



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



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

2^a GIORNATA DELLA TRASPARENZA
Indagine di customer satisfaction
27 Ottobre 2014





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

2^ Giornata della Trasparenza (27/10/2014)

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

Presentazione dell'iniziativa

La Regione Siciliana con Decreto Presidenziale n. 510/GAB del 28/01/2014 ha adottato il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità nel rispetto di quanto stabilito dalla Legge 6 Novembre 2012 n. 190 e dal Decreto Legislativo n. 33/2013, che costituisce una sezione del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione, assicurando la trasparenza dell'attività amministrativa, stabilendone le modalità e gli strumenti di comunicazione, al fine di garantire la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità, nel rispetto dei principi di buon andamento ed imparzialità sanciti dall'art. 97 della Carta Costituzionale.

Il Programma Triennale di prevenzione della corruzione al punto 3.9 stabilisce che per i successivi aggiornamenti dello stesso, l'ascolto dei portatori di interesse assume particolare rilevanza per individuare le esigenze e tenerne conto nell'ambito della stesura dei predetti strumenti di programmazione.

Pertanto si è ritenuto opportuno ricorrere alla somministrazione di un questionario come modalità più idonea di ascolto dei portatori di interesse, il quale affronta i diversi aspetti attinenti sia la sfera della trasparenza, del contrasto alla corruzione, nonché della semplificazione amministrativa, che concorrono al buon andamento e all'imparzialità dell'Amministrazione.

Il 27 Ottobre 2014 si è svolta la seconda giornata sulla Trasparenza presso il Tribunale di Agrigento, nell'ambito del ciclo "La forza della memoria al servizio dell'etica". L'incontro è stato dedicato al "Ricordo di Rosario Livatino" - che con il suo esempio ha evidenziato i valori della semplicità e della legalità, fornendo un'immagine della propria attività di magistrato svolta con umiltà e professionalità nella lotta contro la mafia.

A tale evento hanno partecipato magistrati, avvocati, studenti, dipendenti regionali e portatori d'interesse, a cui è stato somministrato un questionario in forma cartacea richiedendo un contributo propositivo, in ordine alla conoscenza del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione, del Piano Triennale per la Trasparenza e dell'Integrità, del Codice di Comportamento del personale della Regione Siciliana con particolare attenzione alla riflessione di queste Giornate dedicate sia alla Memoria che alla prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Il questionario è stato articolato in 9 domande e sono stati anche 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 istituzionale del Dipartimento e la loro finalità è quella di consentire all'Amministrazione regionale di effettuare scelte più consapevoli e mirate ad aggiornare le azioni del Programma triennale. Il questionario è stato compilato da 134 partecipanti, i quali hanno espresso una valutazione sui contenuti attraverso un range graduato in 2, 3 o 4 livelli di gradimento. 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 una alta percentuale di 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	80	60%
NO	52	39%
Non risposto	2	1%

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	124	93%
NO	10	7%
Non risposto	//	//

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	100	75%
NO	31	23%
Non risposto	3	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	54	40%
Abbastanza	43	32%
Poco	24	18%
Per niente	//	0%
Non Risposto	13	10%

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	21	16%
NO	80	60%
Non risposto	33	24%

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

Anche in questa seconda 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	83	62%
Abbastanza	41	30%
Poco	9	7%
Per niente	//	0%
Non risposto	1	1%

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	88	66%
Abbastanza	29	22%
Poco	11	8%
Per niente	2	1%
Non risposto	4	3%

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 é 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: 76	57%
	Non risposte: 58	43%
Mediante contatto diretto personale-utente negli U.R.P.	Risposte: 104	78%
	Non risposte: 30	22%
Altre iniziative - specifica: inserire moduli didattici, posta elettronica, formazione del personale regionale, sito Regione, corsi di formazione	Risposte: 16	12%
	Non risposte: 118	88%

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:

Miglioramenti dei servizi	50	25%
Immagine positiva dell'Amministrazione regionale	33	35%
Migliore relazione con i cittadini	47	37%
Non risposto	4	3%

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:

1. Bisognerebbe affrontare queste tematiche specialmente nelle scuole
2. Coinvolgere se non è stato fatto l'Università di Agrigento
3. Formare e informare i dipendenti pubblici
4. Nomina di un referente a livello degli uffici periferici partecipazione massiccia Dei dipendenti ai corsi di formazione
5. Occorre una divulgazione ancora più forte ed incisiva
6. Ordine e progresso
7. Puntualità perché usare l'inglese avendo una delle lingue più ricche d'Europa?
8. Rispettare l'orario di inizio

Conclusioni:

L'analisi dei questionari, fornita da varie figure sociali intervenute: portatori d'interesse, studenti, imprenditori, avvocati, magistrati, personale del Tribunale, Segretari Comunali, dipendenti regionali e gente comune, ha indicato come punto di riferimento veicolare il rapporto umano con il front-office degli Uffici Relazioni con il Pubblico. Di fatto è stata espressa una moltitudine di pareri che hanno evidenziato che ancor oggi, momento di particolare interesse verso l'informatica, il rapporto diretto con un interlocutore capace e preparato è di gran lunga superiore ad ogni aspettativa in quanto risolutivo, efficace ed efficiente nell'immediatezza delle risposte fornite. Nella customer satisfaction si identifica lo strumento indispensabile per rilevare i bisogni e le attese dei portatori d'interesse, siano esterni che interni, così che si possa contribuire a ridisegnare un'Amministrazione più trasparente nell'interesse della collettività e che di seguito si riassumono:

- In relazione alla partecipazione si evidenzia che l'evento organizzato ha avuto un notevole successo, riscontrabile dalle risposte fornite dai portatori di interesse. Pertanto l'iniziativa di organizzare momenti di confronto che coinvolgano la collettività si ritiene positiva, in quanto favorisce una maggiore cultura della Trasparenza e dell'Integrità;
- 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 del personale degli Uffici Relazioni con il Pubblico con l'utente, in quanto si instaura con lo stesso, un rapporto personalizzato che tiene conto della caratteristica psico-fisica dell'interlocutore, evidenziando inoltre che il beneficio maggiormente atteso dall'attuazione del P.T.P.C. è il miglioramento dei servizi resi.

Palermo, 05 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)

CONVEGNO:
LA FORZA DELLA MEMORIA AL SERVIZIO DELL'ETICA
RICORDO DI ROSARIO LIVATINO

Tribunale SALA LIVATINO
AGRIGENTO 27 OTTOBRE 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 2^ Giornata della
Trasparenza - Convegno "La forza della memoria al servizio dell'etica" *Ricordo di Rosario Livatino*

Analisi delle risposte rilevate da n° 134 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 80 NO 52 Non risposto 2
- 2) Conosce il Codice di Comportamento del personale della Regione siciliana?
SI 124 NO 10
- 3) Conosce la Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione siciliana?
SI 100 NO 31 Non risposto 3
- 4) Ritene utili le informazioni dedicate ai cittadini/utenti pubblicate nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione siciliana?
Per niente 0 Poco 24 Abbastanza 43 Molto 54
- 5) Ritene che dovrebbero essere inseriti ulteriori dati nella Sezione "Amministrazione Trasparente" rispetto a quelli obbligatoriamente previsti dal D. Lgs. n. 33/2013?
SI 21 (se SI specificare quali solo 3) NO 80 Non risposto 33
 1. tutela per impiegati che denunciano illeciti;
 2. elenco dei dipendenti pubblici e degli amministratori e deputati condannati per corruzione
 3. non è conosciuto
- 6) Considera interessanti gli argomenti trattati nella Giornata dedicata alla Trasparenza?
Molto 83 Abbastanza 41 Poco 9 Per niente 0 Non risposto 1
- 7) Ritene utile la realizzazione dell'iniziativa per la divulgazione del P.T.P.C. e del P.T.T.I.
Molto 88 Abbastanza 29 Poco 11 Per niente 1 Non risposto 4

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):

- 76 attraverso la stampa e le TV locali
- 104 mediante contatto diretto personale-utente negli Uffici Relazione con il Pubblico
- 16 con iniziative di comunicazione opportunamente pubblicizzate ad esempio:
(specificare):
 1. Inserire moduli didattici,
 2. Posta elettronica,
 3. Formazione di tutto il personale regionale,
 4. Sito Regione,
 5. Corsi di Formazione.

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

- 50 Miglioramento dei servizi
- 33 Immagine positiva dell'Amministrazione Regionale
- 47 Migliore relazione con i cittadini
- 4 Non risposto

10) Suggestimenti:

SUGGERIMENTI AL QUESTIONARIO	
1.	BISOGNEREBBE AFFRONTARE QUESTE TEMATICHE SPECIALMENTE NELLE SCUOLE
2.	COINVOLGERE SE NON E' STATO FATTO L'UNIVERSITA DI AGRIGENTO
3.	FORMARE E INFORMARE I DIPENDENTI PUBBLICI
4.	NOMINA DI UN REFERENTE A LIVELLO DEGLI UFFICI PERIFERICI PARTECIPAZIONE MASSICCA DEI DIPENDENTI AI CORSI DI FORMAZIONE
5.	OCCORRE UNA DIVULGAZIONE ANCORA PIU'FORTE ED INCISIVA
6.	ORDINE E PROGRESSO
7.	PUNTUALITA PERCHE USARE L'INGLESE AVENDO UNA DELLE LINGUE PIU RICCHE D'EUROPA?
8.	RISPETTARE L'ORARIO DI INIZIO

Analisi delle risposte rilevate da n° 134 questionari pervenuti

Testo Domanda		Risposte		
		Sì	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.)?	80	52	2
2	Conosce il Codice di Comportamento del personale della Regione siciliana?	124	10	
3	Conosce la Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione siciliana?	100	31	3

		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?	54	43	24		13

		Sì	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?	21	80	33	3

		Molto	Abbastanza	Poco	Per Niente	Non Risposto
6	Considera interessanti gli argomenti trattati nella Giornata dedicata alla Trasparenza?	83	41	9		1
7	Ritiene utile la realizzazione dell'iniziativa per la divulgazione del P.T.P.C. e del P.T.T.I.?	88	29	11	2	4

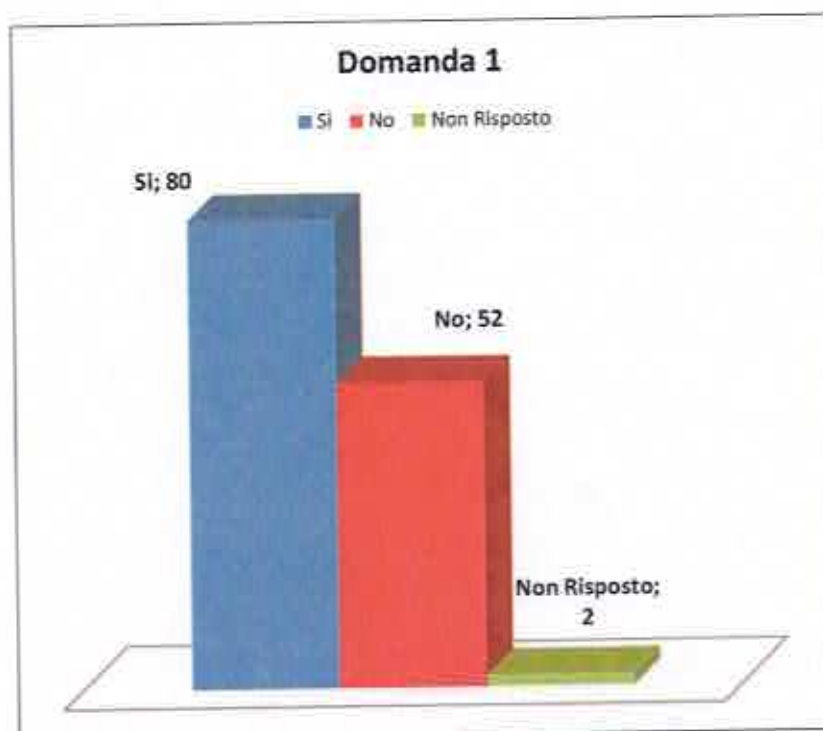
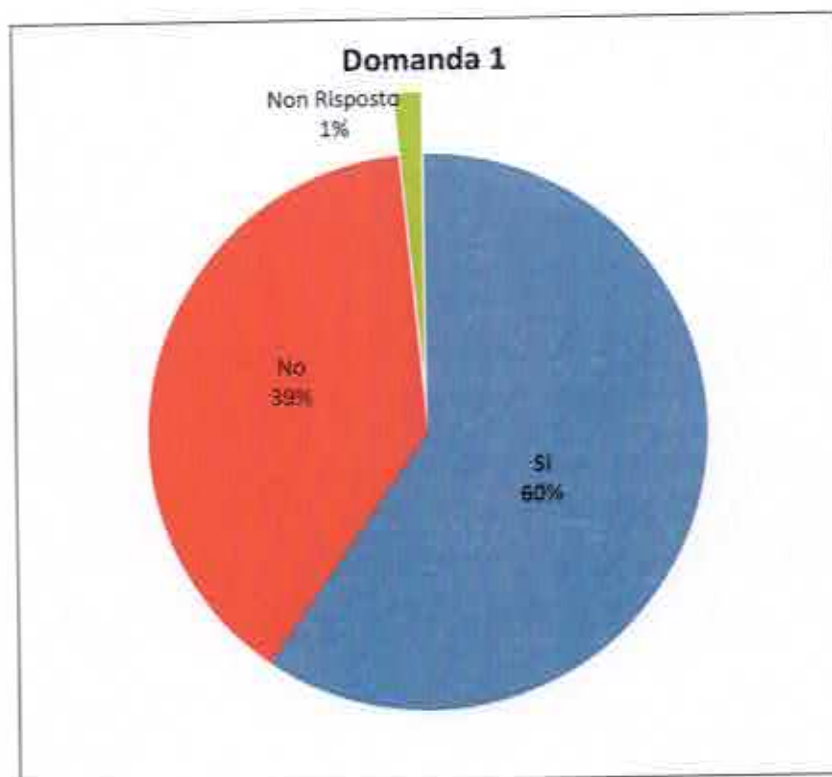
8	Oltre alle Giornate della Trasparenza, con quali strumenti ritiene che l'Amministrazione regionale dovrebbe divulgare i dati e le informazioni relative all'anticorruzione e alla trasparenza? (è possibile selezionare più di una risposta);	8.1	8.2	8.3	Risposte Non Risposto
		Attraverso la stampa e le TV locali	Mediante contatto diretto personale-utente negli Uffici Relazione con il Pubblico	Con iniziative di comunicazione opportunamente pubblicizzate ad esempio	
		76	104	16	
		58	30	118	

9	Oltre alla prevenzione della corruzione, quali ritiene siano i benefici attesi dall'attuazione del P.T.P.C.	Miglioramento dei servizi	Immagine positiva dell'Amministrazione Regionale	Migliore relazione con i cittadini	Non Risposto
		50	33	47	4

10	Suggerimenti:	8	Risposte
		126	Non Risposto

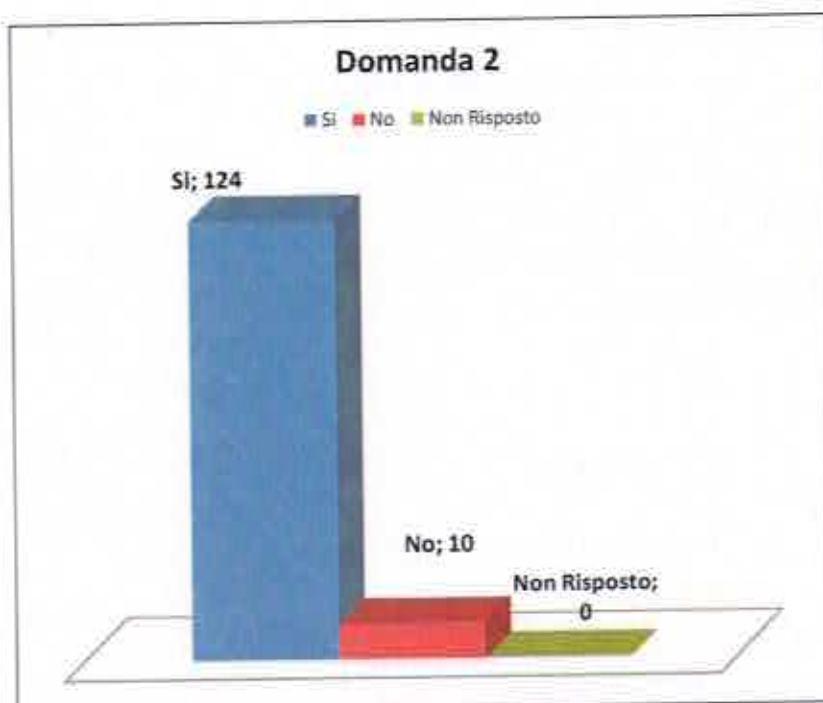
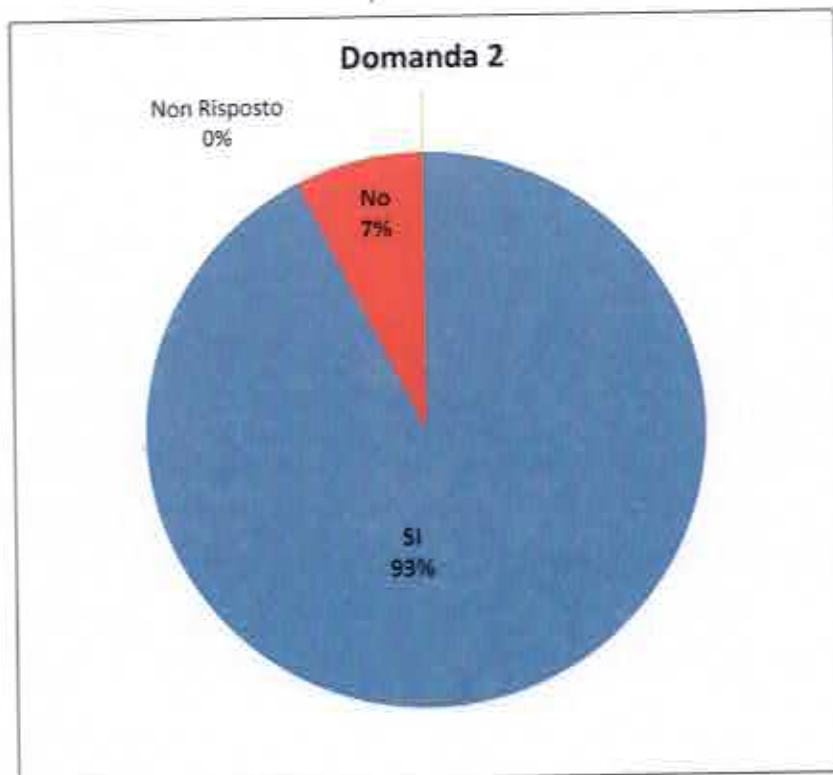
Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
80	Si	1
52	No	2
2	Non Risposto	3

134



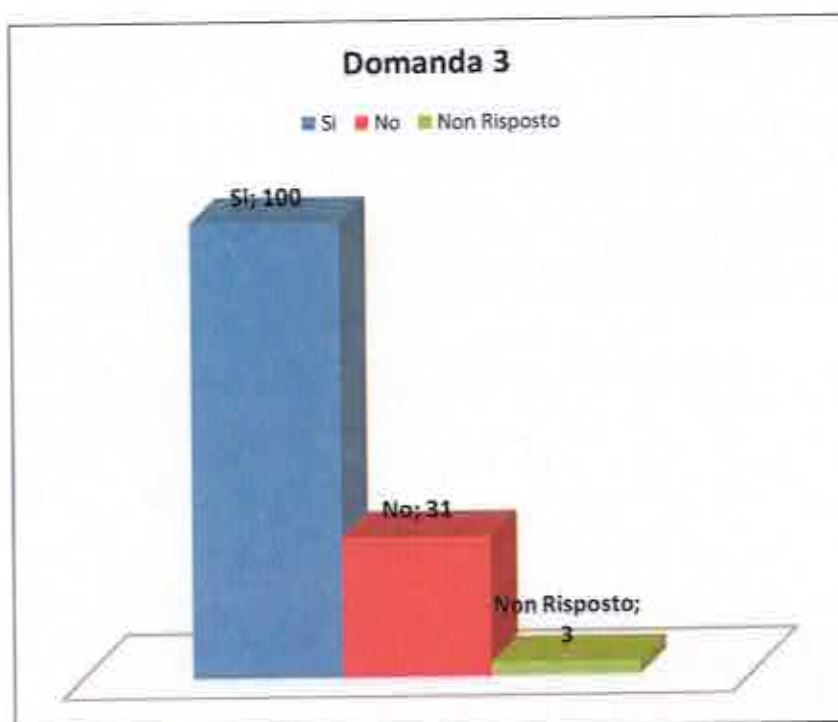
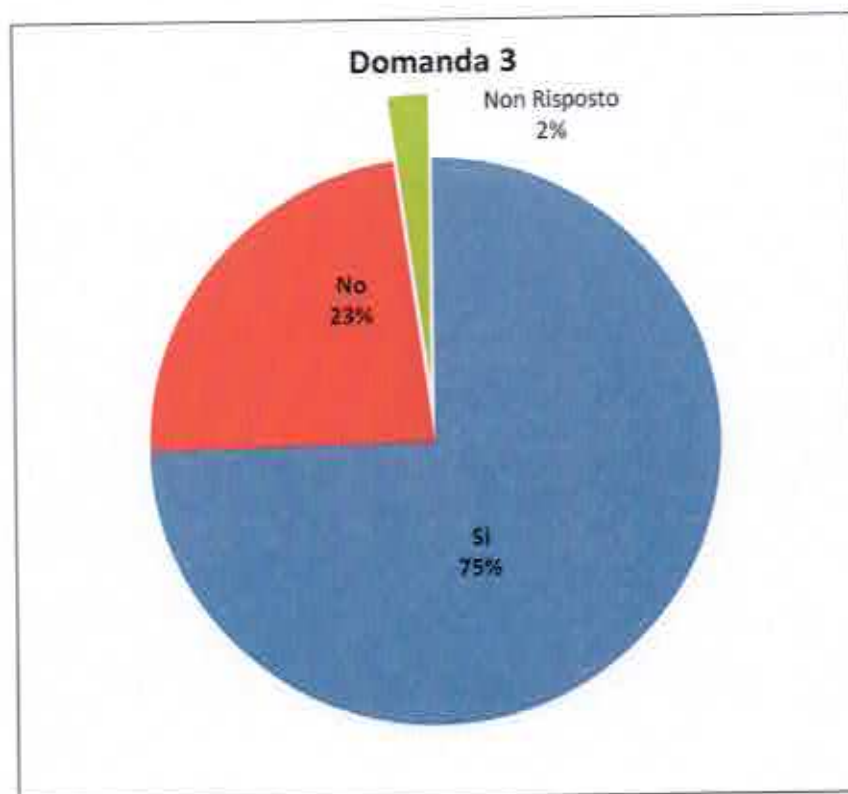
Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
124	Si	1
10	No	2
0	Non Risposto	3

134



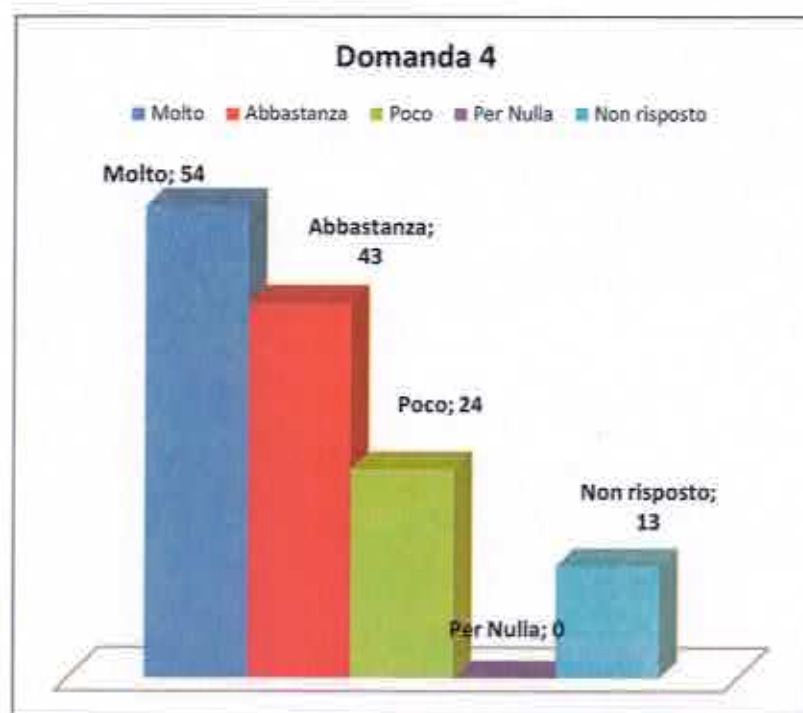
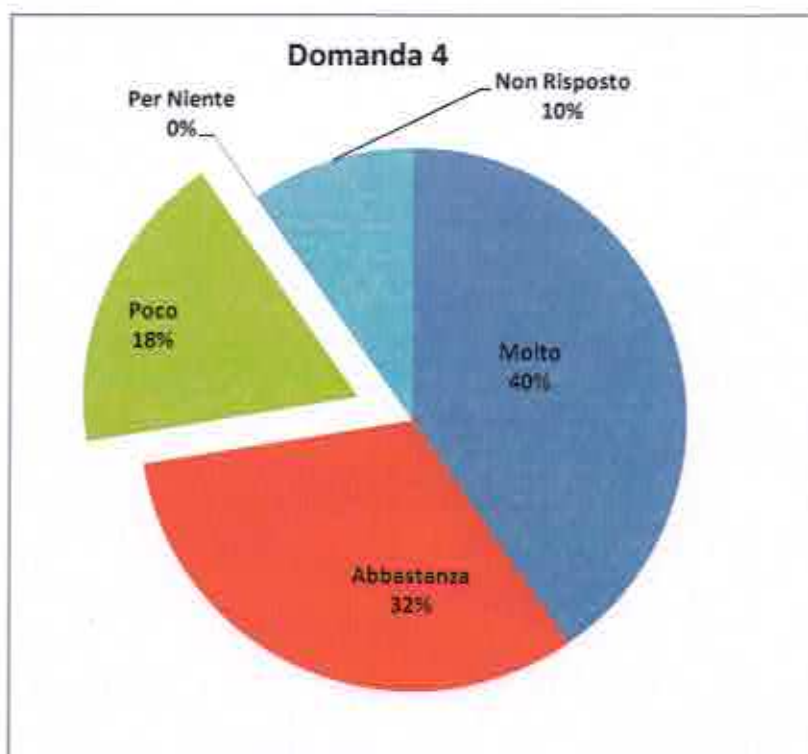
Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
100	Si	1
31	No	2
3	Non Risposto	3

134



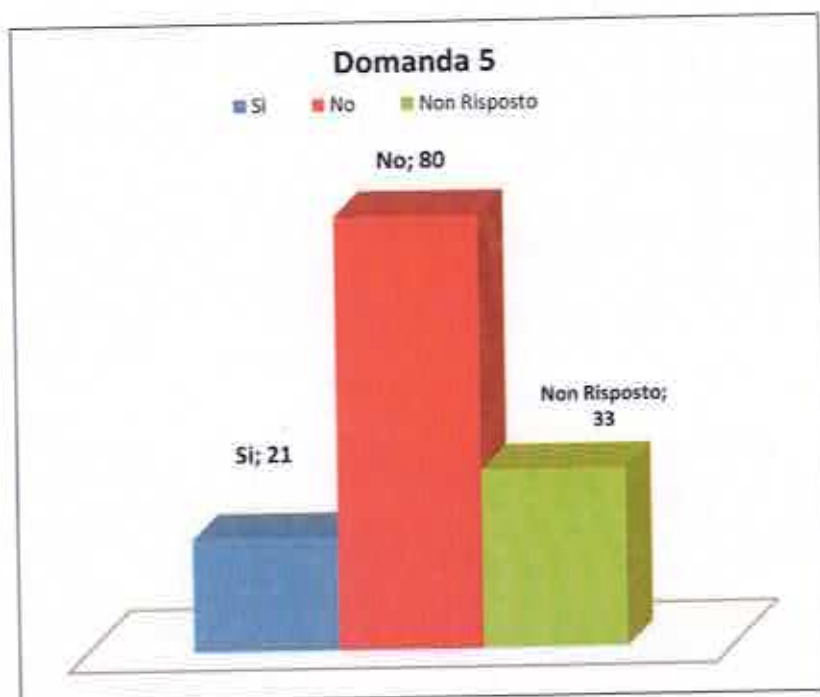
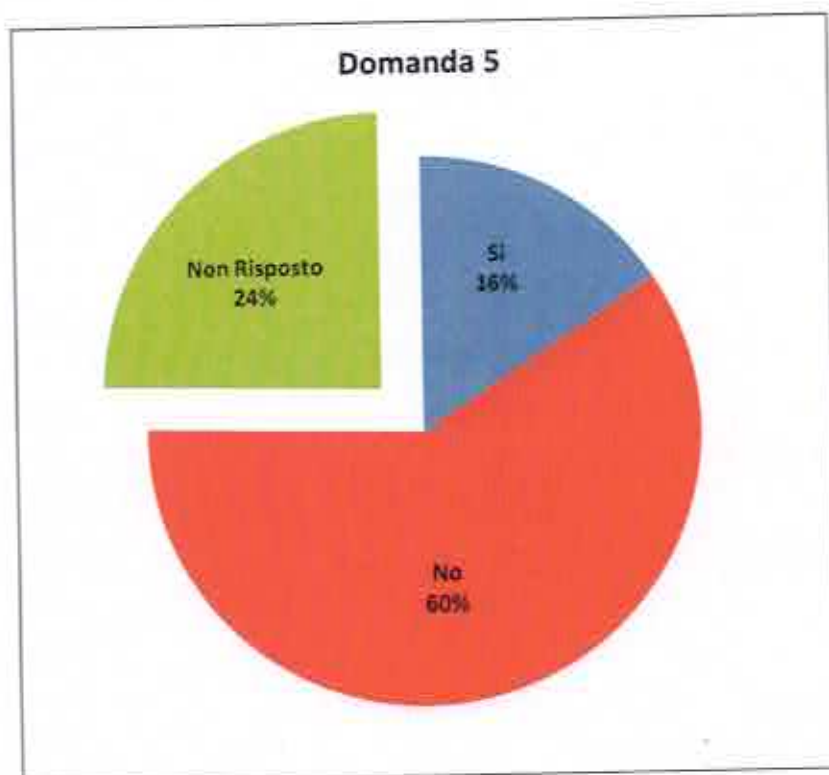
Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
54	Molto	1
43	Abbastanza	2
24	Poco	3
0	Per Niente	4
13	Non Risposto	5

134



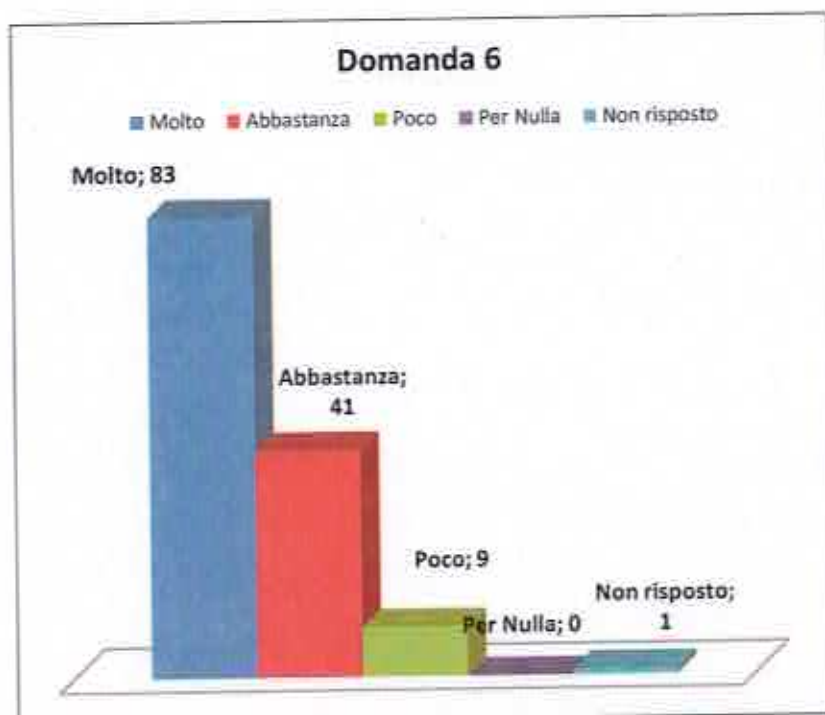
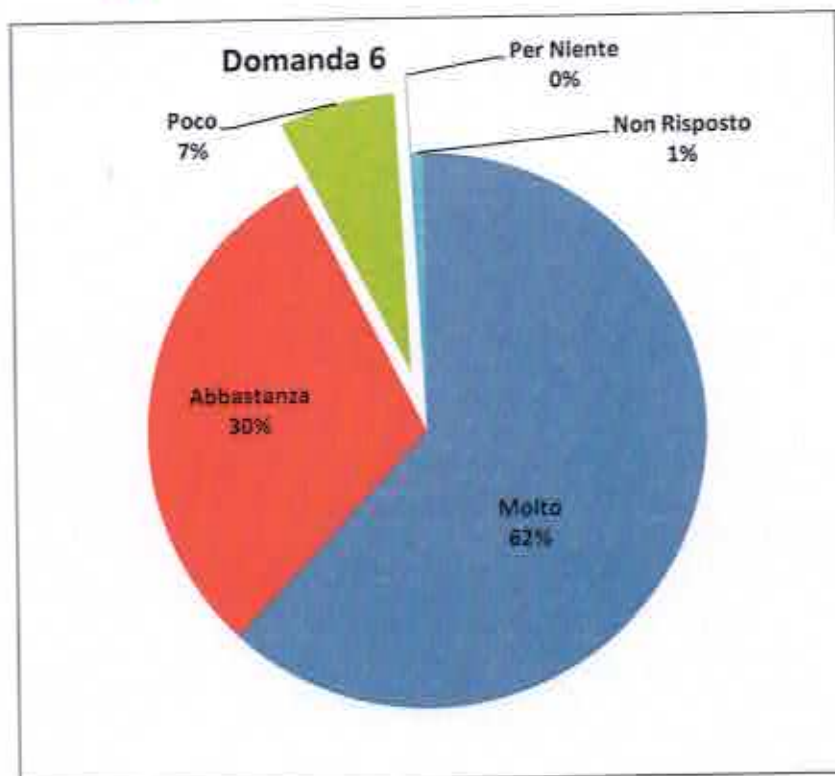
Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
21	Si	1
80	No	2
33	Non Risposto	3

134



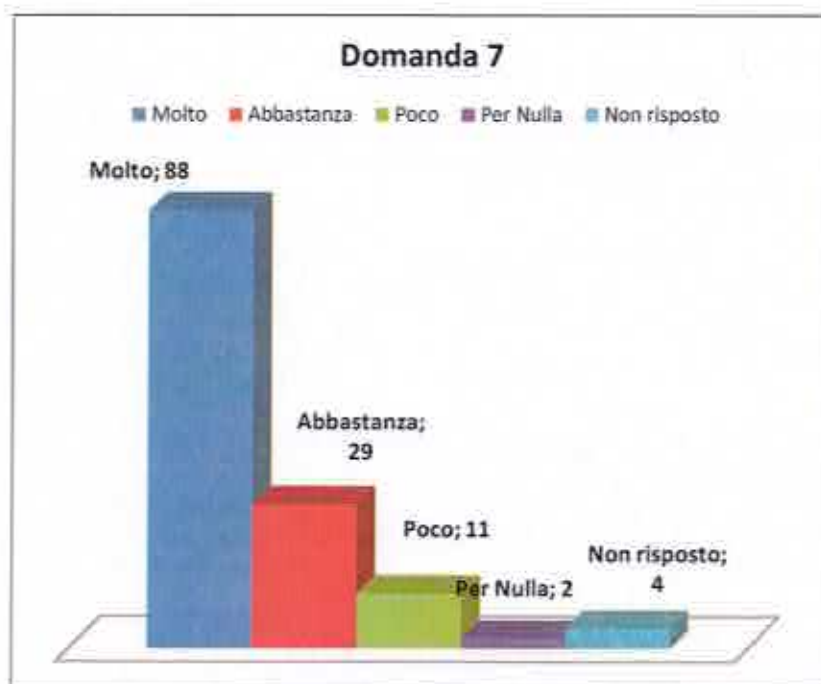
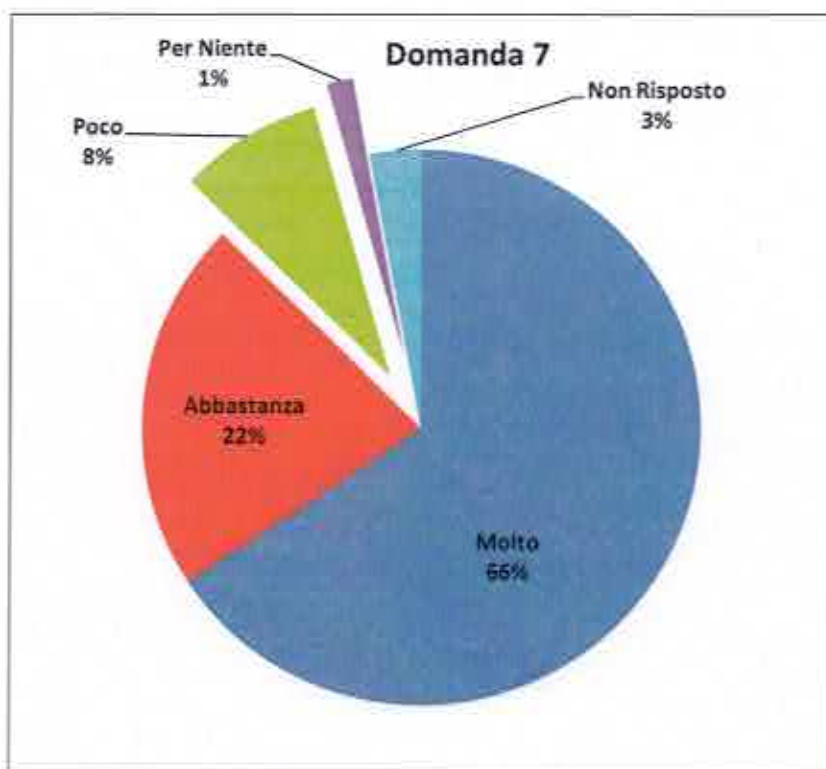
Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
83	Molto	1
41	Abbastanza	2
9	Poco	3
0	Per Niente	4
1	Non Risposto	5

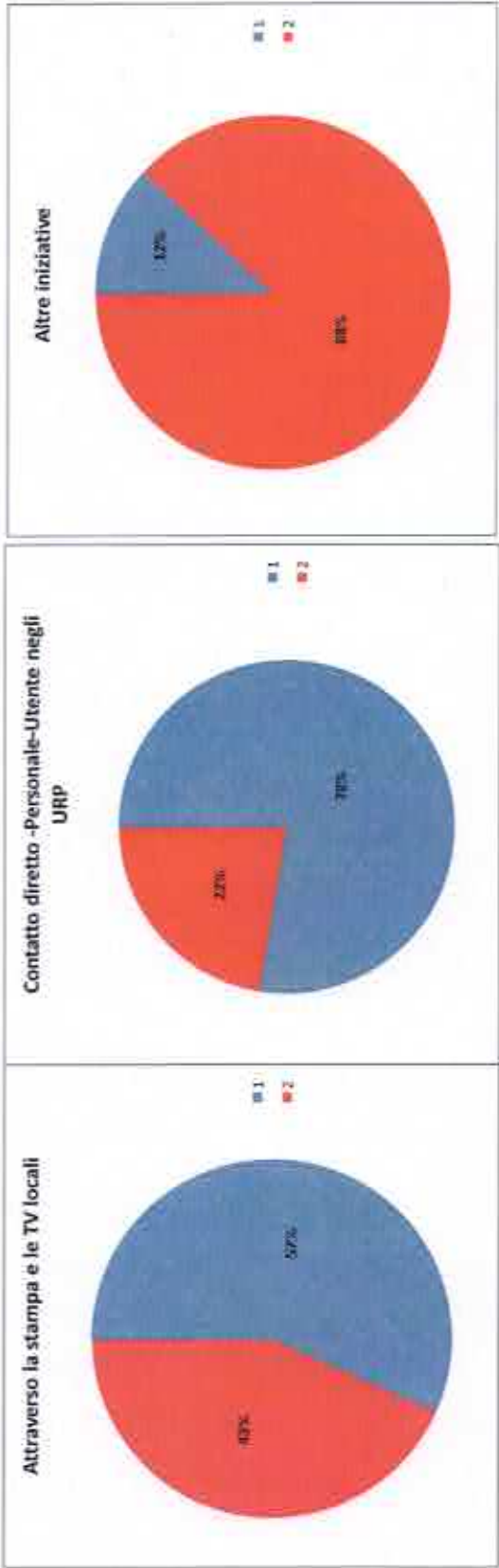
134



Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
88	Molto	1
29	Abbastanza	2
11	Poco	3
2	Per Niente	4
4	Non Risposto	5

134



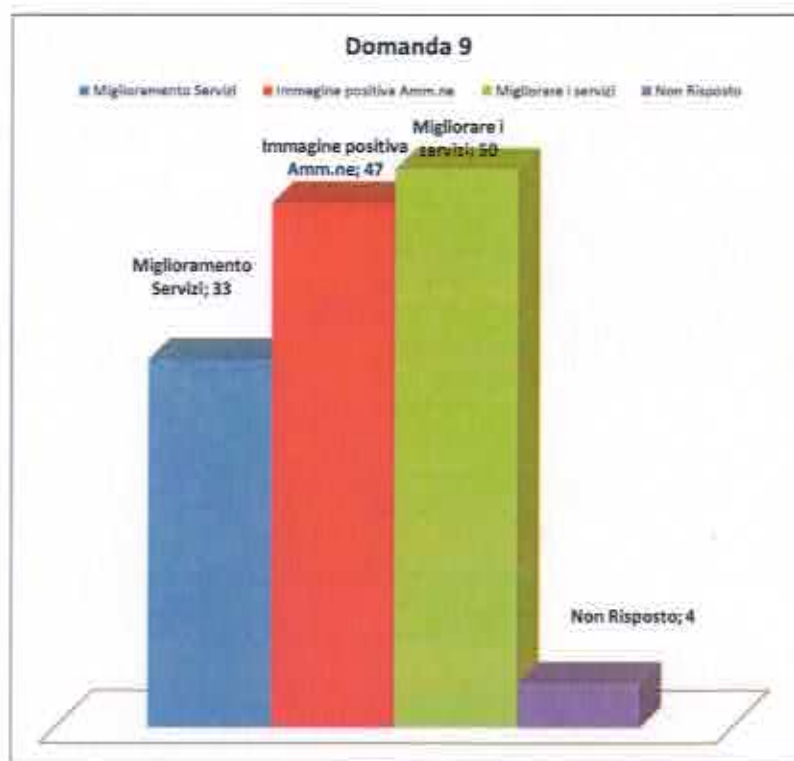
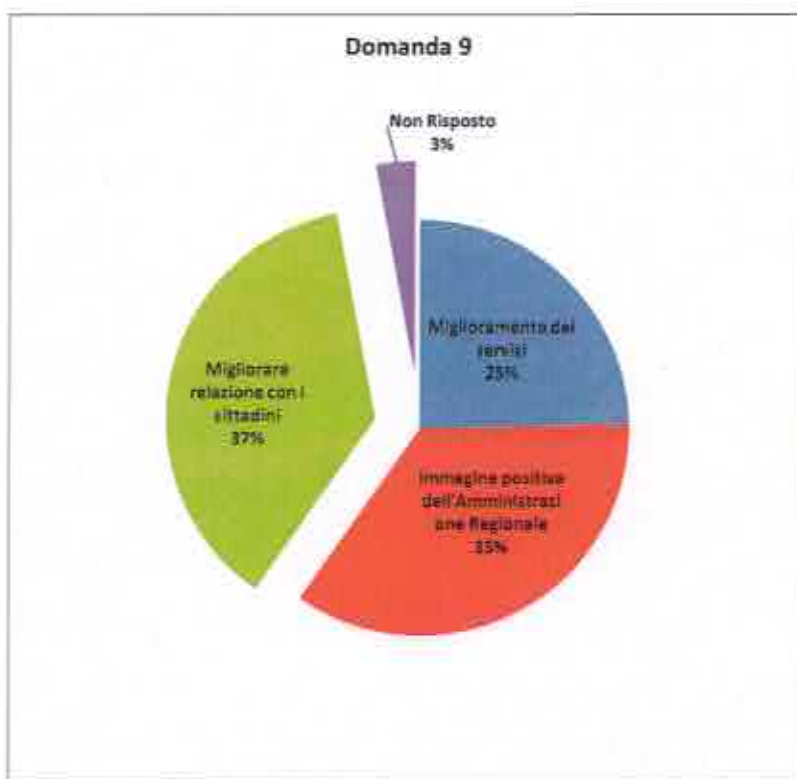


Domanda1				Domanda2				Domanda3			
Attraverso la stampa e le TV locali	Sì	76	134	Contatto diretto - Personale-Utente negli URP	Sì	104	134	Altre iniziative (Specificare)	Sì	16	134
	No	58			No	30			No	118	
Attraverso la stampa e le TV locali	Sì	57%	100%	Contatto diretto - Personale-Utente negli URP	Sì	78%	100%	Altre iniziative (Specificare)	Sì	12%	100%
	No	43%			No	22%			No	88%	

Altre iniziative (Specificare)
Inserire moduli di lettura
Posta elettronica
Formazione di tutto il personale regionale
Sito Regione
Corso di formazione

Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
33	Miglioramento dei servizi	1
47	Immagine positiva dell'Amministrazione Regionale	2
50	Migliorare relazione con i cittadini	3
4	Non Risposto	4

134



SUGGERIMENTI AL QUESTIONARIO

1. BISOGNEREBBE AFFRONTARE QUESTE TEMATICHE SPECIALMENTE NELLE SCUOLE
2. COINVOLGERE SE NON E' STATO FATTO L'UNIVERSITA DI AGRIGENTO
3. FORMARE E INFORMARE I DIPENDENTI PLBBICI
4. NOMINA DI UN REFERENTE A LIVELLO DEGLI UFFICI PERIFERICI PARTECIPAZIONE MASSICCIA DEI DIPENDENTI AI CORSI DI FORMAZIONE
5. OCCORRE UNA DIVULGAZIONE ANCORA PIU'FORTE ED INCISIVA
6. ORDINE E PROGRESSO
7. PUNTUALITA PERCHE USARE L'INGLESE AVENDO UNA DELLE LINGUE PIU RICCHE D'EUROPA?
8. RISPETTARE L'ORARIO DI INIZIO