



REGIONE SICILIANA

Assessorato Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica
Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale
Servizio V - Trasparenza e Semplificazione

URP

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

3^A GIORNATA DELLA TRASPARENZA
Indagine di customer satisfaction
28 Novembre 2014

**Amministrazione
trasparente**



Regione Siciliana

Assessorato Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica
Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale

Servizio V Trasparenza e Semplificazione

U.O. I Ufficio Relazioni con il Pubblico

Viale Regione Siciliana, 2194 90145 Palermo

3^a Giornata della Trasparenza (28/11/2014)

Indagine di customer satisfaction - P.T.P.C. § 3.9 - P.T.T.I. § 2.2

Presentazione dell'iniziativa

La Regione Siciliana in data 28 Novembre 2014 ha organizzato la Terza Giornata sulla Trasparenza presso l'Auditorium dell'Assessorato Territorio e Ambiente di Palermo, avente come tematica: " Regione e Comune uno stesso obiettivo: la trasparenza ", nell'ambito delle iniziative previste dal Decreto Legislativo n. 33/2013 sulla trasparenza e integrità, principi cardine sui quali fondarsi l'attività della pubblica amministrazione.

Sono intervenuti:

- Prof. Leoluca Orlando: Sindaco di Palermo
- D.ssa Luciana Giammanco: Dirigente Generale della Funzione Pubblica e del Personale
- Dr. Antonino Cangemi: Dirigente del Servizio 7 Formazione e Qualificazione del Personale Regionale
- D.ssa Calaciura Traina: Procuratore Generale della Corte dei Conti per la Regione Siciliana
- Avv. Fabrizio Dall'Acqua: Segretario Generale e Responsabile per la prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza del Comune di Palermo
- Prof. Giovanni Fiandaca: Ordinario di Diritto Penale e Direttore del DEMS presso l'Università degli Studi di Palermo
- Prof. Antonio La Spina: Ordinario di Sociologia presso la Luis di Roma
- Dott. Giovanbattista Tona, Consigliere della Corte d'Appello di Caltanissetta

i quali hanno fornito un valido contributo esplicativo sulla rappresentazione dei progressi effettuati nella loro attività lavorativa. L'intento è quello di individuare quali siano le informazioni di concreto interesse per la Trasparenza, la prevenzione della Corruzione e dell'integrità, così come previsto nei Piani Triennali della Regione Siciliana e del Comune di Palermo, al fine di migliorare la qualità dei servizi resi al cittadino/utente.

L'iniziativa è stata rivolta in maniera particolare al personale regionale e al personale comunale, che ha fornito attraverso la compilazione di un questionario, spunti di riflessione per il raggiungimento di un sempre più adeguato livello di trasparenza.

Il questionario è stato compilato da 192 partecipanti, i quali hanno espresso una valutazione sui contenuti attraverso un range da 2, 3 o 4 livelli di gradimento, esso è stato articolato con 9 domande, su cui sono stati previsti campi a disposizione del compilatore per esprimere eventuali suggerimenti. I risultati ottenuti sono stati analizzati ed elaborati informaticamente, e saranno oggetto di pubblicazione nel sito del Dipartimento, e tramite l'utilizzo di statistiche descrittive vengono riportati i risultati relativi ai diversi aspetti analizzati attraverso le domande di seguito elencate:

1 - Conosce il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità?

Le risposte fornite hanno evidenziato che i partecipanti erano a conoscenza sia del P.T.P.C. e del P.T.T.I., del Codice di Comportamento del Personale della Regione Siciliana e della Sezione " Amministrazione Trasparente " riportata sul sito istituzionale della Regione Siciliana; come può evincersi dagli specchietti illustrativi;

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
SI	147	77%
NO	41	21%
Non risposto	4	2%

2 - Conosce il Codice di comportamento del personale della Regione Siciliana?

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
SI	153	80%
NO	35	18%
Non risposto	4	2%

3 - Conosce la Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Siciliana?

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
SI	143	75%
NO	45	23%
Non risposto	4	2%

4 - Ritiene utili le informazioni dedicate ai cittadini - utenti pubblicate nella Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Siciliana

Anche in questo caso le risposte fornite ci hanno confortato sull'attività svolta per rendere più partecipi e consapevoli gli utenti.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Molto	43	22%
Abbastanza	116	60%
Poco	7	4%
Per niente	2	1%
Non Risposto	24	13%

5 - Ritiene che dovrebbero essere inseriti ulteriori dati nella Sezione "Amministrazione Trasparente" rispetto a quelli obbligatoriamente previsti dal D.Lgs. n. 33/2013?

Il dato fornito ha evidenziato che le informazioni pubblicate sono abbastanza esaurienti

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
SI	4	2%
NO	158	82%
Non risposto	30	16%

6 - Considera interessanti gli argomenti trattati nella Giornata dedicata alla Trasparenza?

Anche in questa Terza Giornata sulla Trasparenza i partecipanti hanno giudicato positivamente i contenuti e gli argomenti trattati;

Risultati ottenuto - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Molto	76	39%
Abbastanza	102	53%
Poco	7	4%
Per niente	0	0%
Non risposto	7	4%

7 - Ritiene utile la realizzazione dell'iniziativa per la divulgazione del P.T.P.C. e del P.T.T.I.?

E' confortante verificare che i partecipanti hanno apprezzato il lavoro svolto dalla Amministrazione per questa iniziativa;

Risultati ottenuto - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Molto	87	45%
Abbastanza	87	45%
Poco	9	5%
Per niente	0	0%
Non risposto	9	5%

8 - Oltre alle Giornate della Trasparenza, con quali strumenti ritiene che l'Amministrazione regionale dovrebbe divulgare i dati e le informazioni relative all'anticorruzione e alla trasparenza? (è possibile selezionare più di una risposta)

Le risposte fornite hanno evidenziato che ancora oggi è preferito il contatto diretto con un interlocutore preparato ed efficiente quale il personale degli U.R.P.;

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Attraverso la stampa e le TV locali	Risposte: 112	58%
	Non risposte: 80	42%
Mediante contatto diretto personale-utente negli U.R.P.	Risposte: 123	64%
	Non risposte: 69	36%
Altre iniziative - specifica: inserire moduli didattici, posta elettronica, formazione del personale regionale, sito Regione, corsi di formazione	Risposte: 19	10%
	Non risposte: 173	90%

9 - Oltre alle prevenzione della corruzione, quali ritiene siano i benefici attesi dall'attuazione del P.T.P.C.?

Il dato che emerge è rivolto al miglioramento dei servizi nella P.A. con particolare attenzione ai rapporti relazionali tra la P.A. e i cittadini;

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta	n. risposte	%
Miglioramenti dei servizi	35	18%
Immagine positiva dell'Amministrazione regionale	69	36%
Migliore relazione con i cittadini	81	42%
Non risposto	7	4%

10 - Suggerimenti:

Elenco dei suggerimenti - vedi grafico allegato:

Di seguito sono riportati i suggerimenti derivanti dall'analisi dei dati, che saranno valutati in sede di aggiornamento delle azioni del Piano Triennale della Trasparenza:

Monitoraggio periodico miglioramento dei servizi a seguito di applicazione del P.T.P.C. e del programma sulla Trasparenza
Pubblicare tutto il materiale informatico ed una videoregistrazione di questi incontri su internet per futura consultazione libera
Non esagerare perché altri problemi gravi andrebbero risolti
Coinvolgere in modo più incisivo i vari capi dei Dipartimenti
Meno burocrazia
Educazione attraverso formazione continua e per tutti
Incrementare i rapporti con gli Enti Locali ed il personale dirigenziale e prevedere una pausa nelle Giornate formative
Che la Regione Siciliana denunci per diffamazione le testate giornalistiche che sanno buttare fango sopra la nostra Amministrazione

Conclusioni:

L'analisi dei questionari, fornita dai dipendenti comunali e regionali ha indicato di preferire come veicolazione dei dati il rapporto umano con il front-office degli Uffici Relazioni con il Pubblico e altresì suggeriscono che queste iniziative vengano veicolate in maniera capillare sui mass media e su internet.

Pertanto, si evince che la customer satisfaction rimane lo strumento indispensabile per individuare i bisogni e le attese degli intervenuti, così che si possa contribuire a ridisegnare un'Amministrazione più trasparente, nell'interesse della collettività, che di seguito si riassumono:

- In relazione alla partecipazione si evidenzia che l'evento organizzato ha avuto un notevole successo, riscontrabile dalle risposte fornite. Tali iniziative, sono considerate e percepite positivamente dai cittadini come strumento idoneo per favorire una maggiore cultura della legalità e per educare ai sani principi di buona amministrazione, considerate le notizie veicolate dai mass media su fenomeni corruttivi avvenuti in alcuni settori della P.A.
- In relazione all'accessibilità ai contenuti della Giornata, i dati confermano l'interesse per questo tipo di progetti;
- In relazione alle modalità idonee alla divulgazione dei dati e delle informazioni relative alla materia di che trattasi, si ribadisce che la modalità maggiormente preferita è il contatto diretto personale-utente negli Uffici Relazioni con il Pubblico, evidenziando inoltre che il beneficio maggiormente atteso dall'attuazione del P.T.P.C. è il miglioramento dei servizi resi.

Palermo,

24 DIC. 2014



Il Dirigente del Servizio 5
Semplificazione e Trasparenza
(D.ssa Doriana Calajò)



Il Dirigente dell'U.R.P.
(D.ssa Nunzia La Corte)



Comune di Palermo



Regione Siciliana

Regione e Comune uno stesso obiettivo: la *trasparenza*

3

Giornata della Trasparenza

28 novembre 2014

Auditorium Assessorato
Territorio e Ambiente



Regione Siciliana



3^A GIORNATA DELLA TRASPARENZA DELLA REGIONE SICILIANA

REGIONE E COMUNE UNO STESSO OBIETTIVO: LA TRASPARENZA

AUDITORIUM ASSESSORATO TERRITORIO E AMBIENTE
PALERMO 28 NOVEMBRE 2014

Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.)

Questionario per esprimere la propria opinione in occasione della
3^A Giornata della Trasparenza - "Regione e Comune uno stesso obiettivo: la trasparenza"

Analisi delle risposte rilevate da n° 192 questionari pervenuti

- 1) Conosce il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.)?

SI	147	NO	41	Non risposto	4
----	-----	----	----	--------------	---
- 2) Conosce il Codice di Comportamento del personale della Regione siciliana?

SI	153	NO	35	Non risposto	4
----	-----	----	----	--------------	---
- 3) Conosce la Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione siciliana?

SI	143	NO	45	Non risposto	4
----	-----	----	----	--------------	---
- 4) Ritiene utili le informazioni dedicate ai cittadini/utenti pubblicate nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione siciliana?

Per niente	2	Poco	7	Abbastanza	116	Molto	43	Non risposto	24
------------	---	------	---	------------	-----	-------	----	--------------	----
- 5) Ritiene che dovrebbero essere inseriti ulteriori dati nella Sezione "Amministrazione Trasparente" rispetto a quelli obbligatoriamente previsti dal D. Lgs. n. 33/2013?

SI	4	(se SI specificare quali solo 1)	NO	158	Non risposto	30
----	---	----------------------------------	----	-----	--------------	----

 1. Aggiornamento dei dati e interesse concreto attuale;
- 6) Considera interessanti gli argomenti trattati nella Giornata dedicata alla Trasparenza?

Molto	76	Abbastanza	102	Poco	7	Per niente	0	Non risposto	7
-------	----	------------	-----	------	---	------------	---	--------------	---
- 7) Ritiene utile la realizzazione dell'iniziativa per la divulgazione del P.T.P.C. e del P.T.T.I.?

Molto	87	Abbastanza	87	Poco	9	Per niente	0	Non risposto	9
-------	----	------------	----	------	---	------------	---	--------------	---

8) Oltre alle *Giornate della Trasparenza*, con quali strumenti ritiene che l'Amministrazione regionale dovrebbe divulgare i dati e le informazioni relative all'anticorruzione e alla trasparenza? (è possibile selezionare più di una risposta):

- **112** attraverso la stampa e le TV locali
- **123** mediante contatto diretto personale-utente negli Uffici Relazione con il Pubblico
- **19** con iniziative di comunicazione opportunamente pubblicizzate ad esempio:
(specificare):
 1. Tramite sito web,
 2. Incontri con comitati di cittadini e associazioni,
 3. Nelle scuole per educare i giovani in sinergia con il comune,
 4. Corsi di formazione dedicati,
 5. Pubblicazione di doc/info/approfondimenti su internet,
 6. Giornate organizzate presso dipartimenti,
 7. All'interno degli uffici, pubblicità in bacheca;
 8. Contatto più diretto con i dipendenti regionali affinché l'argomento venga affrontato in maniera capillare,
 9. Nelle scuole, nelle università,,in diversi ambiti sociali

9) Oltre alla prevenzione della corruzione, quali ritiene siano i benefici attesi dall'attuazione del P.T.P.C.

- **35** Miglioramento dei servizi
- **69** Immagine positiva dell'Amministrazione Regionale
- **81** Migliore relazione con i cittadini
- **4** Non risposto

10) Suggestimenti:

N°	Suggestimenti
1	MONITORAGGIO PERIODICO MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI A SEGUITO DI APPLICAZIONE DEL PTPC E DEL PROGRAMMA SULLA TRASPARENZA
2	PLBBLICARE TUTTO IL MATERIALE INFORMATICO ED UNA VIDEOREGISTRAZIONE DI QUESTI INCONTRI SU INTERNET PER FUTURA CONSULTAZIONE LIBERA
3	NON ESAGERARE PERCHE' ALTRI PROBLEMI GRAVI ANDREBBERO RISOLTI
4	COINVOLGERE IN MODO PIU' INCISIVO I VARI CAPI DI DIPARTIMENTI
5	MENO BUROCRAZIA
6	EDUCAZIONE ATTRAVERSO FORMAZIONE CONTINUA E PER TUTTI
7	INCREMENTARE I RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI ED IL PERSONALE DIRIGENZIALE E PREVEDERE UNA PAUSA NELLE GIORNATE FORMATIVE
8	CHE LA REGIONE SICILIANA DENUNCI PER DIFFAMAZIONE LE TESTATE GIORNALISTICHE CHE SANNO BUTTARE FANGO SOPRA LA NOSTRA AMMINISTRAZIONE

Analisi delle risposte rilevate da n° 192 questionari pervenuti

Testo Domanda		Risposte		
		SI	No	Non Risposto
1	Conosce il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.)?	147	41	4
2	Conosce il Codice di Comportamento del personale della Regione siciliana?	153	35	4
3	Conosce la Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione siciliana?	143	45	4

		Molto	Abbastanza	Poco	Per Niente	Non Risposto
4	Ritiene utili le informazioni dedicate ai cittadini/utenti pubblicate nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione siciliana?	43	116	7	2	24

		SI	No	Non Risposto	Suggerimenti
5	Ritiene che dovrebbero essere inseriti ulteriori dati nella Sezione "Amministrazione Trasparente" rispetto a quelli obbligatoriamente previsti dal D. Lgs. n. 33/2013?	4	158	30	1

		Molto	Abbastanza	Poco	Per Niente	Non Risposto
6	Considera interessanti gli argomenti trattati nella Giornata dedicata alla Trasparenza?	76	102	7		7
7	Ritiene utile la realizzazione dell'iniziativa per la divulgazione del P.T.P.C. e del P.T.T.I.?	87	87	9		9

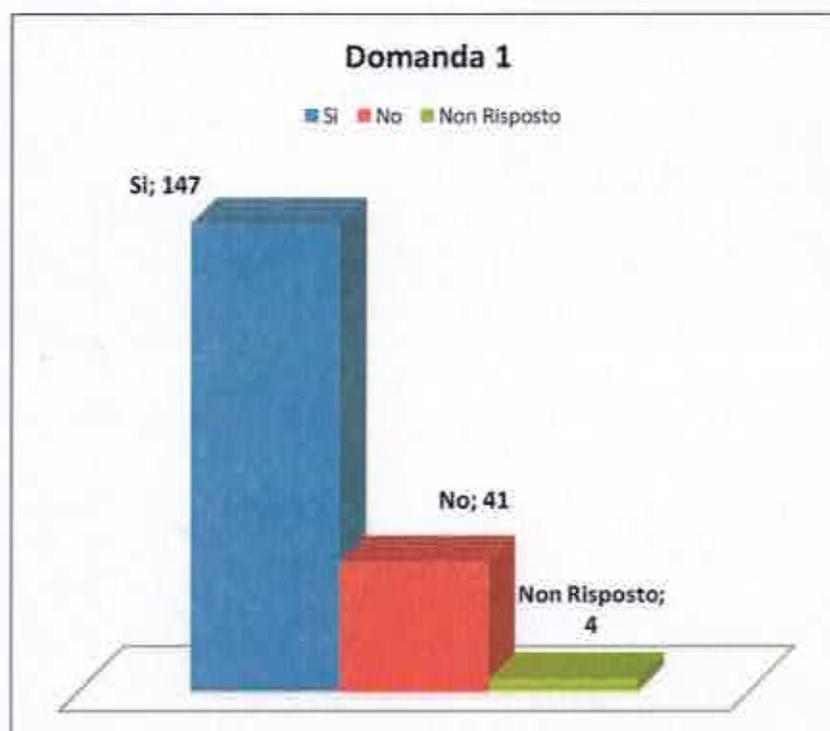
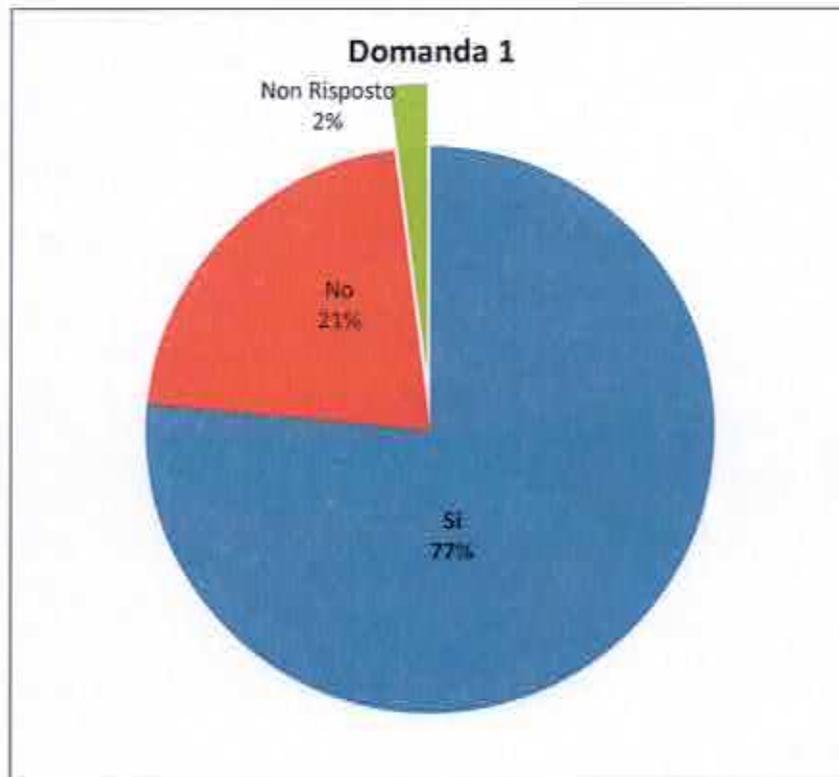
		8.1	8.2	8.3	Risposte Non Risposto
		8	Oltre alle Giornate della Trasparenza, con quali strumenti ritiene che l'Amministrazione regionale dovrebbe divulgare i dati e le informazioni relative all'anticorruzione e alla trasparenza? (è possibile selezionare più di una risposta):	Attraverso la stampa e le TV locali	
		112	123	19	
		80	69	173	

		Miglioramento dei servizi	Immagine positiva dell'Amministrazione Regionale	Migliore relazione con i cittadini	Non Risposto
		9	Oltre alla prevenzione della corruzione, quali ritiene siano i benefici attesi dall'attuazione del P.T.P.C.	35	69

		8	Risposte
		10	Suggerimenti:

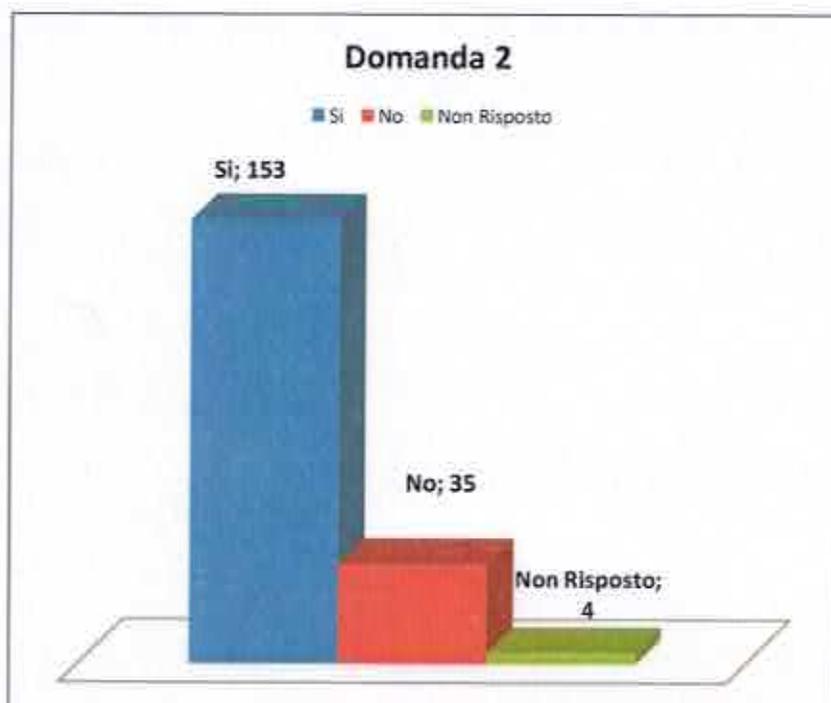
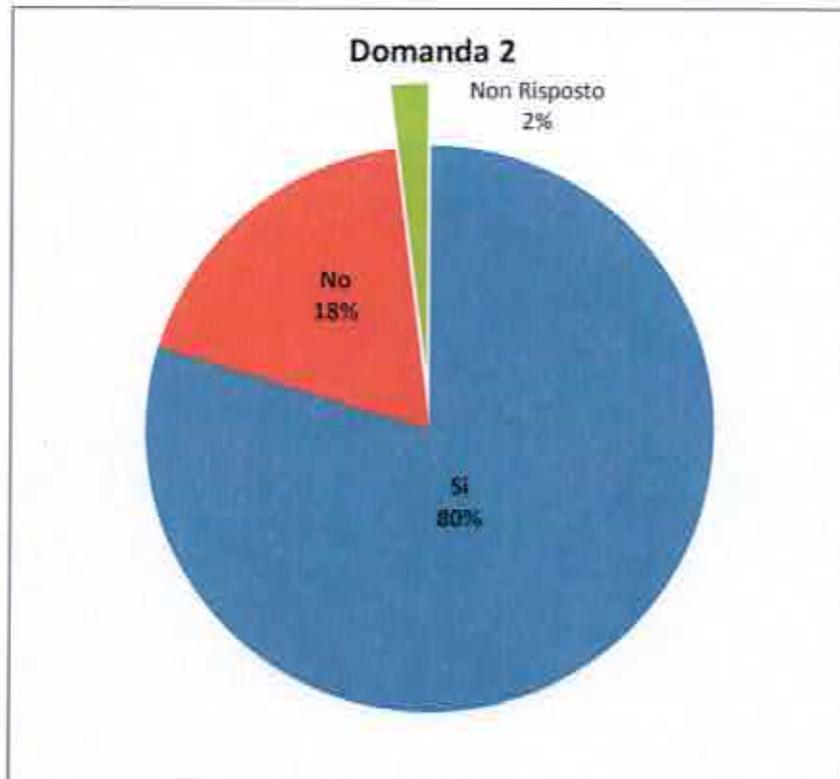
Total Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
147	Si	1
41	No	2
4	Non Risposto	3

192



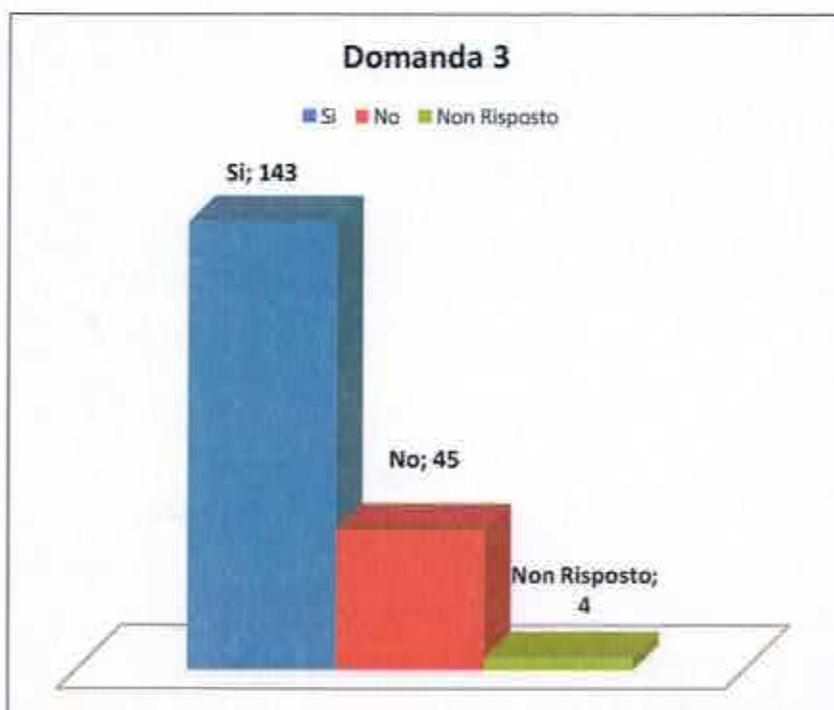
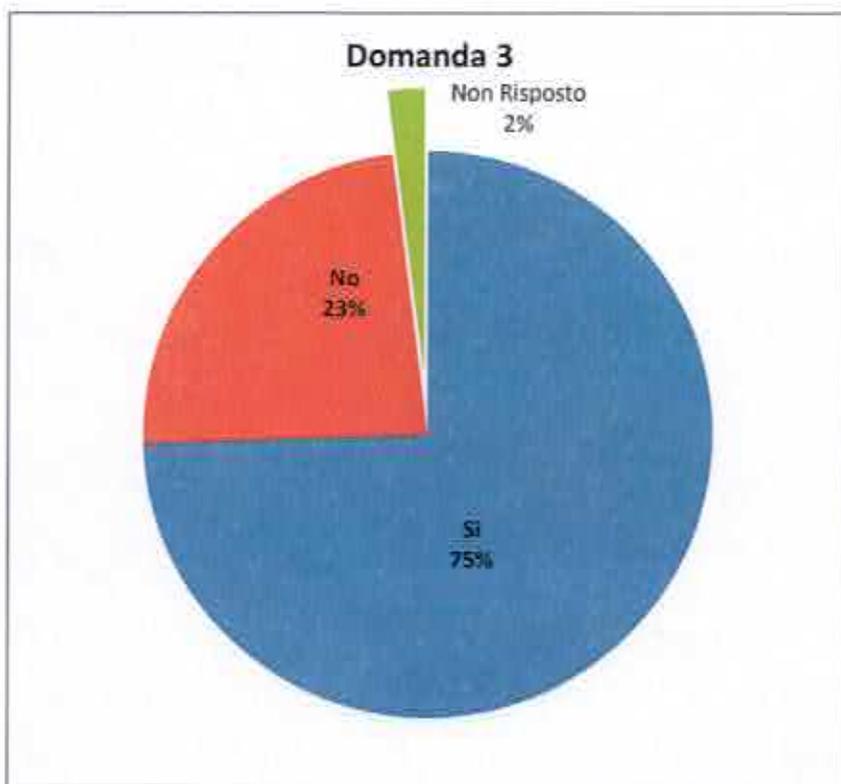
Totall Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
153	Si	1
35	No	2
4	Non Risposto	3

192



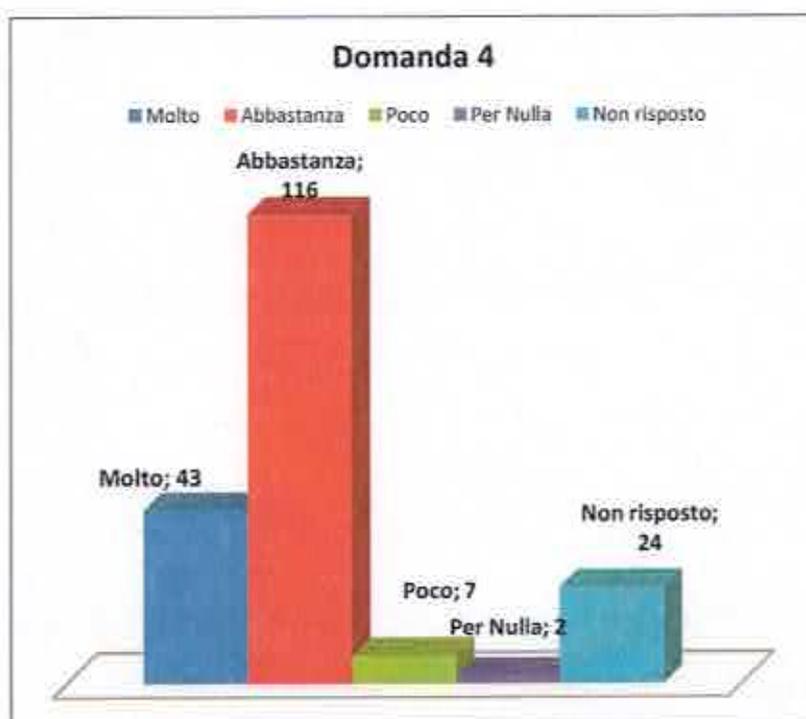
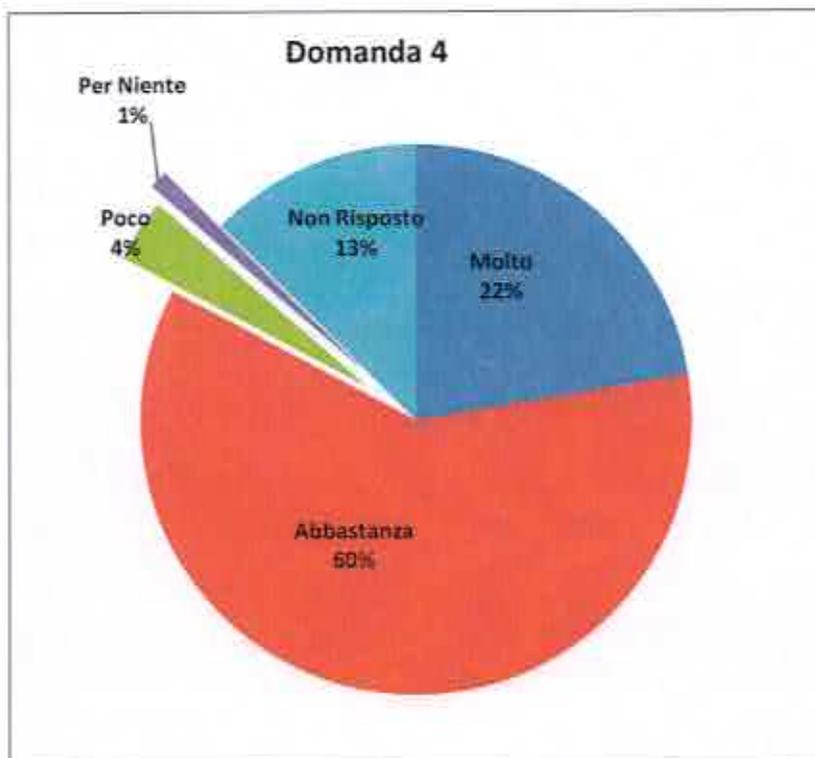
Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione:
143	Si	1
45	No	2
4	Non Risposto	3

192



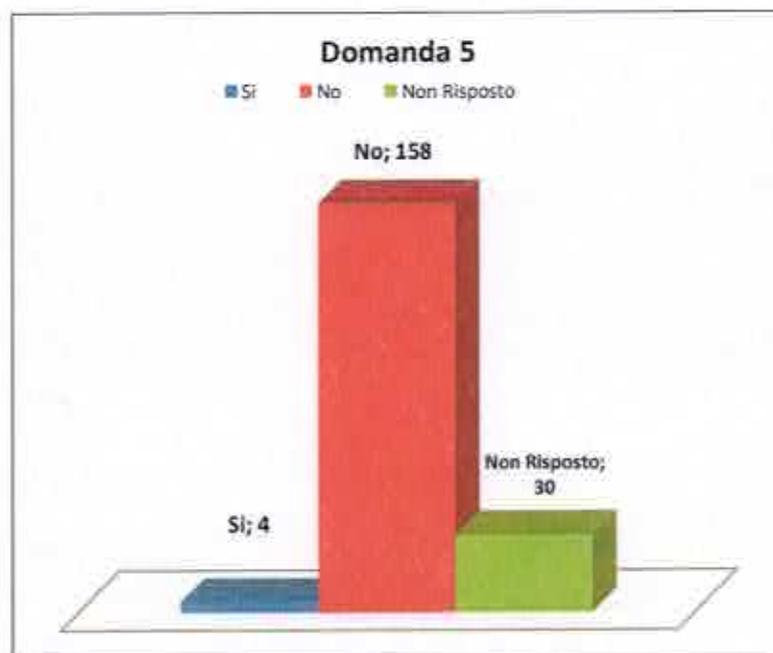
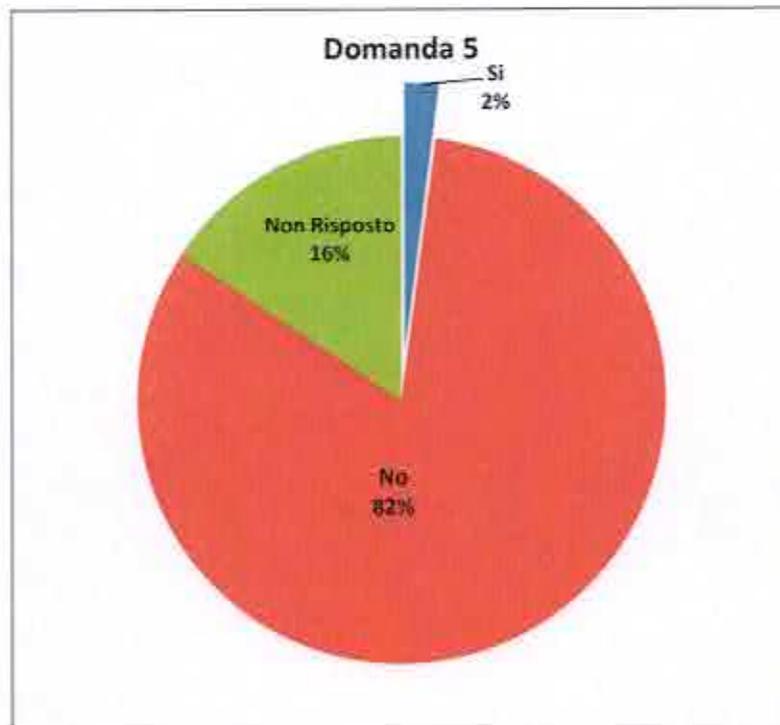
Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
43	Molto	1
116	Abbastanza	2
7	Poco	3
2	Per Niente	4
24	Non Risposto	5

192



Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
4	Si	1
158	No	2
30	Non Risposto	3

192

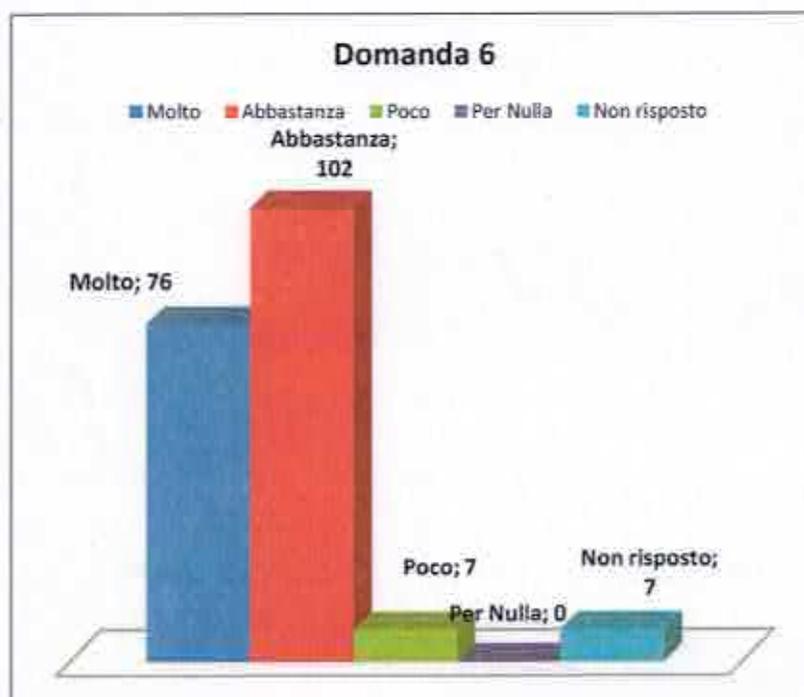
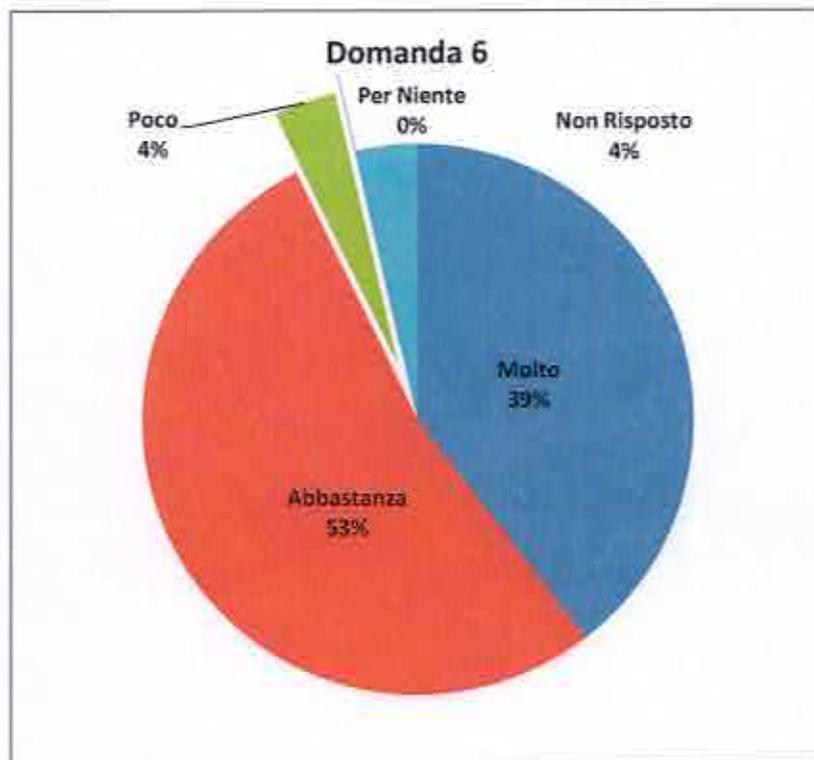


Note - Suggestimenti

AGGIORNAMENTO DEI DATI E INTERESSE CONCRETO ATTUALE

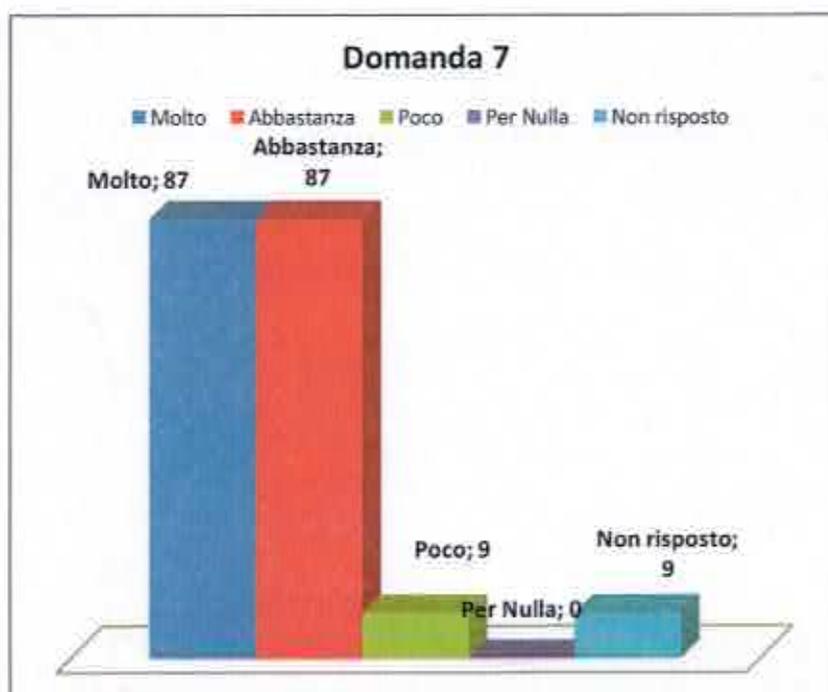
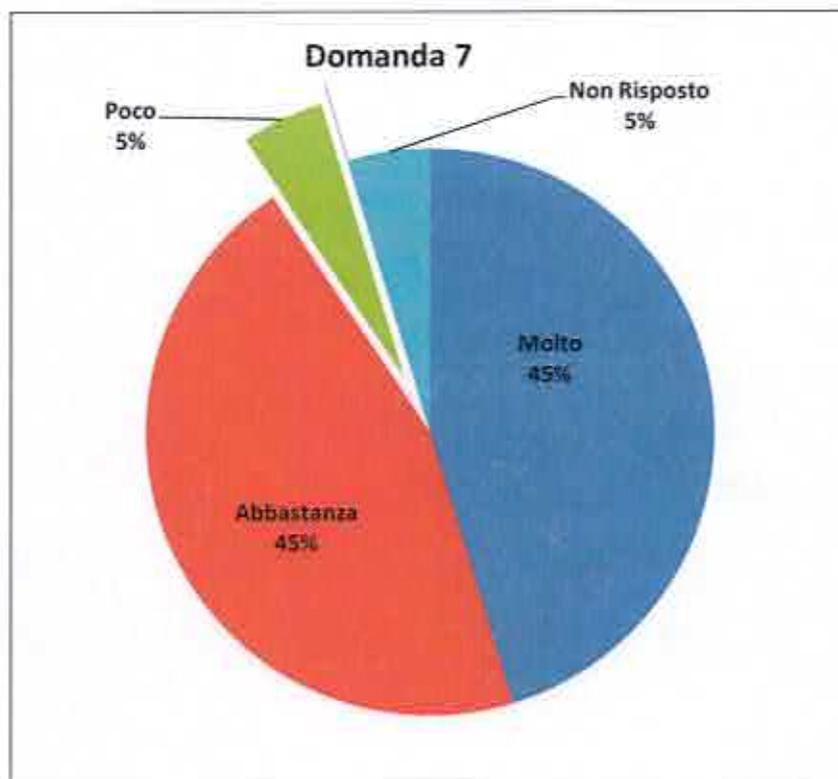
Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
76	Molto	1
102	Abbastanza	2
7	Poco	3
0	Per Niente	4
7	Non Risposto	5

192



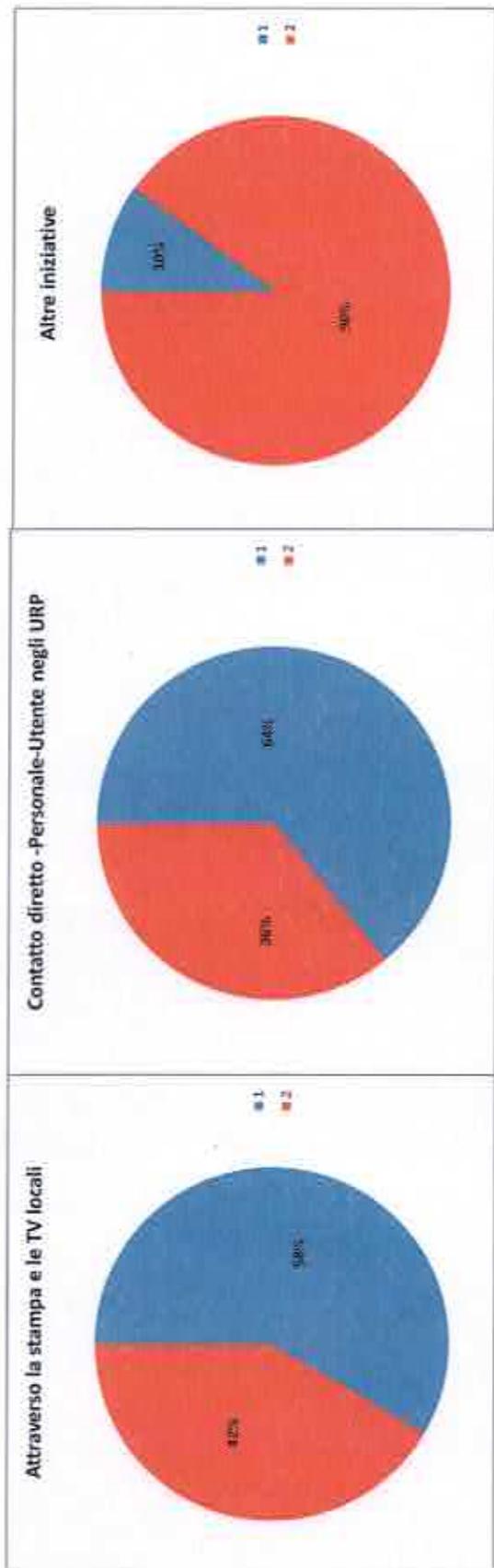
Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
87	Molto	1
87	Abbastanza	2
9	Poco	3
0	Per Niente	4
9	Non Risposto	5

192



9/20/20

1/20/20



Domanda 1		Domanda 2		Domanda 3	
Attraverso la stampa e le TV locali	Si: 112 No: 80	Contatto diretto - Personale-Utente negli URP	Si: 123 No: 69	Altre iniziative (Specificare)	Si: 19 No: 173
	192		192		192

Attraverso la stampa e le TV locali	Si: 58% No: 42%	Contatto diretto - Personale-Utente negli URP	Si: 64% No: 36%	Altre iniziative (Specificare)	Si: 10% No: 90%
	100%		100%		100%

Altre iniziative (Specificare):

TRAMITE SITO WEB

INCONTRI CON COMITATI DI CITTADINI E ASSOCIAZIONI

NELLE SCUOLE PER EDUCARE I GIOVANI IN SINERGIA CON IL COMUNE

FORMAZIONE

PUBBLICAZIONE DI DOC/INFO/APPROFONDIMENTI SU INTERNET

CORSI DEDICATI

GIÀ E' ABBASTANZA

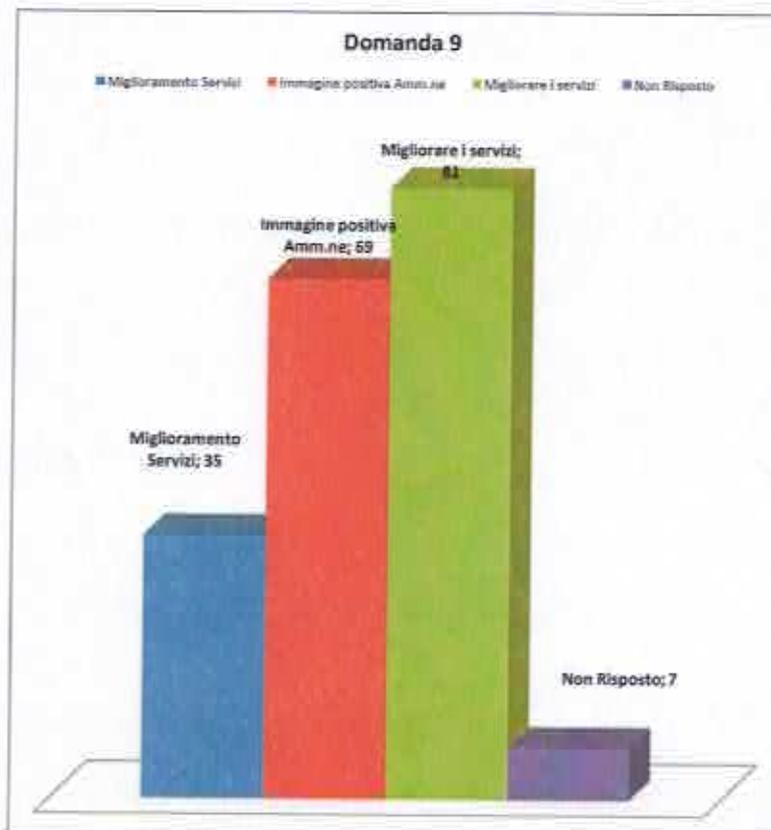
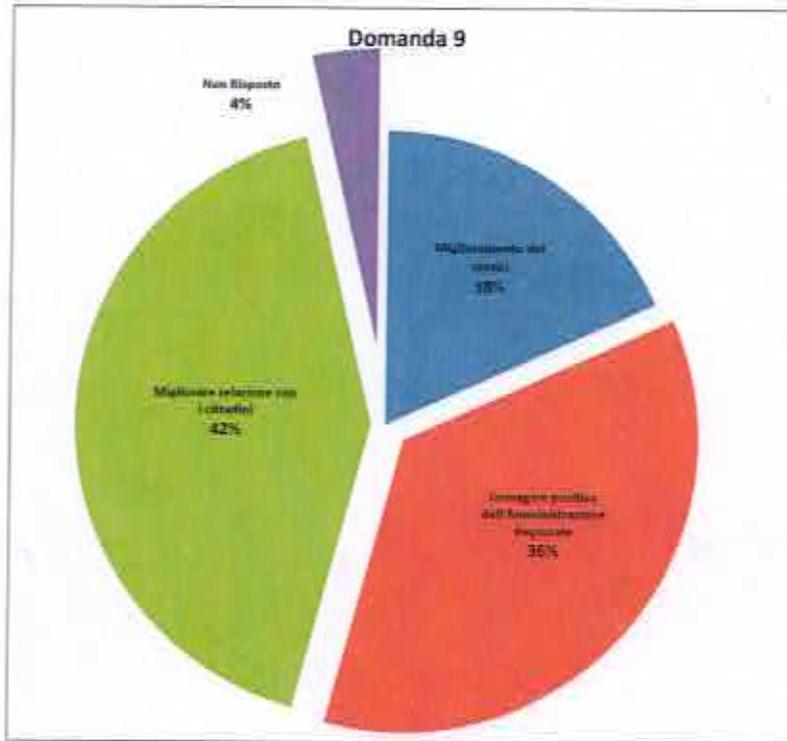
GIORNATE ORGANIZZATE PRESSO DIPARTIMENTI

NELLE SCUOLE -NELLE UNIVERSITA' -INDIVERSI AMBITI SOCIALI

ALL'INTERNO DEGLI UFFICI PUBBLICITA' IN DACHECA

CONTATTO PIU' DIRETTO CON I DIPENDENTI REGIONALI AFFINCHE L'ARGOIMENTO VENGA AFFRONTATO IN MANIERA CAPILLARE

Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
35	Miglioramento dei servizi	1
69	Immagine positiva dell'Amministrazione Regionale	2
81	Migliorare relazione con i cittadini	3
7	Non Risposto	4
192		



N°	Suggerimenti
1	MONITORAGGIO PERIODICO MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI A SEGUITO DI APPLICAZIONE DEL PTPC E DEL PROGRAMMA SULLA TRASPARENZA
2	PUBBLICARE TUTTO IL MATERIALE INFORMATICO ED UNA VIDEOREGISTRAZIONE DI QUESTI INCONTRI SU INTERNET PER FUTURA CONSULTAZIONE LIBERA
3	NON ESAGERARE PERCHE' ALTRI PROBLEMI GRAVI ANDREBBERO RISOLTI
4	COINVOLGERE IN MODO PIU' INCISIVO I VARI CAPI DI DIPARTIMENTI
5	MENO BUROCRAZIA
6	EDUCAZIONE ATTRAVERSO FORMAZIONE CONTINUA E PER TUTTI
7	INCREMENTARE I RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI ED IL PERSONALE DIRIGENZIALE E PREVEDERE UNA PAUSA NELLE GIORNATE FORMATIVE
8	CHE LA REGIONE SICILIANA DENUNCI PER DIFFAMAZIONE LE TESTATE GIORNALISTICHE CHE SANNO BUTTARE FANGO SOPRA LA NOSTRA AMMINISTRAZIONE