



Città di Alessandria

Controllo di Gestione

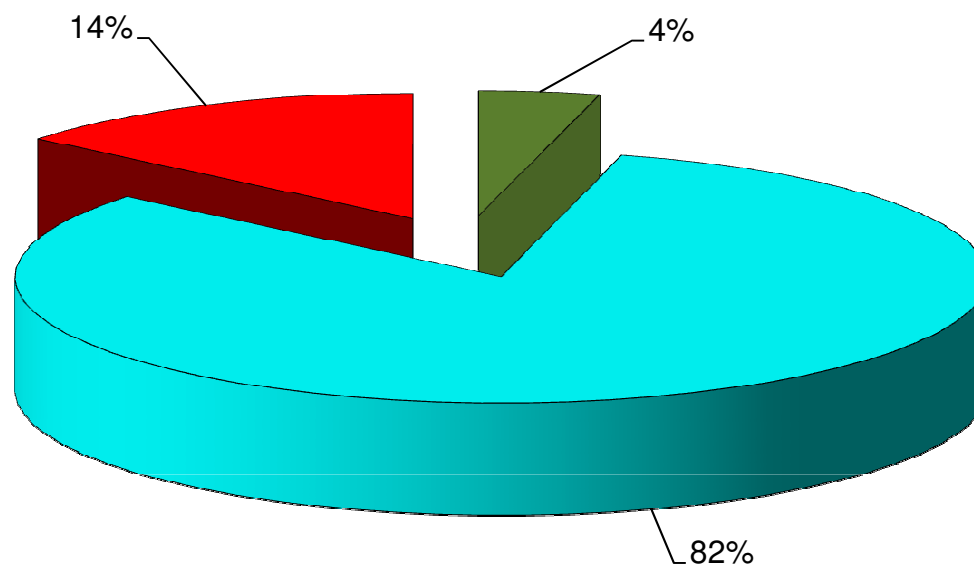
# Servizio Autonomo Gare, Appalti e Contratti

Customer Satisfaction

Settembre 2021

CENTRO STAMPA COMUNALE

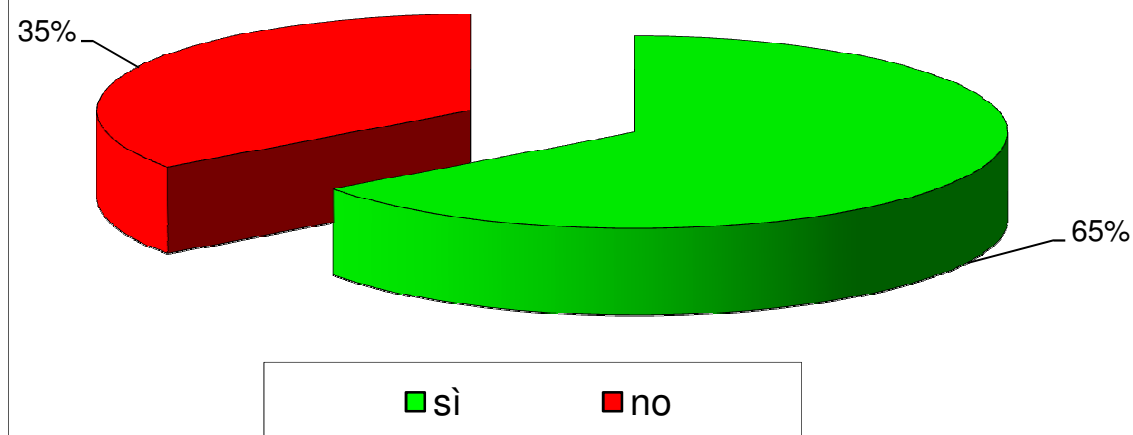
**Per quale motivo si è rivolto al Servizio Autonomo Gare,  
Appalti e Contratti?**



■ Richiesta copie di documenti   ■ Iscrizione all'Albo fornitori   ■ altro

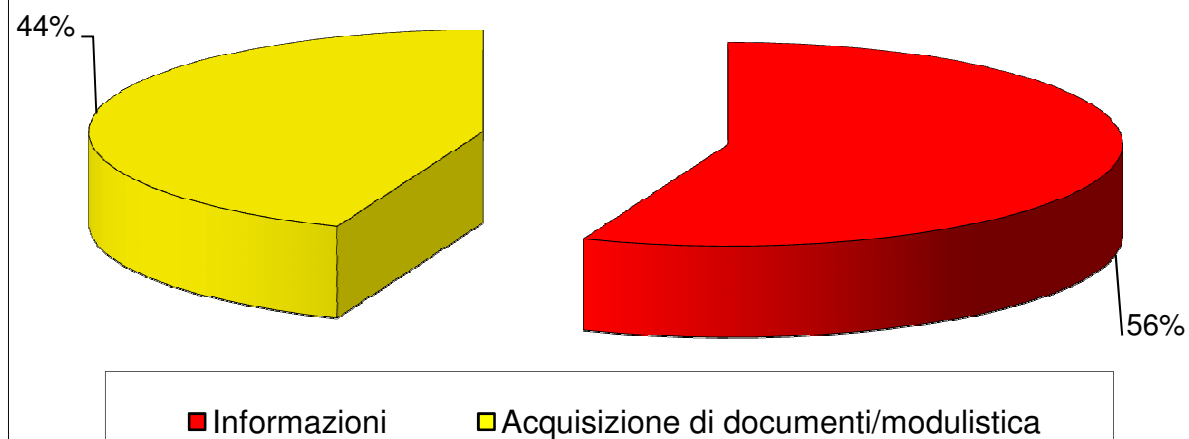
L'82% dei rispondenti ha dichiarato che si è rivolto al Servizio Autonomo Gare, Appalti e Contratti al fine dell'iscrizione all'Albo dei fornitori del Comune, mentre solo il 4% per richiedere copie di documenti. Tra le altre motivazioni addotte (14%) risultano il rilascio del certificato esecuzione lavori (non di competenza del Servizio), procedure d'appalto, stipula contratti e autorizzazioni al subappalto.

### Ha mai utilizzato il sito internet del Comune per informazioni o chiarimenti?

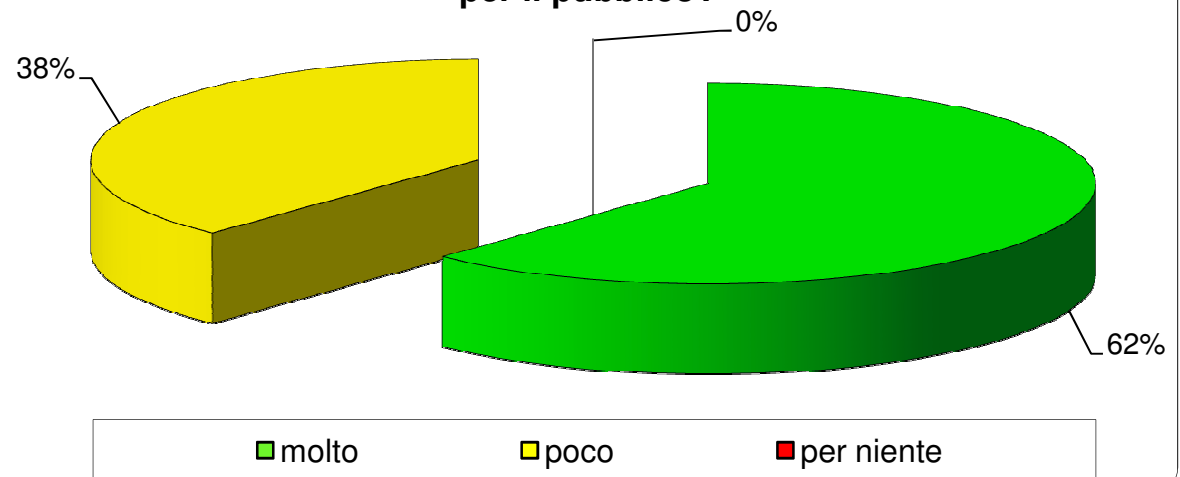


Il 65% dei soggetti costituenti il campione ha dichiarato di utilizzare il sito internet soprattutto per chiedere informazioni (56%) o per acquisire documenti e modulistica (44%).

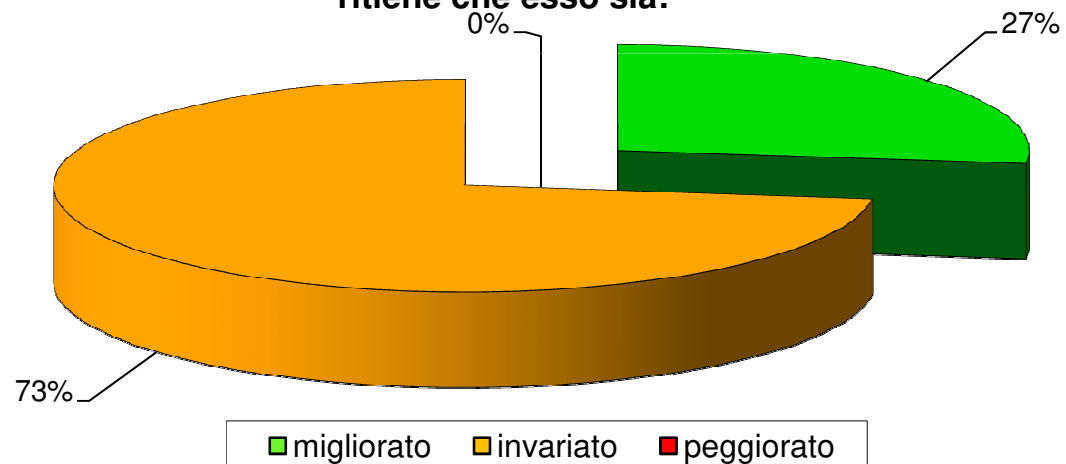
### ... se sì, per quale motivo?



**Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento per il pubblico?**

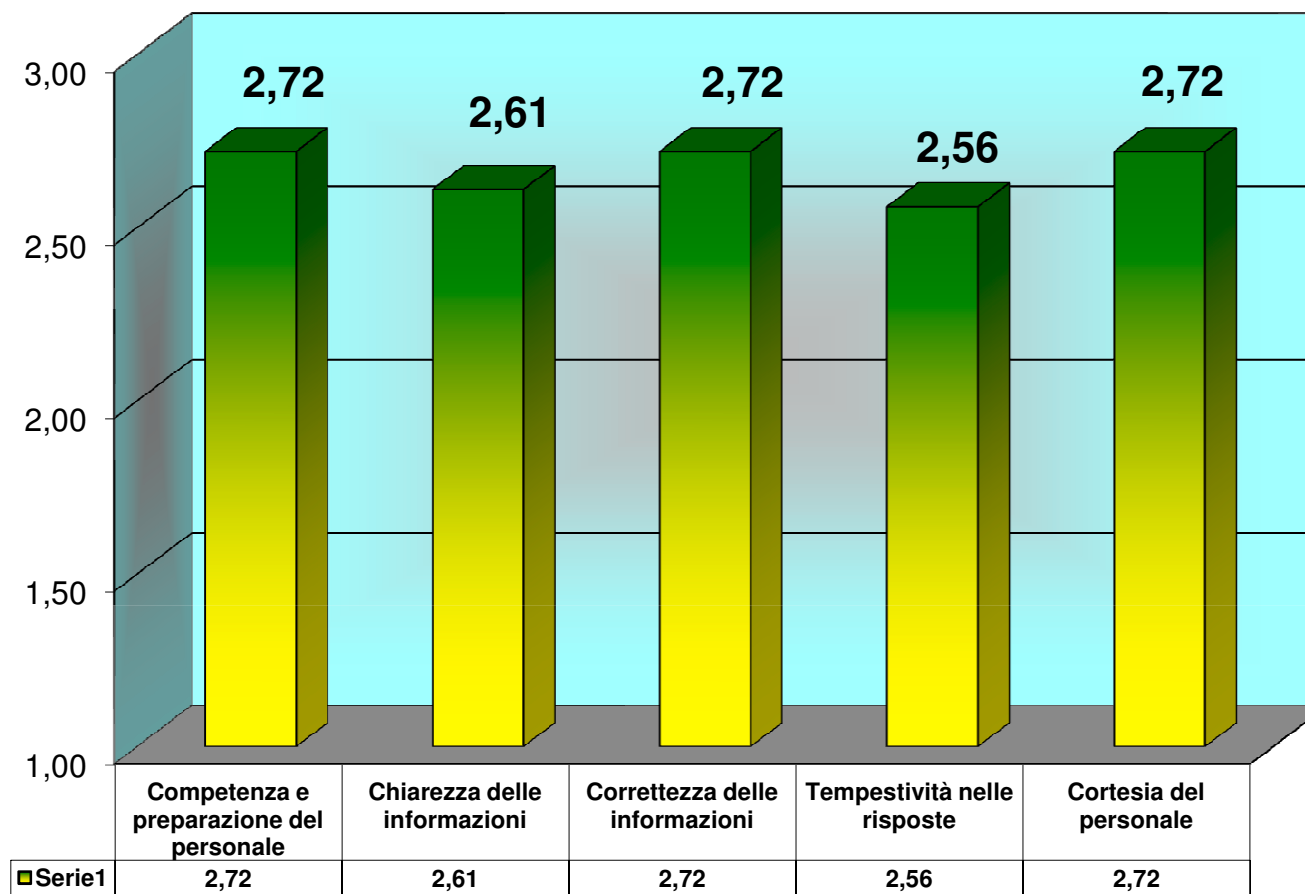


**Avendo già fruito in passato del medesimo servizio, ritiene che esso sia:**



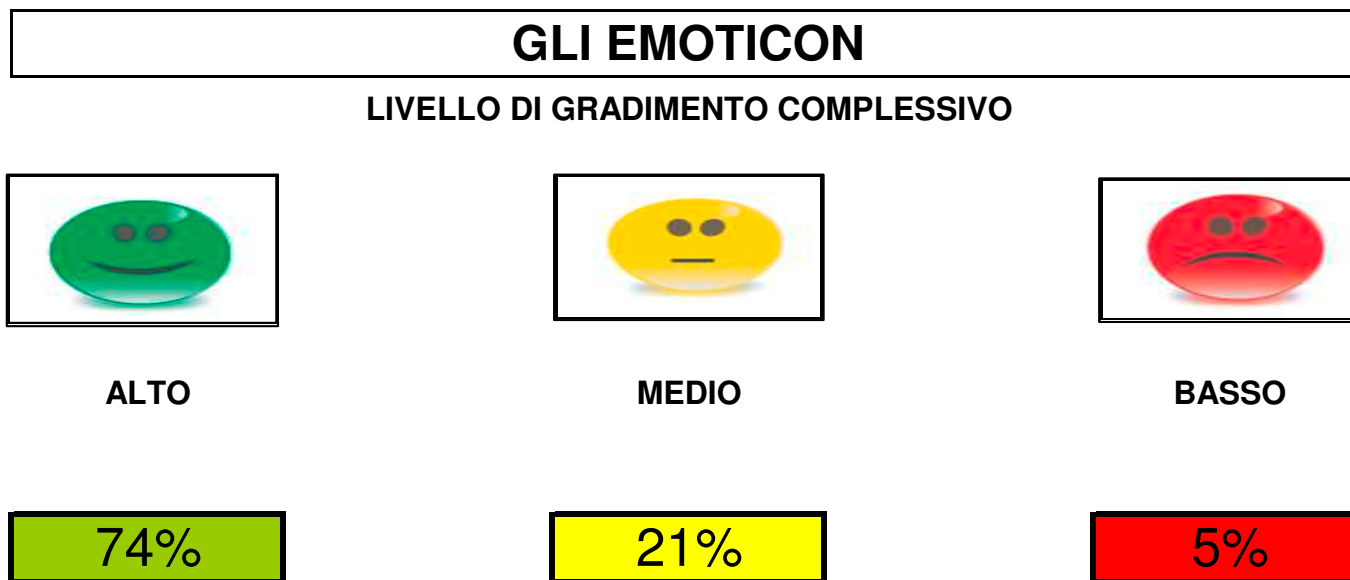
Alla domanda riguardante gli orari di ricevimento per il pubblico, il 38% del campione ha risposto ritenendoli poco adeguati, mentre nessuno tra i rispondenti li considera totalmente inadeguati. Il 27% del campione, avendo già fruito in passato del medesimo servizio, lo ritiene migliorato, il 73% lo considera invariato, e nessuno, tra i rispondenti, lo ritiene peggiorato.

### Giudizio sugli aspetti del servizio fruito



#### Legenda:

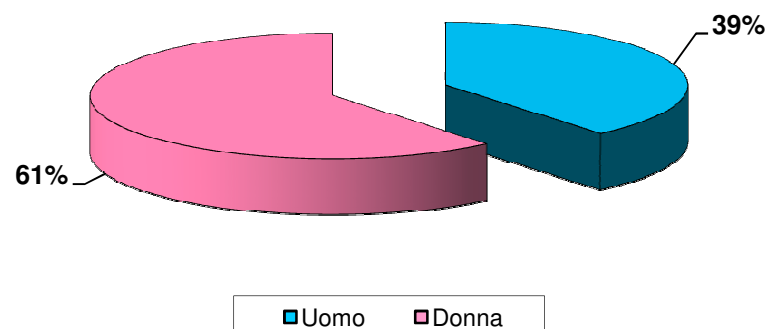
- 1 (insoddisfatto)
- 2 (abbastanza soddisfatto)
- 3 (soddisfatto)



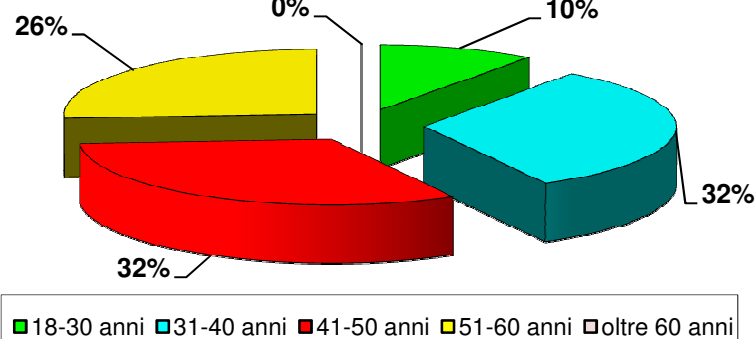
Il giudizio finale sul Servizio Autonomo Gare, Appalti e Contratti è rappresentato con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon".

Il livello di gradimento complessivo sui servizi erogati, espresso dal campione degli utenti, è positivo, come si può evincere dalla percentuale di faccine verdi (74%), a conferma dei giudizi espressi, in maniera dettagliata, riguardo all'organizzazione del Servizio e al personale ad esso assegnato, le cui risultanze sono rappresentate nel grafico della pagina precedente. E' pur vero che i rispondenti hanno evidenziato alcune criticità (orari, tempestività nelle risposte), ma va evidenziato che il livello di gradimento basso, rappresentato dalla faccina rossa, è essenzialmente riconducibile ad un equivoco (mancato rilascio certificato esecuzione lavori, non di competenza del Servizio oggetto di monitoraggio).

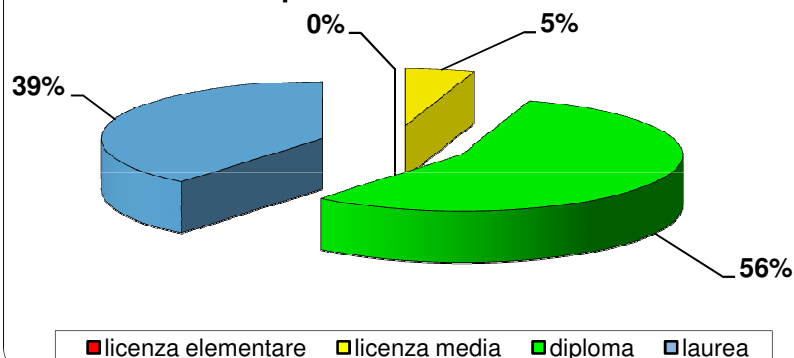
**Distribuzione del campione per genere**



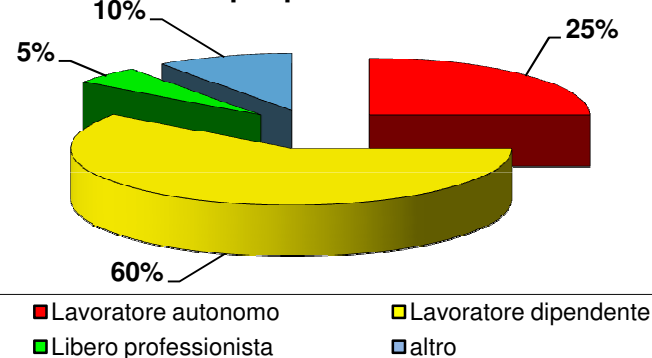
**... per età**



**... per titolo di studio**



**... e per professione**



Dai dati anagrafici, rappresentati in questa pagina, emerge innanzitutto come il campione (costituito da rappresentanti di Ditte che risultano iscritte all'Albo Fornitori di beni e servizi dell'Ente e da operatori economici affidatari di forniture di beni e servizi nel 2021) sia rappresentativo di tutte le fasce d'età, tranne quella degli "over" 60 anni, con una prevalenza di donne (61%). Quanto ai titoli di studio dichiarati, prevale il diploma di scuola media superiore (56%) rispetto alla laurea (39%); riguardo, infine, alla professione, il 60% dei rispondenti ha dichiarato di essere lavoratore dipendente, il 25% lavoratore autonomo e soltanto il 5% libero professionista.

Su proposta n. 420 del 30/09/2021

OGGETTO: SERVIZIO AUTONOMO GARE, APPALTI E CONTRATTI RISULTANZE INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Il Responsabile del Servizio Autonomo Gare, Appalti e Contratti propone il seguente testo:

#### NOTA INFORMATIVA ALLA GIUNTA COMUNALE

Visto quanto previsto all'articolo 24 del vigente Regolamento sui controlli interni e nell'obiettivo assegnato al Servizio Autonomo Programmazione e Controllo, avente ad oggetto "Attuazione del sistema di pianificazione del controllo della qualità dei servizi erogati dal Comune", inserito nel Piano della Performance 2021-2023 (delibera di G.C. n. 123 del 18/05/2021), il Responsabile del Servizio Autonomo Gare, Appalti e Contratti ha attuato la rilevazione della Customer Satisfaction esterna, afferente le attività svolte dal proprio servizio nell'anno corrente.

In particolare sono stati coinvolti gli operatori economici iscritti all'Albo Fornitori di beni e servizi dell'Ente, aggiornato al 1° semestre 2021 con determinazione n. 1453 del 30/07/2021 (n. 211 utenti), nonché i fornitori affidatari di beni e servizi nell'anno (n. 24 utenti), per un totale complessivo di utenti pari a n. 235.

Con l'apporto collaborativo del Servizio Autonomo Programmazione e Controllo è stato predisposto apposito questionario, inoltrato all'utenza tramite e-mail nel periodo dal 1° al 17 settembre 2021.

I questionari pervenuti (n. 20), seppur in numero esiguo, evidenziano un giudizio fortemente positivo, sul grado di preparazione, chiarezza e correttezza delle informazioni, cortesia e tempestività dei riscontri e registrano un trend di miglioramento delle modalità di svolgimento del servizio (27%).

Nel report allegato, che si presenta a codesta On. Giunta Comunale per opportuna conoscenza, sono rappresentate le risultanze positive della predetta indagine, già oggetto di confronto tra il Responsabile in P.O. del Servizio Autonomo e l'Assessore preposto.

L'Assessore Avv.to Monica Formaiano  
documento informatico sottoscritto digitalmente  
(art. 24 del d.lgs. n.82/2005 e s.m.i. - d.p.c.m. 22 febbraio 2013)

Il Funzionario  
Responsabile in Posizione Organizzativa  
(D.ssa Mariagrazia D'Oca)  
documento informatico sottoscritto digitalmente  
(art. 24 del d.lgs. n.82/2005 e s.m.i. - d.p.c.m. 22 febbraio 2013)