

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

La valutazione partecipativa.

Ai sensi dell'art. 16 del **Regolamento sul Sistema dei controlli interni approvato con Deliberazione consiliare n. 38 del 26/06/2023**, l'Amministrazione può utilizzare, per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni e della qualità percepita dei servizi erogati, sia metodologie indirette (quali l'analisi dei reclami pervenuti e delle segnalazioni), che dirette (quali la rilevazione, con apposite indagini di *customer satisfaction* per mezzo di questionari strutturati, delle necessità espresse e delle proposte formulate dai cittadini. Il questionario di *customer satisfaction* è stato inserito nel sito istituzionale dell'Ente.

La Provincia di Arezzo considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un'attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti. La Provincia, inoltre, secondo le disposizioni di legge e regolamentari, effettuerà indagini di *customer satisfaction* al fine di rilevare gli eventuali motivi di insoddisfazione dei cittadini-utenti, per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

Gli esiti dell'indagine saranno disponibili in tempo utile per essere utilizzati per l'avvio del processo di programmazione per il triennio successivo. Il report punta a diventare lo strumento in grado di rendicontare il Valore Pubblico prodotto dall'Amministrazione sulle diverse dimensioni della sostenibilità.

Il *report* dovrà maggiormente focalizzare l'attenzione sugli stakeholder e attori del territorio, rafforzando la sua funzione, oltre che di strumento di accountability, anche di documento per comunicare con gli stakeholder, in modo efficace, completo e trasparente.

Si possono considerare principali stakeholder della Provincia i seguenti soggetti:

- a) Cittadini e cittadine,
- b) Personale,
- c) Fornitori e ditte appaltatrici,
- d) Enti del terzo settore,
- e) Aziende private non fornitrici,
- f) Altri Enti territoriali e altri soggetti giuridici istituzionali,
- g) Società ed Enti partecipati.

In particolare, anche nel corso dell'**anno 2026** sono previste le indagini relative al gradimento dei servizi URP, viabilità, rete scolastica, protezione civile, pari opportunità, riqualificazione e sviluppo edilizia, polizia provinciale.

In questa sede sono individuati gli *standard* di qualità dei servizi erogati, misurati attraverso indicatori che devono tenere conto delle molteplici dimensioni della qualità, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano l'accessibilità fisica o multicanale, l'efficacia, la capacità di risposta, la capacità di assicurazione, l'empatia, la trasparenza.

Le definizioni operative delle dimensioni della qualità ritenute essenziali sono le seguenti:

- a) per accessibilità fisica o multicanale si intendono aspetti tangibili quali condizioni delle strutture fisiche e delle attrezzature, aspetto del personale e degli strumenti di comunicazione;
- b) per efficacia si intende la rispondenza fra le prestazioni erogate e le aspettative degli utenti; sottodimensione rilevante dell'efficacia è l'affidabilità, intesa come la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso;
- c) per capacità di risposta si intende la volontà di aiutare il cittadino e di fornire il servizio con tempestività (tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione);
- d) per capacità di assicurazione si intende la competenza e la cortesia del personale e la loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
- e) per empatia si intende l'assistenza premurosa e individualizzata che l'Ente presta ai cittadini;



PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni sul servizio erogato (a chi, come e cosa richiedere e quali costi associati).