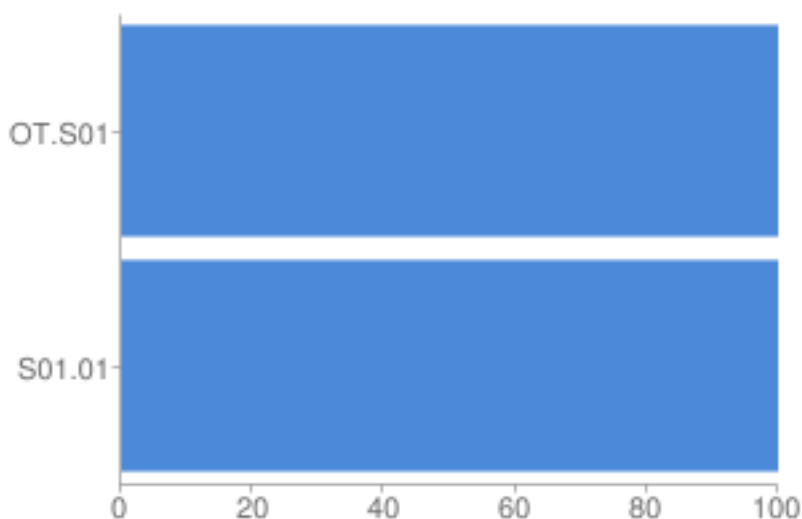
In particolare, l'OS.01 - OBIETTIVO TRASVERSALE E PERFORMANCE ORGANIZZATIVA prevedeva che ciascun servizio nell'ambito delle proprie funzioni contribuisse all'introduzione dei nuovi schemi e principi previsti dal D.lg 118. L'armonizzazione contabile è finalizzata a rendere i bilanci di tutte le pubbliche amministrazioni omogenei, confrontabili ed aggregabili, a mezzo di operazioni eseguite con le stesse modalità, con il risultato di soddisfare quelle esigenze informative e di trasparenza. Il comune di Fiano Romano ha rispettato i tempi e le modalità previste nell'applicazione delle nuove disposizioni normative.

Tutti gli uffici hanno adeguato i propri procedimenti al fine di ottemperare alla normativa collaborare proficuamente con il settore Finanziario, naturale capofila del progetto.

5. Stato di avanzamento al 31 dicembre 2014 degli obiettivi trasversali e degli obiettivi di area assegnati a ciascun Responsabile

Servizio Affari Generali e Personale

Complessivamente al servizio sono stati assegnati 2 obiettivi.



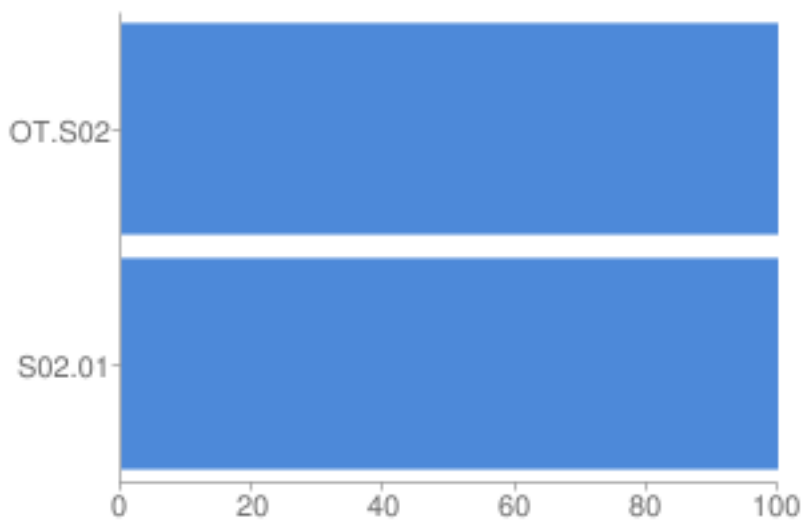
La tabella seguente sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi riportando la media delle percentuali di realizzazione ponderata con i pesi assegnati ad ogni fase (rispetto all'obiettivo operativo).

SERVIZIO AFFARI GENERALI - PERSONALE		
Codice obiettivo	Descrizione Obiettivo	Percentuale realizzazione
OT.S01	Avvio nuova contabilità armonizzata. Tutti gli uffici dovranno adeguare i propri procedimenti al fine di ottemperare alla normativa che prevede l'introduzione della contabilità armonizzata.	100%
S01.01	Organizzazione e coordinamento della dislocazione degli uffici al fine di creare economie di gestione e migliorare la comunicazione interna ed esterna.	100%
Media		100%

Servizio Demografico

Benedetti Amleto

Complessivamente al servizio sono stati assegnati 2 obiettivi.



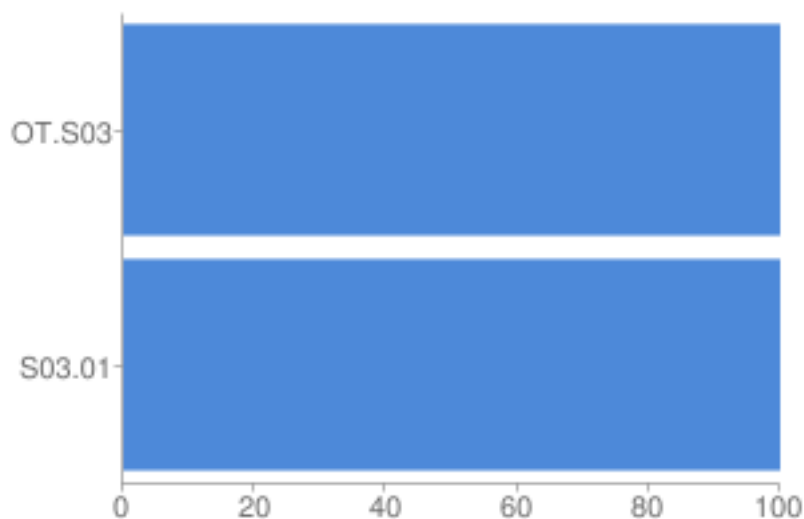
La tabella seguente sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi riportando la media delle percentuali di realizzazione ponderata con i pesi assegnati ad ogni fase (rispetto all'obiettivo operativo).

SERVIZI DEMOGRAFICI		
Codice obiettivo	Descrizione Obiettivo	Percentuale realizzazione
OT.S02	Avvio nuova contabilità armonizzata. Tutti gli uffici dovranno adeguare i propri procedimenti al fine di ottemperare alla normativa che prevede l'introduzione della contabilità armonizzata.	100%
S02.01	Istituzione di un sistema di autocertificazione on line al fine di migliorare i servizi offerti alla cittadinanza.	100%
Media		100%

Servizi Politiche Culturali e Promozione Servizi Sociale della salute

Carla Parlati

Complessivamente al servizio sono stati assegnati 2 obiettivi.



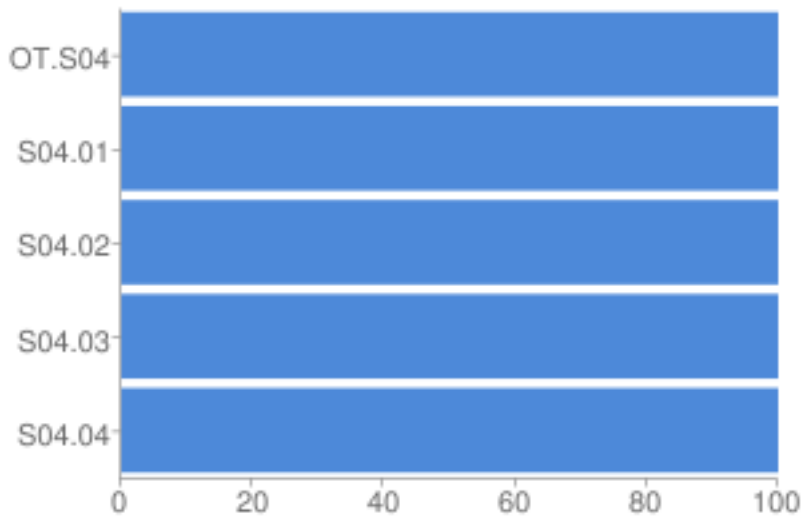
La tabella seguente sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi riportando la media delle percentuali di realizzazione ponderata con i pesi assegnati ad ogni fase (rispetto all'obiettivo operativo).

SERVIZIO POLITICHE CULTURALI E PROMOZIONE SERVIZI SOCIALE DELLA SALUTE		
Codice obiettivo	Descrizione Obiettivo	Percentuale realizzazione
OT.S03	Avvio nuova contabilità armonizzata. Tutti gli uffici dovranno adeguare i propri procedimenti al fine di ottemperare alla normativa che prevede l'introduzione della contabilità armonizzata.	100%
S03.01	Progetto sperimentale di educazione alimentare nelle scuole	100%
Media		100%

Servizio Risorse Economiche, Ragioneria Generale e Farmaceutica

Dott. Francesco Fraticelli

Complessivamente al servizio sono stati assegnati 5 obiettivi.



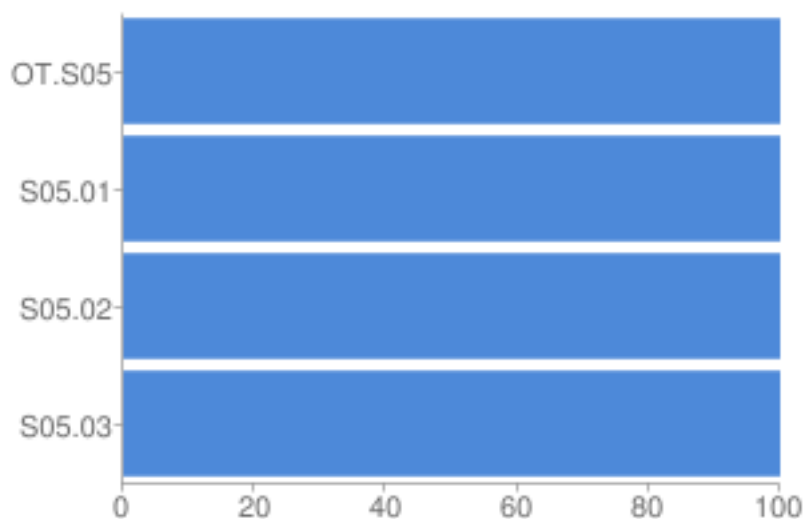
La tabella seguente sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi riportando la media delle percentuali di realizzazione ponderata con i pesi assegnati ad ogni fase (rispetto all'obiettivo operativo).

SERVIZIO RISORSE ECONOMICHE, RAGIONERIA GENERALE E FARMACEUTICA		
Codice obiettivo	Descrizione Obiettivo	Percentuale realizzazione
OT.S04	Avvio nuova contabilità armonizzata. Tutti gli uffici dovranno adeguare i propri procedimenti al fine di ottemperare alla normativa che prevede l'introduzione della contabilità armonizzata.	100%
S04.01	Reinternalizzazione del tributi minori	100%
S04.02	Istituzione Fida Pascolo per utilizzo terreni comunali	100%
S04.03	Istituzione del canone concessorio non ricognitorio per le aziende	100%
S04.04	Avvio procedura ad evidenza pubblica per la riscossione coattiva dei tributi in scadenza.	100%
Media		100%

Servizio Lavori Pubblici e Ambiente

Arch. Domenico Messina

Complessivamente al servizio sono stati assegnati 4 obiettivi.



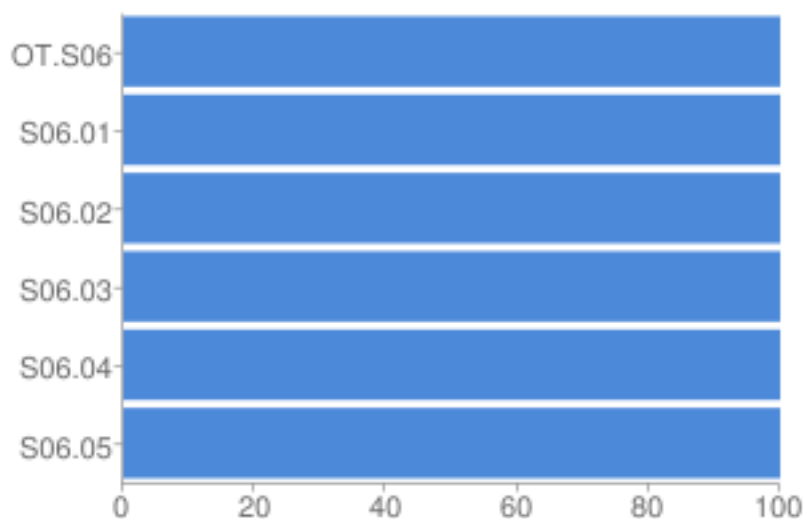
La tabella seguente sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi riportando la media delle percentuali di realizzazione ponderata con i pesi assegnati ad ogni fase (rispetto all'obiettivo operativo).

SERVIZIO LAVORI PUBBLICI E AMBIENTE		
Codice obiettivo	Descrizione Obiettivo	Percentuale realizzazione
OT.S05	Avvio nuova contabilità armonizzata. Tutti gli uffici dovranno adeguare i propri procedimenti al fine di ottemperare alla normativa che prevede l'introduzione della contabilità armonizzata.	100%
S05.01	Progettazione, costruzione e gestione dell'ampliamento del cimitero comunale	100%
S05.02	Avvio procedure per servizio di nettezza urbana	100%
S05.03	Procedure per Pista di atletica	100%
Media		100%

Servizio Urbanistica e Sviluppo del territorio

Ing. Giancarlo Curcio

Complessivamente al servizio sono stati assegnati 6 obiettivi.



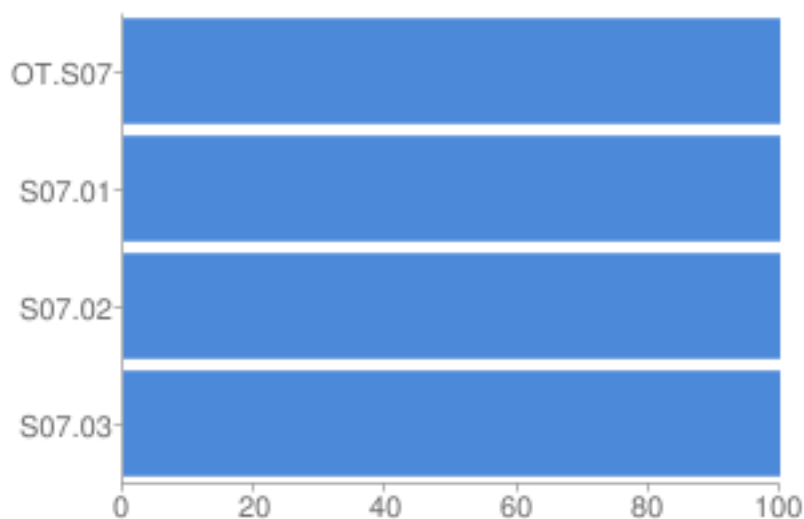
La tabella seguente sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi riportando la media delle percentuali di realizzazione ponderata con i pesi assegnati ad ogni fase (rispetto all'obiettivo operativo).

SERVIZIO URBANISTICA E SVILUPPO DEL TERRITORIO		
Codice obiettivo	Descrizione Obiettivo	Percentuale realizzazione
OT.S06	Avvio nuova contabilità armonizzata. Tutti gli uffici dovranno adeguare i propri procedimenti al fine di ottemperare alla normativa che prevede l'introduzione della contabilità armonizzata.	100%
S06.01	Progettazione di un'area da destinare a Orti sociali	100%
S06.02	Progetto di riqualificazione ampliamento e sviluppo della zona industriale. Partecipazione al bando pubblico della città metropolitana: Progetti strategici e di sviluppo economico.	100%
S06.03	Piano di Recupero del Centro Storico: adozione, pubblicazione, controdeduzione e acquisizione pareri e invio alla Regione Lazio per approvazione.	100%
S06.04	Regolamento per la determinazione del corrispettivo per la trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà	100%
S06.05	Alienazione a mezzo asta pubblica degli immobili comunali: campeggio	100%
Media		100%

Settore Polizia Municipale

Comandante Fabrizio Arpino

Complessivamente al servizio sono stati assegnati 4 obiettivi.



La tabella seguente sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi riportando la media delle percentuali di realizzazione ponderata con i pesi assegnati ad ogni fase (rispetto all'obiettivo operativo).

SETTORE POLIZIA MUNICIPALE		
Codice obiettivo	Descrizione Obiettivo	Percentuale realizzazione
OT.S07	Avvio nuova contabilità armonizzata. Tutti gli uffici dovranno adeguare i propri procedimenti al fine di ottemperare alla normativa che prevede l'introduzione della contabilità armonizzata.	100%
S07.01	Potenziamento e miglioramento della ZTL. Installazione pannello luminoso al fine di aumentare la visibilità della ZTL.	100%
S07.02	Strutturazione e organizzazione del Gruppo Comunale Volontari di Protezione Civile. Nel 2014 si è proceduto all'approvazione del Regolamento di protezione civile ed è stato pubblicato un bando attraverso il quale sono stati individuati i 15 volontari che costituiscono il Gruppo. Nel 2015 si proseguirà nell'attività di organizzazione.	1000%
S07.03	Potenziamento della sicurezza dei cittadini attraverso il miglioramento del sistema di videosorveglianza sul territorio comunale.	100%
Media		100%

Allegato A: Schede dettagliate del monitoraggio.

6. Albero delle performance

Il Comune di Fiano Romano, sulla base della missione istituzionale, del contesto, delle relazioni con gli stakeholder e dei vincoli finanziari, individua gli obiettivi strategici, che coprono tutte le aree di attività dell'Ente.

A partire dagli obiettivi strategici, sono poi declinati gli obiettivi operativi annuali. Agli obiettivi operativi sono associate le fasi, che rappresentano i passi necessari per la realizzazione e sono utili per misurare lo stato di avanzamento.

Ciascun obiettivo strategico, con una relazione "1 a N", è poi articolato negli obiettivi operativi di orizzonte temporale annuale che sono attuati attraverso specifici piani di attività (fasi) e contenuti in dettaglio nell'**Allegato B**.

Allegato B - Albero delle Performance

7. Monitoraggio del Piano Strategico del Comune di Fiano Romano

Nel corso dell'anno 2015 nel Piano Strategico del comune di Fiano Romano sono state sviluppate diverse linee strategiche, sotto un'unica priorità politica: **"L'amministrazione comunale intende migliorare la qualità della vita dei cittadini del Comune di Fiano Romano. A tale scopo le strategie che saranno attuate dovranno tendere al miglioramento della qualità dei servizi forniti al cittadino, alla promozione della sicurezza del territorio e della legalità. Tali interventi avranno la massima priorità in quanto sono considerati indispensabili alla ripresa economica delle attività locali e anche alla tutela delle fasce di popolazione più deboli e con maggiore necessità di tutela e di solidarietà sociale. "**

In sintesi il Piano strategico è articolato su tre obiettivi strategici:

- Miglioramento e potenziamento dei servizi resi alla cittadinanza. Si intende adeguare la struttura alle esigenze più stringenti ed immediate della popolazione. A tal fine sarà necessario, tra l'altro, creare e reperire nuove figure professionali in grado di rispondere prontamente e in modo specifico alle necessità rilevate;
- Migliorare la sicurezza del territorio. Realizzazione di un progetto di rinnovamento della gestione della viabilità. Riqualficazione ed recupero del patrimonio edilizio esistente, fuori e dentro il centro storico comunale. La lotta al degrado fisico del patrimonio edilizio comunale permette anche una ripresa delle attività economiche del centro e una rivalorizzazione in generale del patrimonio immobiliare;
- Un obiettivo trasversale e di performance organizzativa che prevede l'armonizzazione contabile è finalizzata a rendere i bilanci di tutte le pubbliche amministrazioni omogenei, confrontabili ed aggregabili, a mezzo di operazioni eseguite con le stesse modalità, con il risultato di soddisfare quelle esigenze informative e di trasparenza. Il comune di Fiano Romano intende rispettare modalità e tempi previste nell'applicazione delle nuove disposizioni normative.

Nella tabella che si riporta di seguito viene data indicazione del monitoraggio del Piano strategico per l'anno 2015, in particolare leggendo da sinistra avremo le seguenti informazioni:

OBIETTIVO STRATEGICO: descrizione dettagliata dell'obiettivo strategico assegnato;

PESO DELL'OBIETTIVO STRATEGICO SULLA PRIORITA' POLITICA: ogni obiettivo strategico viene pesato rispetto alla sua importanza nella realizzazione della priorità politica;

SERVIZIO: indicazione dei servizi ai quali è stato assegnato l'obiettivo strategico;

PESO DEL SERVIZIO SULL'OBIETTIVO STRATEGICO: assegnazione di un peso ponderale a ciascun servizio in base al suo contributo rispetto alla realizzazione dell'obiettivo strategico;

RAGGIUNGIMENTO: la percentuale di raggiungimento dell'obiettivo strategico viene determinata in base al monitoraggio sul livello di raggiungimento degli obiettivi operativi (contenuti nel P.E.G.) ad esso collegati.

PRIORITA' POLITICA: L'amministrazione comunale intende migliorare la qualità della vita dei cittadini del Comune di Fiano Romano. A tale scopo le strategie che saranno attuate dovranno tendere al miglioramento della qualità dei servizi forniti al cittadino, alla promozione della sicurezza del territorio e della legalità. Tali interventi avranno la massima priorità in quanto sono considerati indispensabili alla ripresa economica delle attività locali e anche alla tutela delle fasce di popolazione più debole con maggiore necessità di tutela e di solidarietà sociale.

OBIETTIVO STRATEGICO	PESO DELLO STRATEGICO SULLA PRIORITA' POL	SERVIZIO	ASSEGNAZIONE PESO DEL SERVIZIO SULL'OBJ STRATEGICO	RAGGIUNGIMENTO
OS.01 OBIETTIVO TRASVERSALE E PERFORMANCE ORGANIZZATIVA. L'armonizzazione contabile è finalizzata a rendere i bilanci di tutte le pubbliche amministrazioni omogenei, confrontabili ed aggregabili, a mezzo di operazioni eseguite con le stesse modalità, con il risultato di soddisfare quelle esigenze informative e di trasparenza. Il comune di Fiano Romano intende rispettare modalità e tempi previste nell'applicazione delle nuove disposizioni normative.	20,00 %	S01-SERVIZIO AFFARI GENERALI- PERSONALE	15,00 %	15,00 %
		S02-SERVIZI DEMOGRAFICI	14,00 %	14,00 %
		S03-SERVIZIO POLITICHE CULTURALI E PROMOZIONE SERVIZI SOCIALE DELLA SALUTE	14,00 %	14,00 %
		S04-SERVIZIO RISORSE ECONOMICHE, RAGIONERIA GENERALE E FARMACEUTICA	14,00 %	14,00 %
		S05-SERVIZIO LAVORI PUBBLICI E AMBIENTE	14,00 %	14,00 %
		S06-SERVIZIO URBANISTICA E SVILUPPO DEL TERRITORIO	15,00 %	15,00 %
		S07-SETTORE POLIZIA MUNICIPALE	14,00 %	14,00 %
RAGGIUNGIMENTO DELLA STRATEGIA IN BASE ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI				100,00%

OS.02 - Miglioramento della qualità dei servizi che prenda le mosse dall'adeguamento della struttura alle esigenze più stringenti ed immediate della popolazione. A tal fine sarà necessario, tra l'altro, creare e reperire nuove figure professionali in grado di rispondere prontamente e in modo specifico alle necessità rilevate.	70,00 %	S01-SERVIZIO AFFARI GENERALI- PERSONALE	15,00 %	15,00 %
		S02-SERVIZI DEMOGRAFICI	14,00 %	14,00 %
		S03-SERVIZIO POLITICHE CULTURALI E PROMOZIONE SERVIZI SOCIALE DELLA SALUTE	14,00 %	14,00 %
		S04-SERVIZIO RISORSE ECONOMICHE, RAGIONERIA GENERALE E FARMACEUTICA	14,00 %	14,00 %

		S05-SERVIZIO LAVORI PUBBLICI E AMBIENTE	14,00 %	14,00 %
		S06-SERVIZIO URBANISTICA E SVILUPPO DEL TERRITORIO	15,00 %	15,00 %
		S07-SETTORE POLIZIA MUNICIPALE	14,00 %	14,00 %
RAGGIUNGIMENTO DELLA STRATEGIA IN BASE ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI				100,00%

OS.03 Migliorare la sicurezza del territorio. Realizzazione di un progetto di rinnovamento della gestione della viabilità. Riqualificazione ed recupero del patrimonio edilizio esistente, fuori e dentro il centro storico comunale. La lotta al degrado fisico del patrimonio edilizio comunale permette anche una ripresa delle attività economiche del centro e una rivalorizzazione in generale del patrimonio immobiliare.	10,00 %	S04-SERVIZIO RISORSE ECONOMICHE, RAGIONERIA GENERALE E FARMACEUTICA	10,00 %	10,00 %
		S05-SERVIZIO LAVORI PUBBLICI E AMBIENTE	10,00 %	10,00 %
		S06-SERVIZIO URBANISTICA E SVILUPPO DEL TERRITORIO	10,00 %	10,00 %
		S07-SETTORE POLIZIA MUNICIPALE	60,00 %	60,00 %
RAGGIUNGIMENTO DELLA STRATEGIA IN BASE ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI				100,00%

I tre obiettivi strategici sopra descritti sono stati raggiunti completamente per l'anno 2015, pertanto è evidente che la quota parte delle linee di mandato che dovevano essere raggiunte per il periodo considerato possono considerarsi totalmente raggiunte.

8. RILEVAZIONE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI NELL'ANNO 2015 – Prima sperimentazione di rilevazione on line.

Allo scopo di conseguire gli obiettivi di una sempre migliore organizzazione del lavoro e di più alti livelli di qualità delle prestazioni erogate al pubblico, il Comune di Fiano Romano ha avviato la rilevazione sulla percezione qualità dei prodotti - servizi erogati dagli uffici, in modo informatizzato.

Sono diversi anni che i diversi servizi hanno dato il via ad una prima esperienza di rilevazione della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati. Veniva somministrato un questionario cartaceo, o scaricabile nella relativa sezione dal sito istituzionale.

Nel 2015 l'attività di rilevazione è stata sistematizzata e coordinata fra i vari uffici, in modo da poter, omogenizzare le informazioni raccolte e soprattutto renderle facilmente interpretabili e consultabili. In particolare le novità introdotte sono:

- Individuazione di un unico questionario comune a tutti gli uffici a valenza esterna;
- Somministrazione del questionario attraverso l'accesso al sito internet istituzionale dell'amministrazione in modo da facilitare l'accesso agli utenti;
- Introduzione istantanea dei questionari compilati nella banca dati di un apposito software in grado di generare automaticamente i report indicativi dei livelli di gradimento da parte degli utenti dei servizi offerti e del lavoro svolto dall'amministrazione comunale.

La rilevazione ha interessato 7 uffici/servizi comunali ed è stata somministrata secondo la modalità on line attraverso il sito internet istituzionale dell'ente per da luglio 2015 a dicembre 2015.

Per lo sviluppo del modello di rilevazione l'amministrazione comunale si è avvalsa della consulenza della società Lab4 S.r.l., che ha lavorato in stretto contatto con l'apparato gestionale di vertice dell'Ente e il servizio di controllo di gestione.

8.1. Metodologia adottata

La metodologia di rilevazione è stata individuata in funzione di una valutazione in termini di rapporto costi/benefici rispetto ai risultati che si volevano ottenere, pertanto si è deciso di ricorrere alla compilazione on line del questionario accedendo direttamente sul sito istituzionale dell'amministrazione al sistema software per la compilazione ed elaborazione delle risposte.

L'amministrazione ha optato per tale modalità al fine di contenere al massimo l'investimento finanziario e di risorse umane da impegnare nella rilevazione, considerando questa prima esperienza di sperimentazione dalla quale poter rilevare eventuali criticità per l'acquisizione dei feedback necessari a ottimizzare i risultati ottenuti dal progetto.

Il questionario d'indagine è stato costruito dai consulenti della società Lab4 S.r.l. in sinergia con i referenti individuati all'interno dell'Ente per la realizzazione del progetto.

Per quanto riguarda l'indagine sul grado di soddisfazione dei fruitori in merito alla QUALITÀ DEL SERVIZIO erogato, i questionari sono stati strutturati sulla base di una lista di domande a risposta chiusa e multipla e a scala di rilevazione semantica del tipo Likert, che garantisce un facile trattamento dei dati ed una buona leggibilità dei risultati.

Più nello specifico, i voti debbono essere così interpretati:

- 1 - Non so/Non risponde
- 2 - Scarso
- 3 - Mediocre
- 4 - Buono
- 5 - Ottimo

L'analisi dei dati è stata effettuata utilizzando un software dedicato e sono state evidenziate le principali statistiche descrittive (frequenze) per ciascun segmento, ambito e attributo individuato.

I dati ottenuti attraverso la realizzazione del processo di rilevazione della qualità dei servizi erogati potranno essere utilizzati anche ai fini della rendicontazione dei risultati raggiunti nell'anno 2015 dai diversi servizi dell'Ente all'interno del Piano della Performance del Comune di Fiano Romano.

All'interno del Piano della Performance, i servizi e prodotti erogati dell'Ente sono descritti attraverso la definizione e la misurazione di opportuni indicatori di qualità costituiti dall'indice di gradimento del servizio da parte dei fruitori, misurato appunto dalla qualità dei servizi erogati.

Ai fini della determinazione di tale valore si è calcolata la media aritmetica data dalla somma delle frequenze dei voti divisa per il numero complessivo di risposte al questionario.

L'indagine non prevede la definizione di un campione casuale delle unità da intervistare. I risultati della rilevazione non potranno, pertanto, essere considerati rappresentativi della totalità della popolazione di riferimento, ma forniranno indicazioni e tendenze sui fenomeni indagati. Per tale motivo, l'indagine ha caratteristiche di indagine pilota, volta al reperimento di informazioni necessarie all'eventuale avvio di un'indagine statistica diretta a un campione rappresentativo.

8.2 Interpretazione dei dati rilevati

Per quanto riguarda l'interpretazione dei valori di soddisfazione registrati attraverso il questionario di valutazione della qualità dei servizi, secondo le più diffuse teorie di Metodologia della Ricerca, si assume quanto segue:

- ciascuna domanda presa in considerazione ha un riscontro positivo del grado di soddisfazione da parte dei cittadini quando il valore della somma delle risposte "Ottimo" e "Buono" supera il 70%;

- al di sotto di tale limite, si deve considerare la domanda presa in considerazione come un'area di criticità, che sarà tanto maggiore quanto più il valore somma registrato si discosta dal limite succitato;
- all'interno dell'area della positività del risultato somma, è ulteriormente necessario riflettere sulla scomposizione del dato in risposte di tipologia "Ottimo" e risposte di tipologie "Buono". Infatti, solo coloro che hanno risposto "Ottimo" possono essere considerati "clienti" fidelizzati. Pertanto, quando il valore positivo della somma delle risposte "Ottimo" + "Buono" supera il 70% grazie ad un elevato contributo della risposta "Buono" è comunque necessario prestare attenzione all'area di servizio relativa a quell'item, riflettendo sulla possibilità di implementare un qualche miglioramento della qualità del servizio.

8.3 Il questionario di rilevazione

Di seguito è riportato il questionario attraverso il quale è stata svolta l'indagine della qualità dei servizi erogati, somministrato ad una popolazione segmentata come segue: sesso, età, titolo di studio, professione svolta, frequenza con cui è stato visitato il servizio, servizio comunale oggetto dell'indagine.

Il questionario è stato strutturato individuando gli ambiti di interesse considerati significativi e sui quali rilevare la percezione di gradimento dei fruitori dei servizi offerti dall'ente. In particolare abbiamo i seguenti ambiti:

- struttura,
- accesso agli uffici,
- organizzazione,
- informazioni,
- tempi di attesa.

Per ogni ambito sono stati stabiliti uno o più attributi necessari per meglio specificarlo e ai quali collegare la domanda da somministrare agli intervistati.



Il Questionario

Amministrazione:	058036 - Comune di Fiano Romano
Indagine:	I02 - INDAGINE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI COMUNALI - ANNO 2015

Domanda	Voto (1-5)
A - Struttura	
A.01 - Spazio per i cittadini e pulizia	
A.01.01 - Come giudica la struttura (ufficio - stabile) frequentata?	
B - Informazioni	
B.01 - Informazioni del servizio	
B.01.02 - Come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'Ente rispetto al servizio visitato?	
B.02 - Informazioni del servizio	
B.01.03 - Come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato?	
B.03 - Informazioni del servizio	
B.01.01 - Come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato?	
C - Organizzazione	
C.01 - Qualità generale del servizio	
C.01.01 - Come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso?	
C.02 - Cortesia disponibilità professionalità impiegati	
C.02.01 - Come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza?	
D - Parametri del servizio	
D.01 - Tempi di attesa	
D.01.01 - Come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato?	

8.4 Analisi dei dati

La popolazione che ha partecipato alla rilevazione della qualità dei servizi è stata segmentata per:

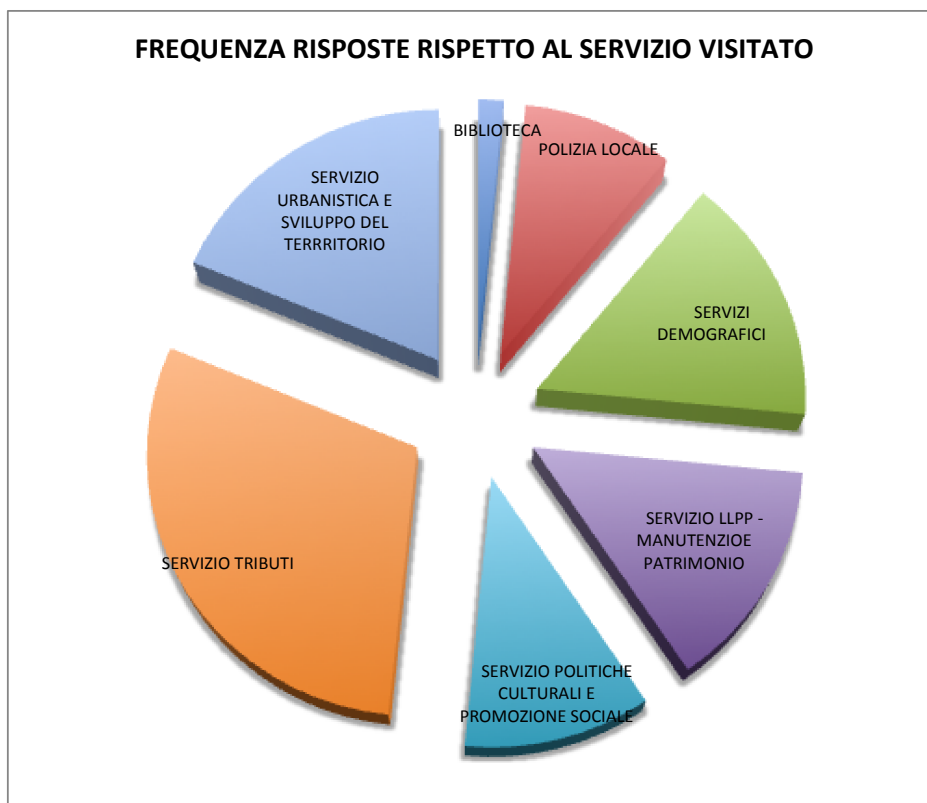
- Sesso
- Classe di età
- Titolo di studio
- Tipologia di utente
- Frequenza di accesso al servizio
- Servizio considerato

Complessivamente sono stati compilati 66 questionari.

Nella seguente tabella sono riportate le variabili collegate ai diversi segmenti con accanto il numero delle persone che hanno compilato il questionario e la relativa percentuale per segmento.

Segmento	Totale	Percentuale
Totale questionari	66	100,00 %
S01 - Sesso		
Femmina	31	46,97 %
Maschio	33	50,00 %
S02 - Età		
0 - 20	1	1,52 %
21 - 35	12	18,18 %
36 - 45	26	39,39 %
46 - 65	25	37,88 %
S03 - Titolo di studio		
Diploma	38	57,58 %
Laurea	10	15,15 %
Licenza Elementare	6	9,09 %
Licenza Media	10	15,15 %
S04 - Tipologia utente		
Casalinga	3	4,55 %
Disoccupato	9	13,64 %
Lavoratore autonomo	23	34,85 %
Lavoratore dipendente	26	39,39 %
Pensionato	3	4,55 %
S05 - Frequenza di accesso all'ufficio		
Frequentemente (1 volta al mese)	17	25,76 %
Raramente (1 volta all'anno)	25	37,88 %
Spesso (5 volte al mese)	3	4,55 %
Una sola volta	19	28,79 %
S06 - A quale servizio comunale si è rivolto nell'ultimo mese		
BIBLIOTECA	1	1,52 %
POLIZIA LOCALE	6	9,09 %
SERVIZI DEMOGRAFICI	10	15,15 %
SERVIZIO LLPP - MANUTENZIONE PATRIMONIO	9	13,64 %
SERVIZIO POLITICHE CULTURALI E PROMOZIONE SOCIALE	7	10,61 %
SERVIZIO TRIBUTI	19	28,79 %
SERVIZIO URBANISTICA E SVILUPPO DEL	12	18,18 %

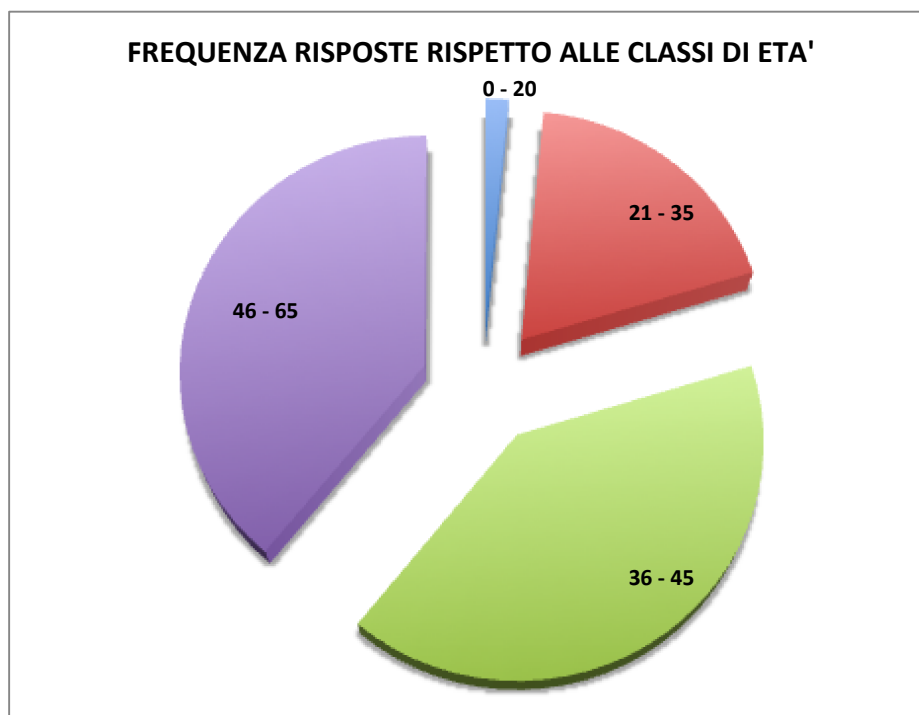
Dai dati della segmentazione della popolazione risulta interessante evidenziare, analizzando il dato in un grafico, la distribuzione delle risposte in base ai Servizi oggetto di analisi.



Come già precedentemente accennato, l'indagine non prevede la definizione di un campione casuale delle unità da intervistare. I risultati della rilevazione non potranno, pertanto, essere considerati rappresentativi della totalità della popolazione di riferimento, ma forniranno indicazioni e tendenze sui fenomeni indagati. Per tale motivo, l'indagine ha caratteristiche di indagine pilota, volta al reperimento di informazioni necessarie all'eventuale avvio di un'indagine statistica diretta a un campione rappresentativo o comunque necessariamente ad un campione, se pur casuale, più esteso rispetto ai 66 questionari raccolti.

Sicuramente in tal senso effettuare una campagna di pubblicizzazione più estesa dell'iniziativa può rappresentare un buon tentativo di incrementare il numero dei questionari compilati. Ad esempio attraverso l'affissione di manifesti presso gli uffici visitati o attraverso una sensibilizzazione degli operatori comunali a ricordare all'utenza l'esistenza di questa opportunità di far sentire la propria voce all'amministrazione.

Deve pure essere evidenziato un altro dato importante rispetto alla segmentazione per età, di cui di seguito si riporta un grafico esplicativo della situazione.



Le classi di età individuate in realtà non sono quattro ma bensì cinque. Non è stato compilato nessun questionario dalla popolazione ultra sessantacinquenne. E' facile dedurre come tale fenomeno sia dovuto al fatto che le persone appartenente a questa classe di età hanno meno familiarità con internet.

Rilevata questa criticità una soluzione potrebbe essere individuata fornendo alle persone che la considerino una modalità di somministrazione più idonea alle proprie esigenze, la possibilità di compilare il questionario sotto forma cartacea.

9. Soddisfazione percepita dagli utenti di alcuni servizi comunali

9.1. Risultati raccolti sull'intera rilevazione

Di seguito saranno analizzati i dati elaborati sulla totalità delle risposte, senza tenere in considerazione lo specifico servizio e che quindi possono essere anche divergenti dai risultati rilevati per i singoli servizi e che saranno analizzati successivamente.

Il questionario utilizzato per la rilevazione intendeva indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- La struttura, intesa come gli uffici in cui il servizio viene erogato e il loro grado di pulizia;
- Le informazioni del servizio, intesi come la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cittadino attraverso le informazioni fornite, la possibilità di dialogare con gli uffici

attraverso la posta elettronica o il sito internet e la disponibilità e qualità delle informazioni sul sito istituzionale dell'ente;

- I parametri del servizio servizi: intesi come i tempi di attesa da parte del fruitore per ottenere le risposte dal servizio visitato;
- L'organizzazione, intesa come la qualità generale del servizio reso, la cortesia, disponibilità e professionalità degli addetti, la chiarezza della modulistica.

La metodologia utilizzata per la valutazione delle risposte raccolte prevede che perché un ambito possa essere valutato positivamente le risposte "Ottimo" e "Buono" debbano avere una frequenza uguale e maggiore al 70% rispetto al totale delle risposte ricevute.

Al di sotto di tale frequenza il giudizio rileva un'area di criticità, che sarà tanto maggiore quanto più il valore somma registrato si discosta dal limite indicato.

Come già anticipato i valori buono e ottimo corrispondono effettivamente ai voti 4 e 5.

Questionari totali 66 pari al 100,00% della popolazione intervistata.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio - stabile) frequentata.

Il risultato evidenzia **un risultato accettabile** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 62%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 70%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un risultato accettabile** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 62%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un risultato abbastanza positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 68%, quindi non 70%, ma lo scarto tra i due valori è praticamente irrilevante.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le

è stato reso.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 76%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 75%.

Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 76%.

9.2. Risultati rilevati presso i Servizi Demografici

Questionari totali 10 pari al 15,15% della popolazione intervistata.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio - stabile) frequentata.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 30%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 70%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un risultato accettabile** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 60%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 90%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 90%.

9.3. Risultati rilevati presso il Servizio Politiche Culturali e Promozione Servizio Sociale della salute Demografici

Questionari totali 7 pari al 10,61% della popolazione intervistata.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio - stabile) frequentata.

Il risultato evidenzia **un risultato accettabile** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 57%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un risultato accettabile** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 57%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 25%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un risultato accettabile** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 57%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato evidenzia **un risultato accettabile** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 57%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato evidenzia **un risultato accettabile** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 57%.

Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un risultato accettabile** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 57%.

9.4. Risultati rilevati presso il Servizio Tributi

Questionari totali 19 pari al 28,79% della popolazione intervistata.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio - stabile) frequentata.

Il risultato evidenzia **un risultato accettabile** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 63%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un risultato abbastanza buono** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 68%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un risultato accettabile** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 54%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un risultato accettabile** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 63%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato evidenzia **un risultato abbastanza buono** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 69%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 77%.

Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un risultato accettabile** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 56%.

9.5. Risultati rilevati presso il Servizio Urbanistica e Sviluppo del Territorio

Questionari totali 12 pari al 18,18% della popolazione intervistata.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio - stabile) frequentata.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 75%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un risultato abbastanza buono** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 67%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 75%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 75%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 75%.

Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 100%.

9.6. Risultati rilevati presso la Biblioteca

Presso il servizio di Biblioteca comunale è stato compilato un unico questionario, che non ha alcuna valenza statistica ma che è comunque importante sottolineare ha ricevuto tutte valutazioni comprese fra 4 e 5.

9.7. Risultati rilevati presso la Polizia Locale

Questionari totali 6 pari al 9,09% della popolazione intervistata.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio - stabile) frequentata.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 50%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 0%.

9.8. Risultati rilevati presso il Servizio LLPP – Manutenzione Patrimonio

Questionari totali 9 pari al 13,64% della popolazione intervistata.

Nella domanda n. 1 abbiamo chiesto all'intervistato come giudica la struttura (ufficio - stabile) frequentata.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 2 abbiamo chiesto all'intervistato come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un risultato abbastanza buono** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 67%.

Nella domanda n. 3 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'ente rispetto al servizio visitato.

Il risultato evidenzia **un'area di potenziale criticità** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 0%.

Nella domanda n. 4 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 5 abbiamo chiesto all'intervistato come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 6 abbiamo chiesto all'intervistato come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 100%.

Nella domanda n. 7 abbiamo chiesto all'intervistato come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto 4 o 5 è pari ad un totale del 100%.