



Provincia di Modena

CUSTOMER SATISFACTION DELL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'UFFICIO ESPROPRI NEI CONFRONTI DEGLI ENTI CONVENZIONATI

20/11/2023

Il questionario ed i relativi risultati sono a cura della UO Programmazione monitoraggi e qualità in collaborazione con l'UO Espropri

Indice

1. Breve descrizione dell'Ufficio.....
2. L'indagine di customer satisfaction.....
3. Conclusioni.....

1. Breve descrizione dell'Ufficio Espropri

L'UO Espropri è l'ufficio della Provincia di Modena che sostiene l'impegno - attraverso la corretta interpretazione e la concreta applicazione delle procedure normative in materia espropriativa ed urbanistica - di organizzare, coordinare e gestire i procedimenti finalizzati a garantire la legittima disponibilità degli immobili necessari alla realizzazione, all'adeguamento ed alla manutenzione di opere pubbliche e di opere private che siano dichiarate di pubblica utilità, acquisendo i necessari diritti reali su tali immobili ovvero il loro legittimo possesso. All'U.O. Espropri fanno riferimento, in forza di legge, tutti i procedimenti espropriativi della Provincia di Modena, nonché quelli svolti su istanza di soggetti privati proponenti progetti di pubblica utilità, considerati di competenza provinciale sulla scorta di quanto previsto dall'art. 3, comma 3 e dall'art. 6, comma 1bis della L.R. 37/2002.

Oltre a svolgere i procedimenti d'esproprio per pubblica utilità in carico alla Provincia di Modena, l'U.O. Espropri fornisce altresì supporto gratuito ai Comuni del territorio provinciale, affiancandoli, se necessario, nella gestione dell'intera attività espropriativa di loro competenza. Quella dell'assistenza tecnico-amministrativa agli Enti Locali, rappresenta una delle funzioni fondamentali esercitate dalle Province ai sensi dell'art. 1, comma 85, lettera d) della L. 56/2014, così come già previsto dall'art. 19, comma 1, lettera L) del D.Lgs. 267/2000. L'U.O. Espropri presta tale assistenza sulla scorta della stipula di una Convenzione *ad hoc*, aperta all'adesione dei Comuni e approvata *una tantum* con Deliberazione di Consiglio n. 132/2013.

L'attività dell'U.O. Espropri è orientata al corretto e quanto più possibile omogeneo espletamento, nell'ambito locale di riferimento, dei procedimenti espropriativi di competenza della Provincia o dei Comuni del territorio amministrato, perseguendo, nel contempo ed in relazione agli obiettivi di interesse generale sottesi all'attività amministrativa, la massima semplificazione ed efficacia delle procedure attivate a tale scopo.

2.L'indagine di customer satisfaction

L'indicazione del Nucleo di Valutazione della Provincia di Modena è quella di promuovere, per tutti i servizi per i quali è possibile, indagini di customer satisfaction per testare il gradimento degli utenti e per valutare i possibili miglioramenti nella gestione dei servizi stessi. A questo si aggiunga che una corretta applicazione del SGQ prevede l'utilizzo di tali strumenti indispensabili per testare l'efficacia percepita specie dagli stakeholders esterni.

La U.O. Programmazione, monitoraggi e qualità inoltre, ha inserito nell'ambito del PIAO (Piano integrato dell'attività e dell'organizzazione) una programmazione triennale di indagini qualità da attuarsi anche con l'obiettivo dimostrativo della creazione di valore pubblico, così come auspicato dal legislatore nell'ambito del nuovo sopra citato documento programmatico introdotto con la L 113/2021.

La presente indagine qualità era stata inserita nella programmazione del PIAO 2023/2025 approvato con atto del Presidente n. 18 del 25/01/2023.

Le prime decisioni sono state quelle relative alla scelta della platea degli utenti a cui indirizzare il questionario.

In accordo con il responsabile dell'U.O. Espropri si è optato per considerare quali destinatari della presente indagine di qualità, solo quei soggetti convenzionati che avessero intrattenuto rapporti con l'Ufficio negli ultimi tre anni.

In questo caso non è stata considerata l'eventuale utenza interna.

Prioritario è stato definire uno strumento per la trasmissione del questionario che garantisse l'anonimato delle risposte e contemporaneamente anche semplicità e velocità di compilazione, oltre che la possibilità di utilizzare indirizzi mail istituzionali, pertanto riconoscibili.

Si è ricorso a Microsoft Forms di outlook (sistema di posta elettronica adottato dall'ente) e il link alle customer è stato inviato dall'indirizzo istituzionale controllodirezionale@provincia.modena.it (scongiorando con tale scelta l'ipotesi che il messaggio potesse essere confuso per una proposta commerciale o per una spam)

Gli indirizzi mail dei destinatari sono stati forniti dal responsabile dell'Ufficio in parola.

Richiesta di compilazione

Il giorno 28 settembre, a mezzo di mail istituzionale (mittente era controllodirezionale@provincia.modena.it) è stato inviato il link ai destinatari prescelti per la compilazione, previa breve introduzione della customer. La scadenza era fissata per il 31 ottobre 2023. Sono stati inviati due solleciti (in data 16 e 30 ottobre).

In seguito, si può prender visione del questionario costituito da 13 domande molto semplici, di cui solo l'ultima aperta nella quale poter editare un suggerimento per l'Ufficio. Le prime dodici domande prevedevano l'attribuzione obbligatoria di un punteggio da 1 a 5. L'ultima risposta invece era facoltativa.



Gentile utente,

Le chiediamo di dedicare pochi minuti del suo tempo ad un semplice questionario per la rilevazione del Suo grado di soddisfazione in merito all'attività svolta dall'ufficio Espropri della Provincia di Modena. Potrà così esprimere le sue opinioni sul servizio che attualmente Le stiamo offrendo, aiutandoci a migliorarlo ed a risolvere eventuali criticità.

Il Presidente della Provincia di Modena Fabio Braglia

INFORMAZIONI. Il questionario è assolutamente anonimo e le informazioni verranno elaborate unicamente in forma collettiva, nel rispetto della privacy e secondo la legislazione vigente. Le chiediamo cortesemente di indicare sulla base della sua esperienza avuta nell'ultimo anno, una valutazione secondo la seguente scala crescente da 1 a 5 come qui sotto elencato. Le chiediamo infine di compilare la scheda online tramite google per garantirne l'anonimato entro il **31 ottobre 2023**.

- voto 1 = per niente
- Voto 2 = poco
- Voto 3 = abbastanza
- Voto 4 = molto
- voto 5 = del tutto / completamente

A) Affidabilità del servizio prestato		Voto 1-3
1) La presa in carico di richieste di consulenza è tempestiva		<input type="checkbox"/>
2) La comunicazione in merito agli esiti è completa/soddisfacente		<input type="checkbox"/>
3) I tempi di risposta sono adeguati		<input type="checkbox"/>
B) Disponibilità verso le richieste degli utenti		Voto 1-3
1) Gli orari dell'Ufficio sono adeguati alle sue esigenze		<input type="checkbox"/>
2) Sono soddisfacenti i metodi di contatto e di reperibilità del personale		<input type="checkbox"/>
3) Il personale ha facilitato i contatti con altri soggetti istituzionali. Si valuti l'efficacia del coordinamento esercitato		<input type="checkbox"/>
C) Rassicurazione e qualificazione del servizio		Voto 1-3
1) Il personale dell'Ufficio ha risposto sempre e in modo chiaro alle richieste avanzate		<input type="checkbox"/>
2) E' adeguata la modalità di gestione delle pratiche sotto il profilo della riservatezza		<input type="checkbox"/>
4) Il Comune / Unione convenzionato rinnoverebbe la convenzione		<input type="checkbox"/>
D) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti		Voto 1-3
1) Il personale dell'ufficio ha avuto un comportamento cordiale e disponibile ed ascolta le richieste		<input type="checkbox"/>
2) Il personale è flessibile alle esigenze del Comune / Unione		<input type="checkbox"/>
4) E' soddisfatto del servizio erogato		<input type="checkbox"/>
E) Indichi un suo eventuale suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio		

Grazie per la collaborazione

Modena, 25 settembre 2023

Le risposte degli utenti

Il sondaggio è stato disponibile dal 29 settembre al 31 ottobre e sono state inviate due mail di sollecito rispettivamente il 16 e il 30 ottobre.

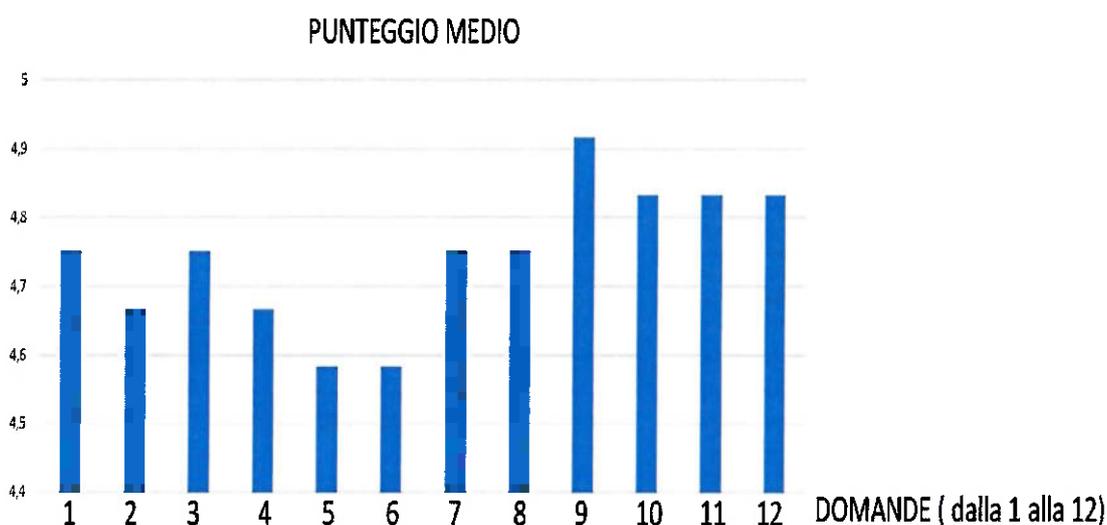
Il questionario è stato inviato a 25 destinatari in servizio complessivamente presso un totale di 21 Comuni diversi. I nominativi sono stati forniti dal responsabile dell'Ufficio, in quanto individuati come referenti per le consulenze/pratiche di esproprio rese nell'ultimo triennio di riferimento.

Sono state restituite complessivamente 12 risposte, ovvero il 48% (sulla base del numero di intervistati, 25) o il 57% (sulla base del numero dei Comuni coinvolti, 21) degli stakeholders destinatari dell'intervista ha provveduto a rispondere.

L'analisi delle risposte

Sono pervenute in tutto 12 risposte. Il 100% delle risposte ha avuto un punteggio superiore a 4,5. Dove i punteggi sono da intendersi soddisfazione del servizio pari a:

1= per niente; 2= poco; 3= abbastanza; 4= molto; 5= del tutto/completamente



LEGGENDA DELLE DOMANDE:

- 1=La presa in carico di richieste di consulenze è tempestiva
- 2=La comunicazione in merito agli esiti è completa/soddisfacente - 3=I tempi di risposta sono adeguati
- 4=Gli orari dell'Ufficio sono adeguati alle sue esigenze
- 5=Sono soddisfacenti i metodi di contatto e di reperibilità del personale
- 6=Il personale ha facilitato i contatti con altri soggetti istituzionali. Si valuti l'efficacia del coordinamento esercitato
- 7=Il personale dell'Ufficio ha risposto sempre e in modo chiaro alle richieste avanzate
- 8=E' adeguata la modalità di gestione delle pratiche sotto il profilo della riservatezza
- 9=Il Comune / Unione convenzionato rinnoverebbe la convenzione
- 10=Il personale dell'ufficio ha avuto un comportamento cordiale e disponibile ed ascolta le richieste
- 11=Il personale è flessibile alle esigenze del Comune / Unione
- 12=E' soddisfatto del servizio erogato -13= Indichi un suo eventuale suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio

3. Conclusioni

Il punteggio attribuito dagli intervistati alle questioni loro poste si colloca ad un livello assolutamente alto, con punteggi contenuti tra il 4,5 e il 5 su 5, per ognuna della 12 domande, in ciascuna delle 12 risposte pervenute.

Quanto all'adesione al questionario, la percentuale di risposta si attesta al 48% se si considerino tutti i 25 destinatari a cui è stato inviato il link con invito alla compilazione a mezzo web, mentre arriva a superare il 57% se si considerino solo i 21 Comuni di appartenenza dei referenti, ipotizzando che, con ogni probabilità, in caso di partecipazione all'indagine, sia stata data una sola risposta per ciascun Ente.

Il questionario è stato implementato in ambiente di outlook garantendo il totale anonimato e facilità estrema di compilazione per completare la quale bastavano pochi minuti. Poco più di 10 minuti è risultato il tempo medio di compilazione.

Si riportano i suggerimenti forniti direttamente dagli intervistati mediante risposta aperta alla domanda n. 13 che era facoltativa (il 100% ha risposto):

1	anonymous	Nessun suggerimento
2	anonymous	Non ci sono suggerimenti. Il servizio funziona benissimo.
3	anonymous	Al momento non ho suggerimenti. Il Servizio mi ha pienamente soddisfatto.
4	anonymous	nessun suggerimento
5	anonymous	nulla da suggerire
6	anonymous	Il servizio è molto valido, il personale competente e disponibile
7	anonymous	Il servizio è già ottimo così come erogato, l'argomento è complesso e non molto conosciuto all'interno del nostro comune, quindi è difficile anche dare suggerimenti
8	anonymous	non conoscendo la materia, non siamo in grado di dare suggerimenti
9	anonymous	Organizzazione di un percorso di webinar/podcast di formazione e/o aggiornamento sulla materia
10	anonymous	nessuno
11	anonymous	nessuno
12	anonymous	SERVIZIO MOLTO PROFESSIONALE E IMPECCABILE

Considerazioni conclusive da parte dell'Ufficio oggetto di indagine qualità

Le valutazioni espresse sulle domande proposte lasciano poco margine di interpretazione. Si ritengono quindi soddisfacenti ed in linea con l'obiettivo della Convenzione gestita dall'UO Espropri, che consiste nel garantire ai Comuni – ogniqualvolta sia richiesto e con le modalità ed il coinvolgimento, caso per caso, ritenuti più efficaci - un punto di supporto e orientamento nella materia espropriativa, che consenta alle strutture tecniche di dedicare ogni risorsa alla programmazione, progettazione e realizzazione delle opere pubbliche di interesse locale, senza l'ostacolo che può essere costituito dalla difficoltà strutturale ad affrontare la complessa procedura di acquisizione dei necessari diritti reali.

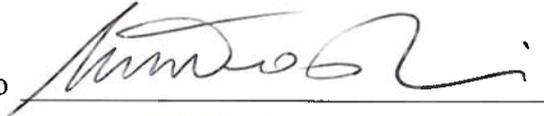
L'incidenza di risposta al questionario somministrato lascia invece la possibilità di svolgere riflessioni di carattere meno oggettivo e suggerisce l'opportunità di prendere in esame i diversi elementi della fattispecie concreta, che tuttavia non può, nel caso specifico, rapportarsi ad una fattispecie astratta di riferimento fissa ed immutabile. A giudizio di chi scrive, la percentuale di risposte acquisite appare adeguata al contesto di riferimento e, in relazione alla constatazione dell'adesione parziale all'indagine, si possono svolgere le seguenti considerazioni: 1. è plausibile che la motivazione alla partecipazione ad una rilevazione di *customer satisfaction* sia fisiologicamente più elevata in presenza di percepite carenze legate al servizio erogato mentre, al contrario, in un contesto di sostanziale e generalizzata soddisfazione (e sono proprio i risultati delle risposte ricevute a fondare tale considerazione), è forse più difficile percepire l'utilità, per ognuno degli Enti coinvolti o per i referenti designati, ad investire il tempo e l'attenzione necessari a tale attività; 2. un certo numero dei Comuni convenzionati ha richiesto, nell'arco del triennio oggetto di indagine, una collaborazione avente caratteristiche che, per tempo richiesto o coinvolgimento da parte della Provincia, potrebbero - sulla scorta di una valutazione discrezionale del singolo referente, che solo a quest'ultimo deve essere consentito effettuare - non essere state ritenute sufficienti ad esprimere una votazione articolata nei punti proposti dal questionario. Sulla scorta di tali considerazioni, appare accettabile sul piano logico che una parte di coloro che non hanno aderito al questionario, potrebbero aver inteso esprimere comunque un giudizio positivo, seppur nella forma dell'acquiescenza. Se così non fosse, sarebbe bastato infatti rappresentare e motivare la propria insoddisfazione attraverso la compilazione coerente del questionario anonimo ovvero, in modo ancor più diretto, esprimerla apertamente disdicendo la convenzione attiva. Si fa presente a tal proposito che può anche capitare come il semplice presidio, da parte della Provincia, del servizio di supporto e consulenza - nella materia espropriativa, a differenza di quanto succede per altri servizi di affiancamento all'attività amministrativa dei Comuni - sia sufficiente ad evitare che l'attivazione dei contenuti della convenzione e la gestione di una procedura espropriativa non concordata siano necessarie e ciò rappresenta un ottimo risultato, in quanto l'auspicabile obiettivo sotteso ad ogni procedura coattiva, ivi compresa quella in cui si sostanzia il potere espropriativo, è (o dovrebbe essere) non tanto quello del dispiegarsi con maggiore intensità di tale potere, bensì, al contrario, quello di potersi evitare o limitare il ricorso ad esso.

Merita infine una riflessione l'unico suggerimento concreto proposto da uno dei soggetti intervistati in risposta alla domanda numero 13 del questionario somministrato. In particolare, si auspica l'attivazione "...di un percorso di webinar/podcast di formazione e/o aggiornamento...". Si ritiene che il contributo, benché certamente apprezzabile, non rappresenti un invito accoglibile. Da un punto di vista formale, in quanto la formazione, a differenza del supporto tecnico amministrativo agli Enti Locali, non è tra le funzioni fondamentali della Provincia e, all'atto pratico, si preferisce concentrare ogni risorsa disponibile nell'azione principale di affiancamento all'attività concreta di progettazione e realizzazione di opere di pubblica utilità. Mentre esistono già un numero rilevante di corsi introduttivi o di approfondimento di singoli aspetti della materia espropriativa, è molto improbabile che replicare tale formazione di tipo teorico possa garantire risultati concreti nella gestione ordinaria ed autonoma dei procedimenti espropriativi. Al contrario, se volessimo soppesare l'efficacia dell'elemento formativo che coinvolge, in senso lato e consequenziale, l'attività di consulenza e supporto, potremmo certamente osservare come capiti di frequente che, nella gestione dei procedimenti successivi al primo che venga gestito avvalendosi della Convenzione, la richiesta di supporto sia più limitata e circoscritta e che i funzionari comunali coinvolti abbiano via via un'autonomia crescente, limitandosi l'intervento della Provincia agli aspetti più complessi delle procedure o alle situazioni più conflittuali con i soggetti a diverso

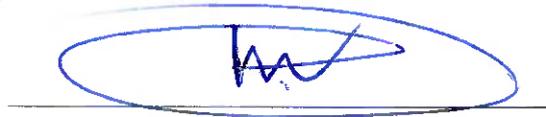
titolo coinvolti. Proprio questo è il valore aggiunto dell'attività prestata ai Comuni del territorio, garantire un presidio costante, di taglio operativo e temporalmente indeterminato, che favorisca l'efficienza e l'autonomia dell'azione amministrativa nei singoli centri di responsabilità individuati dal legislatore.

Modena, li 20/11/2023

Firma del Responsabile dell'Ufficio

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Rossi', written over a horizontal line.

Firma del Dirigente competente

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M. Rossi', written over a horizontal line.