



**CITTA' DI ASTI**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE GIUNTA COM.LE N. 194  
in data 09/05/2023**

**OGGETTO:** APPROVAZIONE VERIFICA E GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELLA PERFORMANCE DELL'ENTE - ANNO 2022 RELAZIONE

Prospetto delle presenze dei membri della Giunta alla votazione sull'oggetto.

<i>Nome e cognome</i>	<i>Carica</i>	<i>Presente</i>
Maurizio Rasero	SINDACO	SI
Stefania Morra	ASSESSORE	SI
Giovanni Boccia	ASSESSORE	SI
Mario Bovino	ASSESSORE	SI
Loretta Bologna	ASSESSORE	SI
Luigi Giacomini	ASSESSORE	SI
Riccardo Origlia	ASSESSORE	SI
Paride Candelaresi	ASSESSORE	SI
Eleonora Zollo	ASSESSORE	NO
Monica Amasio	ASSESSORE	NO

Presidente  
Maurizio Rasero

Segretario  
Paolo Morra

OGGETTO: APPROVAZIONE VERIFICA E GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELLA PERFORMANCE DELL'ENTE - ANNO 2022 RELAZIONE

Visto il Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009 recante disposizioni in materia di "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" integrato e corretto con le disposizioni contenute nel D. Lgs. n. 74 del 25 maggio 2017;

Richiamato l'art. 10 c. 1 lettera b) del suddetto Decreto Legislativo che prevede la redazione da parte delle amministrazioni pubbliche della "Relazione annuale sulla performance";

Esaminato il documento "*Verifica e grado di raggiungimento della Performance dell'Ente – anno 2022 – Relazione*" (all.1a) che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente (esercizio 2022):

- i risultati organizzativi raggiunti rispetto al *target* 2022 dei singoli obiettivi strategici programmati in un'ottica triennale e approvati nel Piano della Performance 2022/2024 (D.G.C. n. 39 del 8/2/2022 e s.m. ed i.);
- i servizi forniti ai principali portatori di interesse (*stakeholders*) con indicatori di efficacia, efficienza, qualità (tempi);
- il risultato in termini di impatti economici e di efficienza della gestione;
- nonché gli esiti qualitativi della rilevazione della *qualità percepita* relativamente a 16 tipologie di servizi forniti ad utenti esterni ed interni, individuati dall'Amministrazione quali oggetto di *customer satisfaction* per il 2022 con proprio atto n. 313 del 2/8/2022 e le conseguenti considerazioni di carattere generale, evidenziati nell'*Appendice (all. 1b)*;

Considerato pertanto di approvare la suddetta Relazione, già trasmessa ai Dirigenti ed agli Amministratori da parte dell'Ufficio proponente per una presa visione delle risultanze finali di performance 2022;

Visto l'art. 20 c. 1 lett. c) del vigente "Regolamento dei Controlli Interni";

Visti i pareri favorevoli espressi ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs. 267 del 18.8.2000 e s.m. ed i. dal Segretario Generale sotto il profilo della regolarità tecnica e dal Responsabile del Settore Economico-Finanziario sotto il profilo della regolarità contabile;

Dato atto che la presente deliberazione non necessita di copertura finanziaria;

Ritenuto di dover dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile in considerazione dell'urgenza di dover procedere agli adempimenti attuativi;

Ritenuto altresì che il presente atto rientri nelle competenze attribuite alla Giunta Comunale, ai sensi dell'art. 48 D. Lgs. 267 del 18.8.2000 e s. m. ed i.;

Su proposta del Sindaco,

## LA GIUNTA

a voti favorevoli espressi all'unanimità

## DELIBERA

- 1) Di approvare, secondo quanto esposto in premessa, la “*Verifica e grado di raggiungimento della Performance dell’Ente anno 2022 – Relazione*” e relativa *Appendice*, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione (*all. 1a e 1b*).

Infine, per le motivazioni indicate in premessa, con successiva votazione ed a voti favorevoli espressi all'unanimità, dichiara la presente decisione immediatamente eseguibile ai sensi dell'articolo 134.4 D. Lgs. 267 del 18.8.2000 e s.m. ed i.

Il presente documento è sottoscritto digitalmente come di seguito indicato.

Paolo Oreste Morra in data 09/05/2023  
RASERO MAURIZIO in data 09/05/2023



*Città di Asti*

***VERIFICA E GRADO DI RAGGIUNGIMENTO  
DELLA PERFORMANCE DELL'ENTE  
ANNO 2022 - Relazione***

*ex art. 10 c.1 lett. b) D.lgs. 150/2009 modificato da D.lgs. 74/2017  
art. 20 c. 1 lett. c) del Regolamento dei controlli interni*

# INDICE

1	<i>PREMESSA</i>
3	<i>1) STRATEGIA:</i> Monitoraggio Obiettivi strategici di performance – grado di attuazione <i>target</i> 2022
18	<i>2) PORTATORI DI INTERESSE:</i>
19	Servizi forniti ai cittadini
25	Servizi forniti all’infanzia
26	Servizi forniti ai minori
27	Servizi forniti ai giovani
28	Servizi forniti a studenti
29	Servizi forniti alle famiglie
30	Servizi forniti ad anziani
31	Servizi forniti a stranieri
32	Servizi forniti a utenti interni
33	<i>3) IMPATTI SULL’AMBIENTE DI RIFERIMENTO</i>
43	<i>4) EFFICIENZA DELLA GESTIONE per linee programmatiche di mandato 2018/2022</i>
	<i>APPENDICE:</i>
	<i>Report “RILEVAZIONE MONITORAGGIO QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI ASTI - ESERCIZIO 2022”</i>

## ***PREMESSA***

Il presente report “VERIFICA E GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELLA PERFORMANCE DELL'ENTE ANNO 2022 - Relazione” evidenzia a consuntivo, con riferimento all’anno 2022, i **risultati organizzativi raggiunti** rispetto ai singoli obiettivi di performance di Ente programmati, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

Si compone di 5 sezioni:

**1) STRATEGIA:** rileva il grado di attuazione pari al **99,95%** rispetto al *target* 2022 prefissato nel Piano della Performance 2022/2024 approvato dalla Giunta Comunale con propria deliberazione n. 39 in data 8/2/2022 e s.m. ed i. dei **92 obiettivi strategici di performance** unificati organicamente nel Piano Esecutivo di Gestione (Peg).

La descrizione di alcuni obiettivi è ripetuta in quanto trattasi di obiettivi intersettoriali ovvero i relativi target 2022 sono riconducibili a più Settori gestionali.

In linea generale, in questa fase di “valorizzazione” del grado di attuazione degli obiettivi di Peg, si sconta la non ottimale qualità della definizione degli obiettivi così come previsti in sede di programmazione, la cui dinamica annuale è dipesa anche da fattori esogeni, estranei alle aree di intervento di stretta responsabilità della Dirigenza; pertanto lo stato di attuazione di alcuni obiettivi risulta raggiunto al 100% relativamente al target 2022, seppur non vi sia la piena realizzazione dell'obiettivo strategico di mandato in termini complessivi.

Le **rilevazioni analitiche** sullo stato di attuazione di tutti gli obiettivi e relativi indicatori di attività sono agli atti del Controllo di gestione e costituiscono il “*Report di efficacia*” di cui all’art. 11 c.1 a) del Regolamento dei controlli interni.

**2) PORTATORI DI INTERESSE:** rileva il risultato raggiunto nel 2022 dei **56 indicatori di performance** (di efficacia, efficienza, qualità) relativi ad alcuni servizi forniti **agli Stakeholders** (portatori di interesse: cittadini in genere, infanzia, minori, giovani, studenti, famiglie, anziani, stranieri e utenti interni) e in molti casi consente un confronto in sede storica con il triennio precedente 2019/2021.

**3) IMPATTI SULL’AMBIENTE DI RIFERIMENTO:** il monitoraggio rileva altresì l’evoluzione annuale dell’**impatto** di **58 indicatori** rispetto all’ambiente di riferimento.

L’elaborato di cui alle **sezioni 2) e 3)** consente una visione comparata delle rilevazioni 2022 con i dati storici del precedente triennio 2019/2021 evidenziando nella colonna “*Scostamento*” lo scarto tra il risultato 2022 rispetto allo storico dell’esercizio precedente (o in alcuni casi rispetto al “*valore atteso 2022*”) evidenziando le situazioni meritevoli di attenzione che potrebbero richiedere la riproposizione di nuovi target triennali o l’esplicitazione di nuovi obiettivi e **rendicontando gli oneri** (al netto dei ricavi da entrate extratributarie) **a carico della collettività**.

**4) EFFICIENZA DELLA GESTIONE:** il quadro “**Efficienza della gestione**” rileva in sintesi **l’andamento economico 2022** (al netto dei ricavi da entrate extratributarie) delle otto linee strategiche (declinazione delle Linee Programmatiche del Mandato Amministrativo 2017/2022) con cui l’Amministrazione si era presentata alla Città e che è stato definito dettagliatamente nei documenti finanziari e programmatici a partire dal bilancio 2018.

Tale andamento, confrontato con l’esercizio precedente (2021), rileva un andamento coerente con le prospettive di contenimento dei costi di gestione, il cui risultato economico generale, diminuito rispetto all’esercizio 2021 (-4,71%), evidenzia tuttavia una particolare attenzione e impegno da parte dell’Amministrazione relativamente ad alcuni servizi essenziali per i cittadini quali **Sicurezza: priorità assoluta**, **Qualità della vita: serenità contagiosa** e **Territorio: ambiente accogliente**.

In APPENDICE si allega il Report “RILEVAZIONE MONITORAGGIO QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI ASTI - ESERCIZIO 2022” con evidenziati gli esiti derivanti dall’indagine di gradimento di tipo qualitativo avvenuta attraverso la somministrazione agli utenti esterni / interni di riferimento dei “Questionari di rilevazione della soddisfazione degli Utenti” allegati alla deliberazione di Giunta n. 313 del 2/8/2022 relativamente ai **16 servizi** individuati quali oggetto di *customer satisfaction 2022*.

## ***1) STRATEGIA***



# Monitoraggio Obiettivi di Performance 2022/2024

CITTA' DI ASTI

Esercizio 2022

Numero	Descrizione	Inizio Previsto	Inizio Effettivo	Grado Attuazione Obiettivo
		Fine Previsto	Fine Effettivo	
301000000	Polizia municipale: ottimizzare la centrale operativa 24h su 24h	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
302000000	Dotare tutti gli accessi della città di telecamere intelligenti che leggano le targhe dei veicoli che transitano sul nostro territorio fornendo indicazioni utili all'identificazione degli stessi in caso risultino rubati o potenzialmente sospetti	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
303000000	Potenziare la Polizia Municipale sia nell'organico, sia nei mezzi e valorizzarne il ruolo	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
304000000	Sottoscrivere protocolli di intesa con le agenzie di sicurezza privata e con associazioni di volontariato di provata esperienza sull'esempio dei CITY ANGELS	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
305000000	Istituzione di azioni di sicurezza nelle zone sensibili della città, partendo da quei luoghi, quali Piazza Campo del Palio e l'Ospedale dove i cittadini possono essere soggetti ad episodi di micro-criminalità	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
306000000	Ripristinare la piena sicurezza sulle strade cittadine a media e forte percorrenza: predisposizione sistematica posti di controllo veicoli	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
307000000	Liberare energie e forze di polizia municipale da servizi come la sorveglianza alle uscite delle scuole attraverso il potenziamento delle attività di volontariato: gestione rapporto con associazione di volontariato per vigilanza aree verdi	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
308000000	Superamento e chiusura campi nomadi presenti sul territorio com.le: effettuazione controlli di competenza e collaborazione con le Forze di Polizia dello Stato secondo quanto disposto dall'Autorità di P.S. e/o dall'Autorità Giudiziaria	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
309000000	Sgombero degli edifici pubblici occupati e sostegno ai privati proprietari di edifici occupati al fine di garantire il rispetto della piena legalità: collaborazione con le Forze di Polizia dello Stato secondo quanto disposto dall'Autorità di P.S.	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%



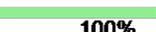
**Programma: 201 - SICUREZZA - PRIORITA' ASSOLUTA**

Numero	Descrizione	Inizio Previsto	Inizio Effettivo	Grado Attuazione Obiettivo
		Fine Previsto	Fine Effettivo	
310000000	Contrasto all'accattonaggio, ai venditori e ai parcheggiatori abusivi: quotidiani servizi di pattuglia appiedata sul territorio	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
311000000	Tolleranza zero contro la prostituzione: predisposizione servizi di pattugliamento notturno	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1101000000	Sviluppare l'ufficio di Protezione civile e investire per garantire la sicurezza idraulica.	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
<b>Media aritmetica del Programma 201 - SICUREZZA - PRIORITA' ASSOLUTA :</b>				<b>100,00%</b>



Programma: 202 - SVILUPPO - NECESSITA' IMPELLENTE				
Numero	Descrizione	Inizio Previsto	Inizio Effettivo	Grado Attuazione Obiettivo
		Fine Previsto	Fine Effettivo	
107000000	Revisione delle N.T.A. del P.R.G. e del regolamento edilizio per attuare una vera semplificazione amministrativa e la riqualificazione ed il recupero degli edifici, limitando, per quanto possibile l'ulteriore consumo del suolo	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
108000000	Verificare la sicurezza del patrimonio edilizio esistente, al fine di prevenire possibili cedimenti strutturali, pianificare e programmare la ristrutturazione e il recupero dello stesso e verifiche sugli abusi edilizi	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
402000000	Promuovere lo strumento dei "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento " attraverso tirocini e stage presso gli uffici e strutture del Comune di Asti degli studenti delle scuole superiori.	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
403000000	Favorire uno sviluppo ulteriore dell'Università, contribuendo al potenziamento delle sue strutture	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
701000000	Rilanciare il ruolo aggregante dell'amministrazione comunale di Asti del brand "Monferrato" nel settore del vino, della filiera enogastronomica e dell'accoglienza turistica	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
702000000	Promuovere efficaci strategie di comunicazione e valorizzazione delle potenzialità turistiche e culturali della città e del suo territorio	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
705000000	Promuovere un Bando per le sponsorizzazioni delle varie Manifestazioni	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
706000000	Mantenere vivo il centro commerciale naturale promuovendo attività ed intrattenimenti ad esso collegati	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
707000000	Essere parte integrante nell'ambito dell'ATL Langhe – Roero – Monferrato dando un forte apporto all'aspetto propositivo e progettuale	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
801000000	Sviluppare piano di informazione sulle novità normative finalizzato al recupero del patrimonio edilizio esistente e aree degradate per rendere la città più bella così da rilanciare il settore dell'edilizia	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%



Programma: 202 - SVILUPPO - NECESSITA' IMPELLENTE				
Numero	Descrizione	Inizio Previsto	Inizio Effettivo	Grado Attuazione Obiettivo
		Fine Previsto	Fine Effettivo	
802000000	Censimento (mappatura) dei chioschi esistenti sul territorio comunale, a partire da quelli del centro città (precedenza a quelli del Parco della Resistenza)	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1003000000	Costruire nuovi parcheggi e successivamente ampliare la ZTL (zona a traffico limitato) per favorire il commercio e la vita sociale: iniziative volte a garantire il raggiungimento dell'obiettivo strategico in collaborazione con ASP	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1401000000	Attività fieristica quale fattore di sviluppo del turismo e del commercio	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1402000000	Servizio ricerca finanziamenti: supportare tutti gli uffici comunali nell'attività di reperimento finanziamenti	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1403000000	Sviluppare un piano di servizi alle imprese che sgravi dagli eccessi burocratici le aziende che intendono venire a produrre e creare lavoro ad Asti attraverso agevolazioni, semplificazioni e garanzie di tempi brevi e certi	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1404000000	Proseguire con il tavolo permanente tra Amministrazione Comunale e associazioni di categoria dei gestori di ristoranti, bar, pub e discoteche per programmare e monitorare iniziative che riguardino lo sviluppo economico, della formazione e della sicurezza	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1501000000	Facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro: sviluppo ed implementazione del protocollo d'intesa con il Centro per l'impiego, Polo Universitario e altri Enti e Associazioni del Territorio per incentivare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
<b>Media aritmetica del Programma 202 - SVILUPPO - NECESSITA' IMPELLENTE :</b>				<b>100,00%</b>



Programma: 203 - QUALITA' DELLA VITA - SERENITA' CONTAGIOSA				
Numero	Descrizione	Inizio Previsto	Inizio Effettivo	Grado Attuazione Obiettivo
		Fine Previsto	Fine Effettivo	
111000000	Servizi Demografici: garantire la qualità del servizio e il rispetto dei termini dei procedimenti	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
401000000	Predisporre progettualità ed interventi di assistenza scolastica specialistica finalizzata al recupero delle autonomie e della comunicazione personale degli allievi diversamente abili	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
404000000	Valorizzare esperienze di cittadinanza attiva partendo dall'esperienza del Consiglio cittadino dei ragazzi	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
405000000	Prevenzione della dispersione scolastica	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
610000000	promuovere forme di incontro e di dialogo con i giovani astigiani per confrontarsi e comprendere le loro reali esigenze in particolare attraverso l'Informagiovani.	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
611000000	Attivare progetti di volontariato, nel periodo estivo, con il coinvolgimento dei giovani studenti e non, per consentire loro di partecipare in prima persona ad una serie di attività utili per la città	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
612000000	attivare il "Baratto sociale", cioè il progetto innovativo che permette forme di collaborazione con i giovani, con un riconoscimento delle prestazioni fornite a favore della pubblica amministrazione	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
120100000	Prevenire il disagio minorile, con particolare attenzione alla fascia adolescenziale	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
120200000	Servizi all'infanzia: Revisionare e aggiornare gli strumenti normativi di competenza comunale dei Nidi di infanzia comunali	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
120300000	Favorire il sostegno e l'assistenza delle persone con disabilità	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%



Programma: 203 - QUALITA' DELLA VITA - SERENITA' CONTAGIOSA				
Numero	Descrizione	Inizio Previsto	Inizio Effettivo	Grado Attuazione Obiettivo
		Fine Previsto	Fine Effettivo	
1204000000	Agevolare la permanenza al proprio domicilio delle persone anziane, anche non autosufficienti, in collaborazione con i servizi sanitari	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1205000000	Promuovere iniziative di prevenzione delle problematiche legate all'invecchiamento della popolazione	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1206000000	Sviluppare attività di sostegno alle famiglie in difficoltà e di contrasto alle nuove povertà	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1207000000	Favorire attività di sostegno alle famiglie e alla genitorialità	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1209000000	Sviluppare attività di sostegno all'autonomia abitativa	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1211000000	Sviluppare modelli operativi di servizio sociale di comunità	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1212000000	Valorizzazione, tutela e promozione delle associazioni di volontariato e di promozione sociale	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1213000000	Implementare le attività della "Banca del Dono"	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1214000000	implementazione di attività professionale a sostegno dei soggetti con back ground migratorio	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1215000000	Edilizia Funeraria: ottimizzare gli standard esistenti e predisporre progetti e iter per la creazione di nuovi loculi	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1216000000	Realizzare interventi di contrasto e prevenzione delle discriminazioni	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%

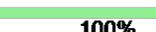
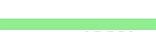
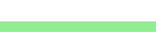


**Programma: 203 - QUALITA' DELLA VITA - SERENITA' CONTAGIOSA**

Numero	Descrizione	Inizio Previsto	Inizio Effettivo	Grado Attuazione Obiettivo
		Fine Previsto	Fine Effettivo	

**Media aritmetica del Programma 203 - QUALITA' DELLA VITA - SERENITA' CONTAGIOSA : 100,00%**



Numero	Descrizione	Inizio Previsto	Inizio Effettivo	Grado Attuazione Obiettivo
		Fine Previsto	Fine Effettivo	
901000000	Migliorare la pulizia, l'ordine e la buona manutenzione della Città e delle frazioni per rendere Asti un gioiello inserito armonicamente nella natura e nel paesaggio, riducendo sprechi e adottando soluzioni avanzate e tecnicamente corrette	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
902000000	Rendere più accoglienti gli ingressi alla Città	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
903000000	Predisporre ogni attività necessaria affinché le famiglie tornino a frequentare i giardini e i parchi cittadini riappropriandosi del verde pubblico, trovandovi oasi di serenità e tranquillità	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
904000000	Predisporre il censimento delle piante del tessuto urbano e delle frazioni per valutarne lo stato di salute e l'eventuale messa in sicurezza	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
905000000	Utilizzare ogni strumento e ogni iniziativa utile per abbattere l'inquinamento a difesa della salute dei cittadini	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
906000000	Intraprendere azioni mirate a perseguire, ancorchè nei limiti del territorio comunale, le strategie europee di contrasto all'inquinamento atmosferico ed ai cambiamenti climatici	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
907000000	Assumere come proprio il principio dell'economia circolare, che promuove una gestione sostenibile dei rifiuti in coerenza con il principio di prossimità, privilegiando il recupero di materia a quello di energia	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
908000000	servizio idrico integrato: gestione dei rapporti con l'ASP, l'Autorità d'Ambito, la Regione Piemonte in tema di ciclo idrico integrato per quanto di competenza	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1001000000	Trasporto Pubblico Locale: revisione puntuale del piano di esercizio annuale del TPL	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1004000000	Infrastrutture: dotare i nuovi insediamenti delle necessarie reti ed infrastrutture potenziando quelli esistenti sul territorio	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%



Programma: 204 - TERRITORIO - AMBIENTE ACCOGLIENTE				
Numero	Descrizione	Inizio Previsto	Inizio Effettivo	Grado Attuazione Obiettivo
		Fine Previsto	Fine Effettivo	
1004000000	Infrastrutture: migliorare la fruibilità delle strutture e delle infrastrutture presenti sul territorio - Dotare i nuovi insediamenti delle necessarie reti ed infrastrutture potenziando quelli esistenti sul territorio	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 95%
1217000000	Favorire attività finalizzate al reinserimento lavorativo di soggetti fragili	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
1701000000	Energia: offrire l'opportunità di attirare nuovi investimenti e migliorare la positività del saldo ambientale.	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
<b>Media aritmetica del Programma 204 - TERRITORIO - AMBIENTE ACCOGLIENTE :</b>				<b>99,62 %</b>



Programma: 205 - SPORT - FUNZIONE SOCIALE				
Numero	Descrizione	Inizio Previsto	Inizio Effettivo	Grado Attuazione Obiettivo
		Fine Previsto	Fine Effettivo	
602000000	Predisporre una ricognizione e una mappatura il più possibile completa dello stato di tutte le palestre e degli impianti sportivi comunali-riqualificazione dell'impianto sportivo Rugby di Lungotanaro - costruzione nuovo Palazzetto dello sport	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
605000000	Contribuire con tutti gli altri enti del territorio alla realizzazione di una o più palestre per l'università	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
607000000	Verificare la situazione debitoria delle società sportive astigiane e provvedere al recupero somme	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
608000000	Agevolare l'organizzazione di eventi sportivi nazionali ed internazionali in grado di generare ricadute su più settori della vita cittadina	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
609000000	Favorire le iniziative sportive delle società e delle associazioni private in grado di attrarre un numero importante di partecipanti e appassionati (turismo sportivo)	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
<b>Media aritmetica del Programma 205 - SPORT - FUNZIONE SOCIALE :</b>				<b>100,00%</b>



Programma: 206 - CULTURA - SCOMMESSA VINCENTE				
Numero	Descrizione	Inizio Previsto	Inizio Effettivo	Grado Attuazione Obiettivo
		Fine Previsto	Fine Effettivo	
501000000	Scoprire e valorizzare nuovi spazi alternativi al Teatro Alfieri, andando ad intercettare nuovo pubblico, anche con partnership a livello locale e finanziamenti da ricevere tramite bandi: partecipare ad almeno due bandi relativi a progetti teatrali	01/01/2022 31/12/2024		100%
502000000	Rendere gli spazi di Palazzo Alfieri un polo primario di attrazione turistica, nell'ambito dei percorsi museali cittadini: organizzare una serie di eventi e appuntamenti in particolare in relazione al "Compleanno di Vittorio	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
503000000	Promuovere la creazione di una fondazione o comitato o altro ente (a gettone zero) che si occupi del reperimento dei fondi, della programmazione, dell'organizzazione e della promozione delle grandi manifestazioni dell'estate astigiana: n. 2 contratti	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
504000000	Realizzare una sala polifunzionale modulare: gestione degli spazi all'interno di Palazzo Ottolenghi fino all'avvio del cantiere per la riqualificazione dell'immobile	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
505000000	Promuovere la candidatura di Asti a capitale italiana della cultura 2025: studio di fattibilità entro la data prevista dal Bando	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
506000000	"Asti: Vino e Cultura": essere parte strategica e operativa nella realizzazione del progetto "Asti Vino e Cultura" finanziato dalla Regione.	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
506000000	"Asti: Vino e Cultura": essere parte strategica e operativa nella realizzazione del progetto "Asti Vino e Cultura" finanziato dalla Regione	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
507000000	Valorizzazione della scuola di fumetto attraverso l'affidamento della gestione ad un soggetto esterno/associazione individuato con procedure concorrenziali	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
<b>Media aritmetica del Programma 206 - CULTURA - SCOMMESSA VINCENTE :</b>				<b>100,00%</b>



**Programma: 207 - PALIO - ANIMA PULSANTE**

Numero	Descrizione	Inizio Previsto	Inizio Effettivo	Grado Attuazione Obiettivo
		Fine Previsto	Fine Effettivo	
703000000	Predisporre la più ampia riforma sul Palio affinché diventi, pur nel rispetto delle sue prerogative tradizionali, non più solo un costo ma una vera risorsa per la nostra Città, attraverso lo sviluppo delle sue enormi potenzialità	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
704000000	Sviluppare una perfetta sinergia fra Palio e gli altri eventi del settembre astigiano, con una più stretta collaborazione tra Comune e Camera di Commercio	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
<b>Media aritmetica del Programma 207 - PALIO - ANIMA PULSANTE :</b>				<b>100,00%</b>



Programma: 208 - FUNZIONAMENTO STRUTTURA COMUNALE NELLA TRASPARENZA E LEGALITA'				
Numero	Descrizione	Inizio Previsto	Inizio Effettivo	Grado Attuazione Obiettivo
		Fine Previsto	Fine Effettivo	
101000000	Ottimizzare i caratteri di trasparenza e legalità in ogni passaggio delle attività comunali	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
101000000	Ottimizzare i caratteri di trasparenza e legalità in ogni passaggio delle attività comunali	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
102000000	gestione calore:interventi di risparmio energetico attraverso un'attenta gestione in economia degli impianti e delle richieste di riscaldamento da parte degli utenti negli edifici comunali	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
102020000	Gestione Assicurazioni: liquidazione dei sinistri in gestione diretta	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
103000000	Sistema dei controlli interni: Rafforzare i controlli del complesso coordinato di strumenti e di documenti integrati, finalizzati al miglioramento continuo dei servizi erogati dal Comune e dai suoi organismi gestionali esterni	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
103000000	Sistema dei controlli interni: Rafforzare i controlli del complesso coordinato di strumenti e di documenti integrati, finalizzati al miglioramento continuo dei servizi erogati dal Comune e dai suoi organismi gestionali esterni	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
104000000	Finanze: rispettare gli obiettivi imposti dai vincoli di finanza pubblica e dalla normativa fiscale sviluppando una corretta fiscalità sul territorio.	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
105000000	Appalti e contratti: procedere con modalità spedite agli affidamenti che riguardano tutto l'ente /economato) ed alla gestione dei relativi contratti.	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
106000000	Recupero contenitori dismessi: razionalizzazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare comunale	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%
109000000	Manutenzione e sicurezza impianti: ottemperare alle norme di legge vigenti sulla sicurezza, al contenimento della spesa ed alla riduzione dei consumi di energia degli edifici comunali	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	100%



Programma: 208 - FUNZIONAMENTO STRUTTURA COMUNALE NELLA TRASPARENZA E LEGALITA'				
Numero	Descrizione	Inizio Previsto	Inizio Effettivo	Grado Attuazione Obiettivo
		Fine Previsto	Fine Effettivo	
110000000	Edilizia pubblica: perseguire l'azione sul patrimonio edilizio esistente con interventi di ristrutturazione mirati e miranti alla messa a norma degli edifici dal punto di vista della sicurezza e della fruibilità	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
112000000	sistemi informativi: rinnovare gli spazi web istituzionali affidando a sviluppatori professionisti la gestione degli spazi sui social network creazione di app dedicate a manifestazioni ed eventi	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
113000000	gestione risorse umane: ottimizzare le risorse disponibili e realizzare iniziative idonee a migliorare il benessere aziendale	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
114000000	URP : assistenza ed informazione alla cittadinanza	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
115000000	Gestione autoparco: razionalizzazione della spesa per la gestione dell'Autoparco comunale	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
201000000	Giustizia: attuazione delle disposizioni normative in merito al processo di trasferimento delle competenze gestionali ed operative per il funzionam. del Palazzo di Giustizia di Asti	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
100200000	Sistemi Informativi - Migrazione in cloud del data center comunale - Installazione dei servizi infrastrutturali ed avvio dei servizi cloud	01/01/2022 31/12/2024	01/01/2022	 100%
<b>Media aritmetica del Programma 208 - FUNZIONAMENTO STRUTTURA COMUNALE NELLA TRASPARENZA E LEGALITA' :</b>				<b>100,00%</b>
				<b>Media: 99,95 %</b>

## ***2) PORTATORI DI INTERESSE***



SERVIZI FORNITI AI CITTADINI				2019	2020	2021	2022		Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
		Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo			
<b>LINEA STRATEGICA: 201-SICUREZZA: PRIORITÀ ASSOLUTA</b>											
<b>Obiettivo: 301000000 - Polizia municipale: ottimizzare la centrale operativa 24h su 24h</b>											
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>											
1	mantenimento funzionalità sistema videosorveglianza	0	si/no	SI	SI	SI	SI	si	0	0 %	
<b>Obiettivo: 302000000 - Dotare tutti gli accessi della città di telecamere intelligenti che leggano le targhe dei veicoli che transitano sul nostro territorio fornendo indicazioni utili all'identificazione</b>											
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>											
1	n. ricorsi/n. sanzioni	0	%	2,28	1,59	2	2	2,7	0,7	35 %	
<b>Obiettivo: 302010101 - Polizia Municipale: mantenimento standard qualità attività verbalizzazione</b>											
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>											
1	n. ricorsi/n. sanzioni	0	%	2,28	1,59	2	2	2,7	0,7	35 %	
<b>Obiettivo: 303000000 - Potenziare la Polizia Municipale sia nell'organico, sia nei mezzi e valorizzarne il ruolo</b>											
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>											
1	n. contravvenzioni irrogate /agente	0	nr.	275	197	253	200	228	28	14 %	
<b>Obiettivo: 304000000 - Sottoscrivere protocolli di intesa con le agenzie di sicurezza privata e con associazioni di volontariato di provata esperienza sull'esempio dei CITY ANGELS</b>											
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>											
1	n. controlli a garanzia dell'igiene urbana	0	nr.	1640	770	1648	800	1152	352	44 %	
<b>Obiettivo: 305000000 - Istituzione di azioni di sicurezza nelle zone sensibili della città, partendo da quei luoghi, quali Piazza Campo del Palio e l'Ospedale dove i cittadini possono essere soggetti</b>											
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>											
1	n. servizi in piazza campo palio	0	nr.	104	94	123	100	104	4	4 %	
2	N. servizi presso Ospedale	0	nr.	250	242	249	240	282	42	17.5 %	
<b>Obiettivo: 305010101 - Polizia Municipale: Servizi piazza campo palio giorni mercato (merc -sab) servizio c/o Ospedale (da lun. a ven. mattino)</b>											



1 - -											
Descrizione Indicatore		Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>											
1	n. servizi in piazza campo palio	0	nr.	104	94	123	100	104	4		
									4 %		
2	N. servizi presso Ospedale	0	nr.	250	242	249	240	282	42		
									17.5 %		
<b>Obiettivo: 306000000 - Ripristinare la piena sicurezza sulle strade cittadine a media e forte percorrenza: predisposizione sistematica posti di controllo veicoli</b>											
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>											
1	n. veicoli controllati	0	nr.	6421	6249	6464	0	5377	5377		
									100 %		
<b>Obiettivo: 308000000 - Superamento e chiusura campi nomadi presenti sul territorio com.le: effettuazione controlli di competenza e collaborazione con le Forze di Polizia dello Stato secondo</b>											
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>											
1	n. controlli presso Campi ogni 15 gg	0	nr.	53	57	54	45	54	9		
									20 %		
<b>Obiettivo: 309000000 - Sgombero degli edifici pubblici occupati e sostegno ai privati proprietari di edifici occupati al fine di garantire il rispetto della piena legalità: collaborazione con le Forze di</b>											
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>											
1	n. interventi avviati complessivamente	0	nr.	0	0	0	0	0	0		
	Note: nel periodo di riferimento non è stato programmato alcuno sgombero								0 %		
<b>Obiettivo: 310000000 - Contrasto all'accattonaggio, ai venditori e ai parcheggiatori abusivi: quotidiani servizi di pattuglia appiedata sul territorio</b>											
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>											
1	n. servizi / anno	0	nr.	905	990	980	600	1026	426		
									71 %		
<b>Obiettivo: 311000000 - Tolleranza zero contro la prostituzione: predisposizione servizi di pattugliamento notturno</b>											
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>											
1	n. servizi / anno	0	nr.	349	360	332	320	333	13		
									4.06 %		
<b>Obiettivo: 311010101 - Contrastare il meretrico su strada: predisposizione servizi notturni (320 l'anno margine di tolleranza 5%)</b>											
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>											



1 - -										
Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
1 n. servizi / anno	0	nr.	349	360	332	320	333	13		
								4.06 %		

**Obiettivo: 1101000000 - Sviluppare l'ufficio di Protezione civile e investire per garantire la sicurezza idraulica.**

**PDP - Servizi forniti ai cittadini**

2 monitoraggio manutenzione documenti protezione civile	0	si/no	SI	SI	SI	SI	si	0		
								0 %		

**LINEA STRATEGICA: 202-SVILUPPO: NECESSITÀ IMPELLENTE**

**Obiettivo: 107000000 - Revisione delle N.T.A. del P.R.G. e del regolamento edilizio per attuare una vera semplificazione amministrativa e la riqualificazione ed il recupero degli edifici, limitando, per**

**PDP - Servizi forniti ai cittadini**

1 tempo medio di rilascio dei permessi di costruire	0	gg	55	64	68	85	79	-6		
Note: tempo medio 79 gg (vedasi report)								-7.06 %		
2 pratiche edilizie digitalizzate	0	nr.	7528	8304	10330	0	13488	13488		
Note: nel 2022: n. 3.158 pratiche edilizie digitalizzate								100 %		
3 pratiche edilizie on line presentate	0	nr.	98	2000	5981	0	5131	5131		
Note: sportello unico digitale SUE 2971 pratiche e sportello Unico digitale SUAP 2160 pratiche								100 %		

**Obiettivo: 108000000 - Verificare la sicurezza del patrimonio edilizio esistente, al fine di prevenire possibili cedimenti strutturali, pianificare e programmare la ristrutturazione e il recupero dello**

**PDP - Servizi forniti ai cittadini**

1 n. sopralluoghi	0	nr.	108	80	115	110	121	11		
								10 %		

**Obiettivo: 108060101 - proseguire nella verifica delle condizioni dei fabbricati attraverso sopralluoghi con l'adozione dei conseguenti provvedimenti**

**PDP - Servizi forniti ai cittadini**

1 n. sopralluoghi	0	nr.	108	80	115	110	121	11		
								10 %		

**Obiettivo: 705000000 - Promuovere un Bando per le sponsorizzazioni delle varie Manifestazioni**

**PDP - Servizi forniti ai cittadini**

1 Asti Città Festival: n. spettacoli	0	nr.	437	191	174	0	921	921		
								100 %		



1 - -										
Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
<b>Obiettivo: 801000000 - Sviluppare piano di informazione sulle novità normative finalizzato al recupero del patrimonio edilizio esistente e aree degradate per rendere la città più bella così da</b>										
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>										
1	Riqualficazione urbana: n. procedure avviate complessivamente	0	nr.	1000	3738	2200	2368	168		
Note: n.2.368 procedure avviate complessivamente								7.64 %		
<b>Obiettivo: 1401000000 - Attività fieristica quale fattore di sviluppo del turismo e del commercio</b>										
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>										
1	Monitoraggio gestione consorzio affidatario: report a consuntivo	0	si/no	SI	SI	SI	SI	si	0	
								0 %		
<b>Obiettivo: 1404000000 - Proseguire con il tavolo permanente tra Amministrazione Comunale e associazioni di categoria dei gestori di ristoranti, bar, pub e discoteche per programmare e monitorare</b>										
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>										
1	n° associazioni di categoria, enti e consorzi del territorio aderenti al tavolo	0	nr.	20	10	10	8	10	2	
								25 %		
<b>Obiettivo: 1501000000 - Facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro: sviluppo ed implementazione del protocollo d'intesa con il Centro per l'impiego, Polo Universitario e altri Enti e</b>										
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>										
1	organizzazione di n. giornate on-line dedicate all'orientamento, alla formazione professionale e al lavoro	0	gg			2	1	2	1	
Note: due giornate del 30 novembre e 1 dicembre 2022 si è svolta a Torino la 58 <sup>a</sup> edizione di IOLAVORO alla quale sono state invitate a partecipare oltre 500 aziende del nostro territorio astigiano								100 %		
<b>LINEA STRATEGICA: 203-QUALITA' DELLA VITA: SERENITÀ CONTAGIOSA</b>										
<b>Obiettivo: 111000000 - Servizi Demografici: garantire la qualità del servizio e il rispetto dei termini dei procedimenti</b>										
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>										
1	n. variazioni anagrafiche per cambio di generalità o di stato civile: tempo medio di ogni singolo procedimento non maggiore di	0	gg		10	10	10	10	0	
								0 %		
2	prenotazione appuntamento per erogazione CIE in caso di urgenza (smarrimento, deterioramento, viaggi estero) non superiore a	0	gg	7	7	7	7	7	0	
								0 %		
4	Stato Civile: formazione atto di morte e autorizzazioni trasporto/seppellimento/cremazione entro gg dall'avviso di morte	0	gg		1	1	1	1	0	
								0 %		



1 - -										
Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
5 Stato civile: n. cittadinanze jure sanguinis - n. cittadinanze art. 4 e 14 Legge 91 del 1992	0	nr.	111	115	111	250	300	50 20 %		
<b>Obiettivo: 1209000000 - Sviluppare attività di sostegno all'autonomia abitativa</b>										
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>										
2 Individuare il numero di soggetti anziani e disabili in carico al servizio sociale che vivono in in abitazioni in cui sono presenti barriere architettoniche	0	nr.	312	264	232	0	424	424 100 %		
Note: <i>A fronte di 424 utenti per cui sono erogate prestazioni domiciliari, sono state individuate 21 abitazioni con la presenza di barriere architettoniche e è stata illustrata agli utenti l'opportunità di accedere ad un contributo regionale specifico</i>										
<b>Obiettivo: 1212000000 - Valorizzazione, tutela e promozione delle associazioni di volontariato e di promozione sociale</b>										
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>										
1 n. iniziative/anno svolte in collaborazione con associazioni di volontariato	0	nr.	23	18	11	0	10	10 100 %		
Note: <i>comprese le iniziative realizzate dalla Banca del Dono, in cooperazione con Associazioni del territorio</i>										
<b>Obiettivo: 1213000000 - Implementare le attività della "Banca del Dono"</b>										
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>										
1 predisposizione progetto	0	si/no	SI	SI	SI	SI	si	0 0 %		
<b>LINEA STRATEGICA: 204-TERRITORIO: AMBIENTE ACCOGLIENTE</b>										
<b>Obiettivo: 901000000 - Migliorare la pulizia, l'ordine e la buona manutenzione della Città e delle frazioni per rendere Asti un gioiello inserito armonicamente nella natura e nel paesaggio, riducendo</b>										
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>										
1 Tot. Tonnellate rifiuti differenziati raccolti/tot. tonnellate raccolte	0	%	68	68	67,90	65	66,39	1,39 2.14 %		
<b>Obiettivo: 1001000000 - Trasporto Pubblico Locale: revisione puntuale del piano di esercizio annuale del TPL</b>										
<b>PDP - Servizi forniti ai cittadini</b>										
1 km. Linee gestite	0	nr.	1045003	898114	1040517,68	0	1035162,48	1035162,48 100 %		
2 ricavi da C.d.S./posti *km. offerti	0	euro	0,04	0,04	0,04	0	0,04	0,04 100 %		



1 - -										
Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
3 ricavi da vendita titoli di viaggio T.P.L./posti *km. offerti	0	euro	0,01	0,01	0,01	0	0,01	0,01		
								100 %		

**Obiettivo: 1004000000 - Infrastrutture: migliorare la fruibilità delle strutture e delle infrastrutture presenti sul territorio - Dotare i nuovi insediamenti delle necessarie reti ed infrastrutture**

**PDP - Servizi forniti ai cittadini**

1 lavori di manutenzione in zone urbana ed extra urbana entro il	0	data				31/12/2022	31/12/2022	0		
							2	100 %		

**LINEA STRATEGICA: 205-SPORT: FUNZIONE SOCIALE**

**Obiettivo: 609000000 - Favorire le iniziative sportive delle società e delle associazioni private in grado di attrarre un numero importante di partecipanti e appassionati (tu rismo sportivo)**

**PDP - Servizi forniti ai cittadini**

1 n. patrocini concessi	0	nr.	90	9	16	0	45	45		
								100 %		

**LINEA STRATEGICA: 206-CULTURA: SCOMMESSA VINCENTE**

**Obiettivo: 501000000 - Scoprire e valorizzare nuovi spazi alternativi al Teatro Alfieri, andando ad intercettare nuovo pubblico, anche con partnership a livello locale e finanziamenti da ricevere**

**PDP - Servizi forniti ai cittadini**

1 Stagione teatrale: n. spettacoli proposti in abbonamento	0	nr.	27	17	6	0	<del>ND</del> 20			
--	---	-----	----	----	---	---	------------------	--	--	--

Note: n. 20 spettacoli

**Obiettivo: 502000000 - Rendere gli spazi di Palazzo Alfieri un polo primario di attrazione turistica, nell'ambito dei percorsi museali cittadini: organizzare una serie di eventi e appuntamenti in**

**PDP - Servizi forniti ai cittadini**

1 Musei: n. visitatori di musei, mostre permanenti, gallerie e pinacoteche	0	nr.	40644	12158	7275	0	60850	60850		
								100 %		

**LINEA STRATEGICA: 208-FUNZIONAMENTO STRUTTURA COMUNALE NELLA TRASPARENZA E LEGALITA'**

**Obiettivo: 109000000 - Manutenzione e sicurezza impianti: ottemperare alle norme di legge vigenti sulla sicurezza, al contenimento della spesa ed alla riduzione dei consumi di energia degli edifici**

**PDP - Servizi forniti ai cittadini**

1 n. interventi avviati complessivamente	0	nr.	210	185	482	0	331	331		
--	---	-----	-----	-----	-----	---	-----	-----	--	--

Note: revisione dotaz.antincendio n.interv.n.178; manut.ord.impianti n.79 interventi; imp.antintrusione n.15 interventi; verifiche periodiche imp. messa a terra n.59



SERVIZI FORNITI ALL'INFANZIA				2019	2020	2021	2022		2022/2021	
Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
<b>LINEA STRATEGICA: 203-QUALITA' DELLA VITA: SERENITÀ CONTAGIOSA</b>										
<b>Obiettivo: 1202000000 - Servizi all'infanzia: Revisionare e aggiornare gli strumenti normativi di competenza comunale dei Nidi di infanzia comunali</b>										
<b>PDP - Servizi forniti all'infanzia</b>										
1	n. tot. posti disponibili/n. tot. residenti 0-3 anni	0	nr.	14,28	14,99	17,60	0	25	7,4	
Note:	<i>rapporto fra numero posti disponibili nei servizi educativi per l'infanzia pubblici e privati della città di Asti e la popolazione 0-3 residente nel 2022</i>								42.05 %	
2	costo asili nido/ popolazione 0-3 anni	0	euro	921,44	968,98	1129,59	0	1531,46	401,87	
									35.58 %	
5	messa a norma di nuovi spazi	0	si/no				SI	SI	SI	0
									0 %	



## SERVIZI FORNITI AI MINORI

Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	2019		2020		2021		2022		2022/2021	
			Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024		

### LINEA STRATEGICA: 203-QUALITA' DELLA VITA: SERENITÀ CONTAGIOSA

**Obiettivo: 1202000000 - Servizi all'infanzia: Revisionare e aggiornare gli strumenti normativi di competenza comunale dei Nidi di infanzia comunali**

#### **PDP - Servizi forniti a minori**

4	nuovi progetti	0	nr.	3	4	2	0	3	1			
Note:	<i>Sostegno al prolungamento orario dei servizi per la prima infanzia a titolarità comunale, attuazione azioni necessarie al potenziamento del servizio nell'anno educativo 2021/22, Potenziamento del personale educativo nell'anno educativo 2022/23</i>										50 %	



## SERVIZI FORNITI AI GIOVANI

Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	2019	2020	2021	2022		Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
			Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo			

### LINEA STRATEGICA: 203-QUALITA' DELLA VITA: SERENITÀ CONTAGIOSA

**Obiettivo: 610000000 - promuovere forme di incontro e di dialogo con i giovani astigiani per confrontarsi e comprendere le loro reali esigenze in particolare attraverso l'Informagiovani.**

#### **PDP - Serv. forniti giovani e Univ.**

1	organizzare almeno n. eventi	0	nr.	5	6	2	5	3		
Note:	<i>progetti "Conosci e partecipa alle attività dell'informagiovani", "La scelta consapevole attraverso la conoscenza dell'Informagiovani e del Servizio Civile", "Road to Informagiovani", "Extra lunch", "Salone dell'orientamento"</i>							150 %		



## SERVIZI FORNITI A STUDENTI

Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	2019	2020	2021	2022		Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
			Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo			

### LINEA STRATEGICA: 202-SVILUPPO: NECESSITÀ IMPELLENTE

Obiettivo: 402000000 - Promuovere lo strumento dei "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento " attraverso tirocini e stage presso gli uffici e strutture del Comune di Asti degli

#### PDP - Servizi forniti a studenti

1	Realizzazione catalogo delle offerte formative entro il	0	data	31/12/2019	24/01/2020		30/11/2022	16/11/2022	-14	
Note:	<i>catalogo approvato con D.D. n.2252 del 16.11.22</i>							2	100 %	



SERVIZI FORNITI ALLE FAMIGLIE				2019	2020	2021		2022	2022/2021		
Descrizione Indicatore		Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
<b>LINEA STRATEGICA: 203-QUALITA' DELLA VITA: SERENITÀ CONTAGIOSA</b>											
<b>Obiettivo: 1206000000 - Sviluppare attività di sostegno alle famiglie in difficoltà e di contrasto alle nuove povertà</b>											
<b>PDP - Servizi forniti alle famiglie</b>											
1	interventi socioassistenziali agli adulti in difficoltà: n. persone assistite/ popolazione adulta	0	%	6,02	5,41	8,38	0	4,82	-3,56		
Note:	<i>n. persone assistite 1730/popolazione adulta 35.907</i>									-42.48 %	
<b>Obiettivo: 1207000000 - Favorire attività di sostegno alle famiglie e alla genitorialità</b>											
<b>PDP - Servizi forniti alle famiglie</b>											
1	costo interventi famiglie in difficoltà/ totale nuclei familiari	0	euro	67,90	43,46	50,30	0	56,88	6,58		
Note:	<i>nuclei n.34.722</i>									13.08 %	



## SERVIZI FORNITI AD ANZIANI

Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	2019	2020	2021	2022		2022/2021	
			Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023

### LINEA STRATEGICA: 203-QUALITA' DELLA VITA: SERENITÀ CONTAGIOSA

Obiettivo: 1205000000 - Promuovere iniziative di prevenzione delle problematiche legate all'invecchiamento della popolazione

#### PDP - Servizi forniti ad anziani

1	Interventi socioassistenziali agli anziani: % n. persone assistite/popolazione anziana	0	%	7,55	7,37	7,52	0	7,54	0,02		
Note:	<i>n. persone assistite 756 / popolazione anziana 10.026</i>								0,27 %		



SERVIZI FORNITI A STRANIERI				2019	2020	2021	2022				
Descrizione Indicatore		Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
<b>LINEA STRATEGICA: 203-QUALITA' DELLA VITA: SERENITÀ CONTAGIOSA</b>											
<b>Obiettivo: 111000000 - Servizi Demografici: garantire la qualità del servizio e il rispetto dei termini dei procedimenti</b>											
<b>PDP - Servizi forniti a stranieri</b>											
3	n. dichiarazioni di rinnovo della dimora abituale (anagrafe: controllo su regolarità di permanenza)	0	nr.	1396	600	274	600	561	-39		
									-6.5 %		
<b>Obiettivo: 1214000000 - implementazione di attività professionale a sostegno dei soggetti con back ground migratorio</b>											
<b>PDP - Servizi forniti a stranieri</b>											
1	stranieri - accoglienza, informazione, orientamento allo sportello: n. informazioni rilasciate dal Settore Politiche sociali	0	nr.	2100	1277	320	0	1596	1596		
Note:	<i>inserito il n. di accessi dei cittadini stranieri</i>								100 %		



## SERVIZI FORNITI UTENTI INTERNI

Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	2019	2020	2021	2022		2022/2021	Val. Target 2023	Val. Target 2024
			Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento		

### LINEA STRATEGICA: 208-FUNZIONAMENTO STRUTTURA COMUNALE NELLA TRASPARENZA E LEGALITA'

**Obiettivo: 103000000 - Sistema dei controlli interni: Rafforzare i controlli del complesso coordinato di strumenti e di documenti integrati, finalizzati al miglioramento continuo dei servizi erogati dal**

#### PDP - Serv. forniti utenti interni

1	report annuale monitoraggio della gestione del rischio di corruzione delle Partecipate	0	si/no	SI	SI	SI	SI	si	0 0 %	
2	referto del Sindaco alla Corte Conti (art.11 Manuale Operativo del Sistema dei Controlli Interni): n. 1 referto annuale	0	si/no	SI	SI	SI	SI	SI	0 0 %	
Note: <i>coordinato la predisposizione del REFERTO ANNUALE DEL SINDACO SUL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA INTEGRATO DEI CONTROLLI INTERNI NELL'ESERCIZIO 2021 (ART. 148 TUEL) il cui termine di trasmissione alla Corte dei Conti è 31/1/2023 (trasmesso 23.1.2023)</i>										

**Obiettivo: 104000000 - Finanze: rispettare gli obiettivi imposti dai vincoli di finanza pubblica e dalla normativa fiscale sviluppando una corretta fiscalità sul territorio.**

#### PDP - Serv. forniti utenti interni

1	ragioneria - emissione visto di regolarità contabile sulle determinazioni entro gg. lavorativi dal ricevimento (correlati all'approvazione del Bilancio di Previsione)	0	gg	9	9	0	10	10	10 100 %	
4	tributi: tempi emissione provvedimento di sgravio, rettifica, annullamento (esercizio del potere di autotutela) non inferiore a	0	gg	10	10	10	10	10	0 0 %	

**Obiettivo: 113000000 - gestione risorse umane: ottimizzare le risorse disponibili e realizzare iniziative idonee a migliorare il benessere aziendale**

#### PDP - Serv. forniti utenti interni

1	incidenza spesa tot.personale (+lavoro flessibile)/tot. Spesa corrente	0	%	29,81	30,88	28,89	0	28,37	-0,52 -1.8 %	
Note: <i>DGC 83/2023</i>										

**Obiettivo: 115000000 - Gestione autoparco: razionalizzazione della spesa per la gestione dell'Autoparco comunale**

#### PDP - Serv. forniti utenti interni

1	reportistica per verifica con n. report/anno	0	nr.	12	12	12	0	12	0 0 %	
---	--	---	-----	----	----	----	---	----	----------	--

### ***3) IMPATTI SULL'AMBIENTE DI RIFERIMENTO***



IMPATTI SULL'AMBIENTE DI RIFERIMENTO			2019	2020	2021	2022		2022/2021		
Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
<b>LINEA STRATEGICA: 201-SICUREZZA: PRIORITÀ ASSOLUTA</b>										
<b>Obiettivo: 307000000 - Liberare energie e forze di polizia municipale da servizi come la sorveglianza alle uscite delle scuole attraverso il potenziamento delle attività di volontariato: gestione</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1	verifica rispetto convenzione: report attività		0	si/no		SI	SI	SI	si	0 0 %
<b>LINEA STRATEGICA: 202-SVILUPPO E TURISMO: NECESSITÀ IMPELLENTE</b>										
<b>Obiettivo: 403000000 - Favorire uno sviluppo ulteriore dell'Università, contribuendo al potenziamento delle sue strutture</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1	n. corsi		0	nr.			1	5	5	100 %
	Note: n. 5 corsi attivati									
<b>Obiettivo: 702000000 - Promuovere efficaci strategie di comunicazione e valorizzazione delle potenzialità turistiche e culturali della città e del suo territorio</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1	n. presenze turistiche in strutture alberghiere del territorio astigia		0	nr.	79782	44483	78280	0	98841	20561 26.27 %
<b>Obiettivo: 1402000000 - Servizio ricerca finanziamenti: supportare tutti gli uffici comunali nell'attività di reperimento finanziamenti</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1	finanziamenti ammessi/anno		0	nr.	25	19	15	24	36	21 140 %
	Note: con un contributo complessivo di euro 22.591.231,15									
<b>Obiettivo: 1403000000 - Sviluppare un piano di servizi alle imprese che sgravi dagli eccessi burocratici le aziende che intendono venire a produrre e creare lavoro ad Asti attraverso agevolazioni,</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1	% tempi rispettati sul totale della pratiche SUAP presentate		0	%	97	99,21	98,5	99	99	0,5 0.51 %
	Note: 99% tempi di evasione									
2	% pratiche SUAP presentate on line rispetto al totale		0	%	81,66	96,40	99,03	99	100	0,97 0.98 %
	Note: 100% pratiche SUAP sul totale									
<b>LINEA STRATEGICA: 203-QUALITÀ DELLA VITA: SERENITÀ CONTAGIOSA</b>										
<b>Obiettivo: 111000000 - Servizi Demografici: garantire la qualità del servizio e il rispetto dei termini dei procedimenti</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										



IMPATTI											
Descrizione Indicatore		Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
6	onere a carico del singolo cittadino per servizi demografici	0	euro	18,97	16,72	14,58	0	14,25	-0,33 -2.26 %		
7	n. certificazioni on line/totale certificati anagrafici	0	%	20,94	43	16,68	13	43,61	26,93 161.45 %		

**Obiettivo: 401000000 - Predisporre progettualità ed interventi di assistenza scolastica specialistica finalizzata al recupero delle autonomie e della comunicazione personale degli allievi**

**PDP - Impatti**

1	Avviare una verifica con le Autonomie scolastiche per capire quanto le nuove progettualità avviate con l'Accordo Quadro per l'affidamento del servizio in oggetto possano aver determinato un miglioramento del servizio o criticità	0	si/no				SI	si	-100 0 %		
<p>Note: <i>La decisione di utilizzo delle risorse del Fondo per l'assistenza all'autonomia per estendere il servizio ai disabili di grado medio deriva dal confronto con le direzioni didattiche sull'utilità del servizio anche a favore di questo target di studenti</i></p>											

**Obiettivo: 404000000 - Valorizzare esperienze di cittadinanza attiva partendo dall'esperienza del Consiglio cittadino dei ragazzi**

**PDP - Impatti**

1	onere a carico del singolo cittadino per servizi scolastici	0	euro	52,08	47,04	42,65	0	66,42	23,77 55.73 %		
2	Definire con i ragazzi delle scuole il Consiglio comunale, anche con un progettualità che preveda visite guidate a Palazzo civico	0	si/no				SI	SI	-100 0 %		
<p>Note: <i>Progetto "Comune porte aperte": tramite visite al Palazzo Municipale, si propone lo scopo di avvicinare i ragazzi all'Ente comunale facendo conoscere il suo funzionamento. Gli incontri, sospesi per la pandemia, sono ripresi ad aprile 2022.</i></p>											

**Obiettivo: 405000000 - Prevenzione della dispersione scolastica**

**PDP - Impatti**

1	attivare azioni di prevenzione dispersione scolastica	0	si/no				SI	SI	-100 0 %		
<p>Note: <i>D.D. n.1956 del 11.10.22; D.D. n.1922 del 7.10.22</i></p>											

**Obiettivo: 611000000 - Attivare progetti di volontariato, nel periodo estivo, con il coinvolgimento dei giovani studenti e non, per consentire loro di partecipare in prima persona ad una serie di**

**PDP - Impatti**

1	predisporre la progettualità	0	si/no				SI	SI	si	0 0 %	
---	------------------------------	---	-------	--	--	--	----	----	----	----------	--

**Obiettivo: 612000000 - attivare il "Baratto sociale", cioè il progetto innovativo che permette forme di collaborazione con i giovani, con un riconoscimento delle prestazioni fornite a favore della**

**PDP - Impatti**



IMPATTI										
Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
1 predisporre la progettualità Note: <i>Progettualità approvata con D.G.C n.417 del 25/10/22.</i>	0	si/no				SI	si	-100		
								0 %		
<b>Obiettivo: 1201000000 - Prevenire il disagio minorile, con particolare attenzione alla fascia adolescenziale</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1 onere a carico del singolo cittadino per servizi ai minori	0	euro	20,11	22,69	20,10	0	27,57	7,47		
								37.16 %		
<b>Obiettivo: 1202000000 - Servizi all'infanzia: Revisionare e aggiornare gli strumenti normativi di competenza comunale dei Nidi di infanzia comunali</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
3 onere a carico del singolo cittadino per servizio asili nido	0	euro	26,61	26,92	29,69	0	40,38	10,69		
								36.01 %		
<b>Obiettivo: 1203000000 - Favorire il sostegno e l'assistenza delle persone con disabilità</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1 onere a carico del singolo cittadino per assistenza handicap	0	euro	24,52	19,40	19,56	0	26,2	6,64		
								33.95 %		
<b>Obiettivo: 1204000000 - Agevolare la permanenza al proprio domicilio delle persone anziane, anche non autosufficienti, in collaborazione con i servizi sanitari</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1 onere a carico del singolo cittadino per anziani	0	euro	11,47	9,74	11,31	0	15,44	4,13		
								36.52 %		
<b>Obiettivo: 1205000000 - Promuovere iniziative di prevenzione delle problematiche legate all'invecchiamento della popolazione</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
2 n. progetti elaborati	0	nr.		2	1	0	2	1		
								100 %		
<b>Obiettivo: 1209000000 - Sviluppare attività di sostegno all'autonomia abitativa</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1 onere a carico del singolo cittadino per disagio abitativo (costo/popolazione)	0	euro	8,57	7,12	13,74	0	23,18	9,44		
								68.7 %		
<b>Obiettivo: 1209060101 - Sviluppare progetti di accompagnamento educativo rivolti a soggetti in disagio abitativo</b>										



## IMPATTI

Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
------------------------	--------	------	------------------	-----------------	----------------	---------------	------------------	-------------	------------------	------------------

### PDP - Impatti

1	n. di soggetti mantenuti al proprio domicilio/ tot. famiglie in carico ai serv.sociali	0	%			25	15	30	5	
									20 %	

### Obiettivo: 1214000000 - implementazione di attività professionale a sostegno dei soggetti con back ground migratorio

#### PDP - Impatti

2	onere a carico del singolo cittadino per migranti e extracomunitari	0	euro	0,13	0,14	0.14	0	0,67	-13,33	
									-95.21 %	

### Obiettivo: 1215000000 - Edilizia Funeraria: ottimizzare gli standard esistenti e predisporre progetti e iter per la creazione di nuovi loculi

#### PDP - Impatti

1	criticità tra offerta e fabbisogno	0	si/no	NO	NO	NO	NO	no	0	
Note:	<i>monitoraggio del CdS con ASP attraverso il controllo della relazione tecnico finanziaria, relazione sui servizi effettuati, PEF, report monitoraggio degli incassi, dichiarazione regolarità servizio, report reclami e non sono emerse particolari criticità</i>								0 %	

### Obiettivo: 1216000000 - Realizzare interventi di contrasto e prevenzione delle discriminazioni

#### PDP - Impatti

1	Numero associazioni ed enti che aderiscono alla rete territoriale	0	nr.	12	12	30	0	18	-12	
									-40 %	

## LINEA STRATEGICA: 204-TERRITORIO: AMBIENTE ACCOGLIENTE

### Obiettivo: 901000000 - Migliorare la pulizia, l'ordine e la buona manutenzione della Città e delle frazioni per rendere Asti un gioiello inserito armonicamente nella natura e nel paesaggio, riducendo

#### PDP - Impatti

2	Rapporto % n. interventi di rimozione degli abbandoni abusivi /n. abbandoni abusivi segnalati	0	%	100	75	74,16	100	71,96	-2,2	
									-2.97 %	
3	acquisizione dati di monitoraggio della falda acquifera	0	si/no	SI	SI	SI	SI	SI	0	
Note:	<i>La campagna di monitoraggio delle acque sotterranee del Quartiere San Fedele è stata effettuata nel mese di novembre 2022 ed è stata portata a termine la realizzazione delle mappe di isoconcentrazione per la verifica dei pozzi che occorre inibire all'uso</i>								0 %	

### Obiettivo: 902000000 - Rendere più accoglienti gli ingressi alla Città

#### PDP - Impatti

1	indicatore di manutenzione aree verdi/ mq. verde pubblico gestito	0	euro	0,74	0,79	0,42	0	0,7	0,28	
									66.67 %	



## IMPATTI

Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
------------------------	--------	------	------------------	-----------------	----------------	---------------	------------------	-------------	------------------	------------------

**Obiettivo: 903000000 - Predisporre ogni attività necessaria affinché le famiglie tornino a frequentare i giardini e i parchi cittadini riappropriandosi del verde pubblico, trovandovi oasi di serenità e**

### PDP - Impatti

1	onere a carico del singolo cittadino per manutenzione aree verdi (costo/popolazione)	0	euro	9,16	6,82	5,29	0	8,88	3,59	67.86 %
---	--	---	------	------	------	------	---	------	------	---------

**Obiettivo: 904000000 - Predisporre il censimento delle piante del tessuto urbano e delle frazioni per valutarne lo stato di salute e l'eventuale messa in sicurezza**

### PDP - Impatti

1	indicatore di manut. straordinaria aree verdi (ammortamento riqualificazione aree verdi / mq. verde pubblico gestito)	0	euro	0,27	0,22	0,28	0	0,19	-0,09	-32.14 %
Note: euro 190.760,93/1.001.006 mq verde pubblico gestito										

**Obiettivo: 905000000 - Utilizzare ogni strumento e ogni iniziativa utile per abbattere l'inquinamento a difesa della salute dei cittadini**

### PDP - Impatti

1	inquinamento atmosferico - Ozono (O <sub>3</sub> ): n. ore in cui si è superata la concentrazione media oraria di 240 µg/mc	0	ora	0	0	0	0	0	0	0 %
Note: zero										
2	inquinamento atmosferico - polveri sottili (PM10): n. di superamenti della concentrazione media giornaliera di 50 µg/mc	0	nr.	39	37	45	31	43	-2	-4.44 %
Note: 43 D'Acquisto; 79 Baussano										
3	inquinamento atmosferico - polveri sottili (PM10): valore medio annuo (µg/mc)	0	nr.	29	26	29	32	30	1	3.45 %
Note: 30 D'Acquisto; 37 Baussano										

**Obiettivo: 907000000 - Assumere come proprio il principio dell'economia circolare, che promuove una gestione sostenibile dei rifiuti in coerenza con il principio di prossimità, privilegiando il**

### PDP - Impatti

1	onere a carico del singolo cittadino per raccolta e smaltimento rifiuti	0	euro	199,19	199,46	166,03	0	186,49	20,46	12.32 %
---	---	---	------	--------	--------	--------	---	--------	-------	---------

**Obiettivo: 908000000 - servizio idrico integrato: gestione dei rapporti con l'ASP, l'Autorità d'Ambito, la Regione Piemonte in tema di ciclo idrico integrato per quanto di competenza**

### PDP - Impatti

1	Partecipazione a conferenze di servizio ATO5	0	si/no	SI	SI	SI	SI	si	0	0 %
---	--	---	-------	----	----	----	----	----	---	-----



IMPATTI										
Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
<b>Obiettivo: 1001000000 - Trasporto Pubblico Locale: revisione puntuale del piano di esercizio annuale del TPL</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
4 onere a carico del singolo cittadino per T.P.L.	0	euro	50,73	58,34	32,20	0	5,96	-26,24		
Note: <i>al netto da entrate extratributarie</i>								-81.49 %		
<b>Obiettivo: 1004000000 - Infrastrutture: dotare i nuovi insediamenti delle necessarie reti ed infrastrutture potenziando quelli esistenti sul territorio</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1 onere a carico del singolo cittadino per consumi energetici (gas, riscaldamento, I.P., Illuminaz. edifici)	0	euro	40,13	35,65	27,16	0	59,46	32,3		
								118.92 %		
<b>LINEA STRATEGICA: 205-SPORT: FUNZIONE SOCIALE</b>										
<b>Obiettivo: 602000000 - Predisporre una ricognizione e una mappatura il più possibile completa dello stato di tutte le palestre e degli impianti sportivi comunali-riqualificazione dell'impianto sportivo</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1 entro il	0	data				31/12/2022	31/12/2022	0		
								-100 %		
<b>Obiettivo: 607000000 - Verificare la situazione debitoria delle società sportive astigiane e provvedere al recupero somme</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1 rispetto dei tempi	0	si/no	SI	SI	SI	SI	si	0		
								0 %		
<b>Obiettivo: 608000000 - Agevolare l'organizzazione di eventi sportivi nazionali ed internazionali in grado di generare ricadute su più settori della vita cittadina</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1 n. report di attività	0	nr.				3	1	1	-2	
								-66.67 %		
<b>LINEA STRATEGICA: 206-CULTURA: SCOMMESSA VINCENTE</b>										
<b>Obiettivo: 501000000 - Scoprire e valorizzare nuovi spazi alternativi al Teatro Alfieri, andando ad intercettare nuovo pubblico, anche con partnership a livello locale e finanziamenti da ricevere</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
2 stagione teatrale: n. presenze	0	nr.	24305	12593	6916	0	-11.603	4.687	67,77%	
Note: <i>n. 11.603 presenze</i>										



IMPATTI										
Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
<b>Obiettivo: 503000000 - Promuovere la creazione di una fondazione o comitato o altro ente (a gettone zero) che si occupi del reperimento dei fondi, della programmazione, dell'organizzazione e della PDP - Impatti</b>										
1	onere a carico del singolo cittadino per servizi culturali	0	euro	19,27	12,26	12,37	0	8,78	-3,59	
									-29.02 %	
<b>Obiettivo: 504000000 - Realizzare una sala polifunzionale modulare: gestione degli spazi all'interno di Palazzo Ottolenghi fino all'avvio del cantiere per la riqualificazione dell'immobile PDP - Impatti</b>										
1	entro il	0	data	31/08/2019		30/04/2022	30/06/2022	0		
Note:		scostamento temporale migliorativo rispetto al target in quanto il periodo di riferimento è esteso fino al 30/6/2022								
									-100 %	
<b>Obiettivo: 507000000 - Valorizzazione della scuola di fumetto attraverso l'affidamento della gestione ad un soggetto esterno/associazione individuato con procedure concorrenziali PDP - Impatti</b>										
1	entro il	0	data			30/09/2022	30/09/2022	0		
									-100 %	
<b>LINEA STRATEGICA: 207-PALIO: ANIMA VITALIZZANTE</b>										
<b>Obiettivo: 703000000 - Predisporre la più ampia riforma sul Palio affinché diventi, pur nel rispetto delle sue prerogative tradizionali, non più solo un costo ma una vera risorsa per la nostra Città, PDP - Impatti</b>										
1	n. incontri	0	nr.			6	5	5	1	
									-16.67 %	
<b>Obiettivo: 704000000 - Sviluppare una perfetta sinergia fra Palio e gli altri eventi del settembre astigiano, con una più stretta collaborazione tra Comune e Camera di Commercio PDP - Impatti</b>										
1	predisporre la progettualità	0	si/no				SI	SI	-100	
									0 %	
<b>LINEA STRATEGICA: 208-FUNZIONAMENTO STRUTTURA COMUNALE NELLA TRASPARENZA E LEGALITA'</b>										
<b>Obiettivo: 101000000 - Ottimizzare i caratteri di trasparenza e legalità in ogni passaggio delle attività comunali PDP - Impatti</b>										
2	avvio Ricognizione incarichi legali terminati con archiviazione digitale e scarto dati personali non necessari entro il	0	data			31/12/2022	15/12/2022	0		
									-100 %	



## IMPATTI

Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
<b>Obiettivo: 102020000 - Gestione Assicurazioni: liquidazione dei sinistri in gestione diretta</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1	Tempo intercorrente tra il ricevimento dell'atto di quietanza e la predisposizione della determina di risarcimento non oltre	0	gg	13	12,84	4,64	30	4,31	-0,33	
Note:	<i>tempo medio rilevato</i>									-7.11 %
<b>Obiettivo: 103000000 - Sistema dei controlli interni: Rafforzare i controlli del complesso coordinato di strumenti e di documenti integrati, finalizzati al miglioramento continuo dei servizi erogati dal</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1	Onere a carico del singolo cittadino per servizi generali	0	euro	67,32	73,19	61,62	0	74,22	12,6	
									20.45 %	
2	trasmissione report riferito al 1° semestre	0	data				30/11/2022	30/11/2022	0	
								2	-100 %	
<b>Obiettivo: 104000000 - Finanze: rispettare gli obiettivi imposti dai vincoli di finanza pubblica e dalla normativa fiscale sviluppando una corretta fiscalità sul territorio.</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
2	n. incassi on-line/ totale operazioni di incasso: non inferiore a	0	%	11,37	12,97	66,74	70	115,47	48,73	
Note:	<i>Le quietanze di incasso relative ai pagamenti online sono aggregate per giornate e PSP prestatori servizi di pagamento</i>									73.01 %
<b>Obiettivo: 106000000 - Recupero contenitori dismessi: razionalizzazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare comunale</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1	% valore complessivo degli immobili alienati / valore complessivo atteso	0	%	100	100	100	100	100	0	
									0 %	
<b>Obiettivo: 109000000 - Manutenzione e sicurezza impianti: ottemperare alle norme di legge vigenti sulla sicurezza, al contenimento della spesa ed alla riduzione dei consumi di energia degli edifici</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
2	onere a carico del singolo cittadino per consumi energetici (gas, riscaldamento, I.P., Illuminaz. edifici)	0	euro	40,13	35,65	27,16	0	59,46	32,3	
									118.92 %	
<b>Obiettivo: 110000000 - Edilizia pubblica: perseguire l'azione sul patrimonio edilizio esistente con interventi di ristrutturazione mirati e miranti alla messa a norma degli edifici dal punto di vista della</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1	redazione piano di interventi entro il	0	data	31/12/2019	11/09/2020	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2022	-365	
Note:	<i>v. report allegati</i>									-100 %



IMPATTI										
Descrizione Indicatore	Azione	U.M.	Storico III Anno	Storico II Anno	Storico I Anno	Valore Atteso	Valore Effettivo	Scostamento	Val. Target 2023	Val. Target 2024
<b>Obiettivo: 113000000 - gestione risorse umane: ottimizzare le risorse disponibili e realizzare iniziative idonee a migliorare il benessere aziendale</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
2 rapporto dipendenti (a tempo ind.+det.)/ popolazione: 1 dip. ogni n. abitanti	0	nr.	152	152	151	0	153	2		
Note: <i>Nr. dipendenti (a tempo indeterminato + determinato) 501 / Popolazione 74.178 = 148</i>								1.32 %		
<i>Popolazione 74.178 = 153</i>										
<b>Obiettivo: 114000000 - URP : assistenza ed informazione alla cittadinanza</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1 n. contatti ricevuti dall' URP (utenti, telefonate, mail)	0	nr.	20240	28000	71400	0	70000	-1400		
								-1.96 %		
2 n. pass emessi	0	nr.		5666	5787	0	5049	-738		
								-12.75 %		
<b>Obiettivo: 201000000 - Giustizia: attuazione delle disposizioni normative in merito al processo di trasferimento delle competenze gestionali ed operative per il funzionam. del Palazzo di Giustizia di</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1 n. rendiconto accettato	0	nr.	1	1	1	2	2	1		
Note: <i>In data 10/11/2022 trasmessi al Tribunale di Asti n. 2 rendiconti per le annualità 2020 e 2021</i>								100 %		
<b>Obiettivo: 1002050101 - Migrazione in cloud del data center comunale: Avvio delle attività di installazione e configurazione entro il 31.03.2022 e Servizio a regime entro il 30.09.2022</b>										
<b>PDP - Impatti</b>										
1 rispetto dei tempi	0	si/no	SI			SI	si	-100		
Note: <i>in anticipo rispetto a quanto preventivato</i>								0 %		

## ***4) EFFICIENZA DELLA GESTIONE***

**EFFICIENZA DELLA GESTIONE 2022** per Linee Programmatiche di Mandato 2018/2022 (al netto dei ricavi da entrate extratributarie)

		2018		2019		2020		2021		2022	
		VALORE ASSOLUTO	%								
201 - SICUREZZA: priorità assoluta	costo linea programmatica "SICUREZZA: priorità assoluta"/ risultato economico generale	2.198.885,88	4,21%	2.394.785,79	4,59%	2.371.822,26	4,83%	1.600.015,09	3,60%	233.515,79 *	0,55%

\* al netto dei seguenti ricavi derivanti da entrate extratributarie: ruoli derivanti da sanzioni amministrative previste dal Codice della strada

		2018		2019		2020		2021		2022	
		VALORE ASSOLUTO	%	VALORE ASSOLUTO	%						
202 - SVILUPPO: necessità impellente	costo linea programmatica "SVILUPPO: necessità impellente"/ risultato economico generale	2.827.483,12	5,42%	2.524.790,44	4,84%	1.565.700,53	3,19%	2.384.076,01	5,36%	-2.755.243,97 **	-6,51%

\*\* al netto dei seguenti ricavi derivanti da entrate extratributarie: canone unico patrimoniale per l'occupazione di suolo pubblico e per gli spazi pubblicitari (SUAP); canone spazi mercatali (Commercio su aree pubbliche); diritti e sanzioni amministrative urbanistiche (Urbanistica-servizi per l'edilizia)

		2018		2019		2020		2021		2022	
		VALORE ASSOLUTO	%								
203 - QUALITA' DELLA VITA: serenità contagiosa	costo linea programmatica "QUALITA' DELLA VITA: serenità contagiosa"/ risultato economico generale	14.166.083,82	27,13%	14.400.593,20	27,59%	12.977.117,74	26,42%	14.422.906,10	32,45%	17.626.862,57	41,62%

		2018		2019		2020		2021		2022	
		<i>VALORE ASSOLUTO</i>	%								
204 - TERRITORIO: ambiente accogliente	costo linea programmatica "TERRITORIO: ambiente accogliente"/ risultato economico generale	23.848.650,05	45,68%	23.335.773,13	44,71%	23.321.905,82	47,47%	18.143.509,76	40,82%	18.619.420,09	43,96%

		2018		2019		2020		2021		2022	
		<i>VALORE ASSOLUTO</i>	%								
205 - SPORT: funzione sociale	costo linea programmatica "SPORT: funzione sociale"/ risultato economico generale	531.430,11	1,02%	560.469,92	1,07%	327.145,99	0,67%	322.988,12	0,73%	409.051,74	0,97%

		2018		2019		2020		2021		2022	
		<i>VALORE ASSOLUTO</i>	%								
206 - CULTURA: scommessa vincente	costo linea programmatica "CULTURA: scommessa vincente"/ risultato economico generale	1.541.369,23	2,95%	1.457.908,08	2,79%	918.193,40	1,87%	920.608,19	2,07%	650.965,55	1,54%

		2018		2019		2020		2021		2022	
		VALORE ASSOLUTO	%								
207 - PALIO: anima pulsante	costo linea programmatica "PALIO: anima pulsante"/ risultato economico generale	249.775,94	0,48%	294.681,84	0,56%	171.332,09	0,35%	121.207,62	0,27%	373.378,32	0,88%

		2018		2019		2020		2021		2022	
		VALORE ASSOLUTO	%								
208 - Funzionamento struttura comunale nella TRASPARENZA E LEGALITA'	costo linea programmatica "Funzionamento struttura comunale in TRASPARENZA e LEGALITA'"/ risultato economico generale	6.844.170,94	13,11%	7.222.851,40	13,84%	7.474.270,83	15,21%	6.532.542,22	14,70%	7.195.613,10	16,99%

		<i>-0,03% su 2018</i>		<i>-5,87% su 2019</i>		<i>-9,53% su 2020</i>		<i>-4,71% su 2021</i>			
<i>Risultato economico esercizi: 2018/2019/2020/2021/2022</i>		52.207.849,09	100%	52.191.853,80	100%	49.127.488,66	100%	44.447.853,11	100%	42.353.563,19	100%

# ***APPENDICE***

## ***CONTROLLO DELLA QUALITÀ***

***Report “RILEVAZIONE MONITORAGGIO QUALITÀ  
DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI ASTI ESERCIZIO 2022”***



COMUNE DI ASTI

CONTROLLO DELLA QUALITÀ

RILEVAZIONE MONITORAGGIO QUALITÀ  
DEI SERVIZI EROGATI  
DAL COMUNE DI ASTI

ESERCIZIO 2022



## Sommario Generale

<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>NOTA METODOLOGICA.....</b>	<b>.3</b>
<b>UFFICIO AMBIENTE (Utenti esterni) .....</b>	<b>4</b>
<b>UFFICIO AMBIENTE (Utenti interni) .....</b>	<b>12</b>
<b>UFFICIO APPALTI .....</b>	<b>20</b>
<b>ASILI NIDO .....</b>	<b>28</b>
<b>UFFICIO TRIBUTI (Front Office) .....</b>	<b>39</b>
<b>ARCHIVIO STORICO .....</b>	<b>46</b>
<b>SEGRETARIATO SOCIALE (Front Office) .....</b>	<b>52</b>
<b>UFFICIO IGIENE URBANA E SGOMBERO EDIFICI.....</b>	<b>58</b>
<b>UFFICIO PROVVEDITORATO.....</b>	<b>65</b>
<b>SERVIZIO CASA.....</b>	<b>71</b>
<b>UFFICIO PRESENZE.....</b>	<b>77</b>
<b>UFFICIO URBANISTICA (Accesso Pratiche) .....</b>	<b>85</b>
<b>UFFICIO URBANISTICA (Informazioni tecniche) .....</b>	<b>91</b>
<b>ASTITEATRO 44 .....</b>	<b>96</b>
<b>ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE NELLE SCUOLE (Famiglie).....</b>	<b>109</b>
<b>ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE NELLE SCUOLE (Scuole).....</b>	<b>114</b>



# NOTA INTEGRATIVA

## INTRODUZIONE

I report riferiti ai servizi offerti dal Comune di Asti prendono in analisi 16 questionari di monitoraggio somministrati per l'annualità 2022 a diversi tipi di utenza, sia esterna che interna all'amministrazione comunale.

Si tratta, infatti, di questionari molto diversi tra loro che possono rivolgersi a personale interno o esterno agli Uffici, a pubblici o a fruitori dei servizi. Tale eterogeneità delle variabili, da un lato consente di approfondire le peculiarità dei servizi, dall'altro ci presenta un ventaglio non omogeneo sul monitoraggio complessivo. Pertanto, prima di leggere i dati, si precisa che gli elementi da tenere in considerazione e che differiscono da un'analisi all'altra sono:

- Modalità di somministrazione
- Tipologia di utenza
- Tipologia di servizio
- Numero e tipologia di domande
- Rapporto tra l'utenza complessiva e il numero di questionari somministrati

## NOTA METODOLOGICA

I dati dei questionari sono stati elaborati tramite fogli Excel e trasformati in grafici per una più semplice comunicazione.

Come già detto, la varietà nella tipologia dei servizi e dell'utenza coinvolta, nonché delle modalità di somministrazione, del numero di quesiti e questionari raccolti, rendono difficile una restituzione organica dei report di monitoraggio, ma in continuità con la precedente annualità, si è mantenuto un modello di analisi comune. Tutti i report di seguito riportati, infatti, sono suddivisi in 3 sezioni principali:

1. **Dati generali sull'utenza:** n. di questionari compilati, utenza complessiva e percentuale di affidabilità del dato. Tali dati vanno letti in riferimento a un periodo delimitato di tempo, della durata di circa **35 giorni** (ad eccezione del questionario su Astiteatro44 riferito ai 10 giorni di durata del festival). In tale periodo, sono stati registrati tanto il numero di utenti complessivi quanto i questionari somministrati;
2. **Struttura del questionario:** composizione e tipologia delle domande, dati sulla somministrazione;
3. **Risposte:** suddivise a loro volta in soddisfazione in merito al servizio, frequenza/accesso al servizio e informazioni sull'utenza (dati socio-demografici). A tali sezioni si è deciso di integrare in alcuni casi altre sottosezioni necessarie a fornire una panoramica completa del servizio

Qualora per le principali sezioni o sottocategorie non fosse possibile segnalare dei dati, si è scelto di indicare ugualmente la sezione in ottica di integrazione successiva o comparazione per le prossime annualità.



# ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO AMBIENTE (UTENTI ESTERNI) – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b>DATI UTENZA .....</b>	<b>5</b>
<b>STRUTTURA DEL QUESTIONARIO .....</b>	<b>5</b>
<b>RISPOSTE .....</b>	<b>5</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO .....</b>	<b>5</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>9</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA .....</b>	<b>11</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 22

Utenza complessiva: 70

Affidabilità del dato: 31%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario presenta 14 domande di cui:

- 5 Domande a risposta chiusa
- 7 Scale di valore da 1 a 10
- 1 domanda aperta (suggerimenti e opinioni)
- 1 domanda a risposta multipla

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

**Il servizio** (Tabella n. 1) è **valutato positivamente dal 73% degli utenti**, mentre il 27% non si ritiene soddisfatto. Si segnala, tuttavia, che il 18% degli intervistati ha dato una valutazione eccellente, in linea con i dati di monitoraggio dell'anno 2021.

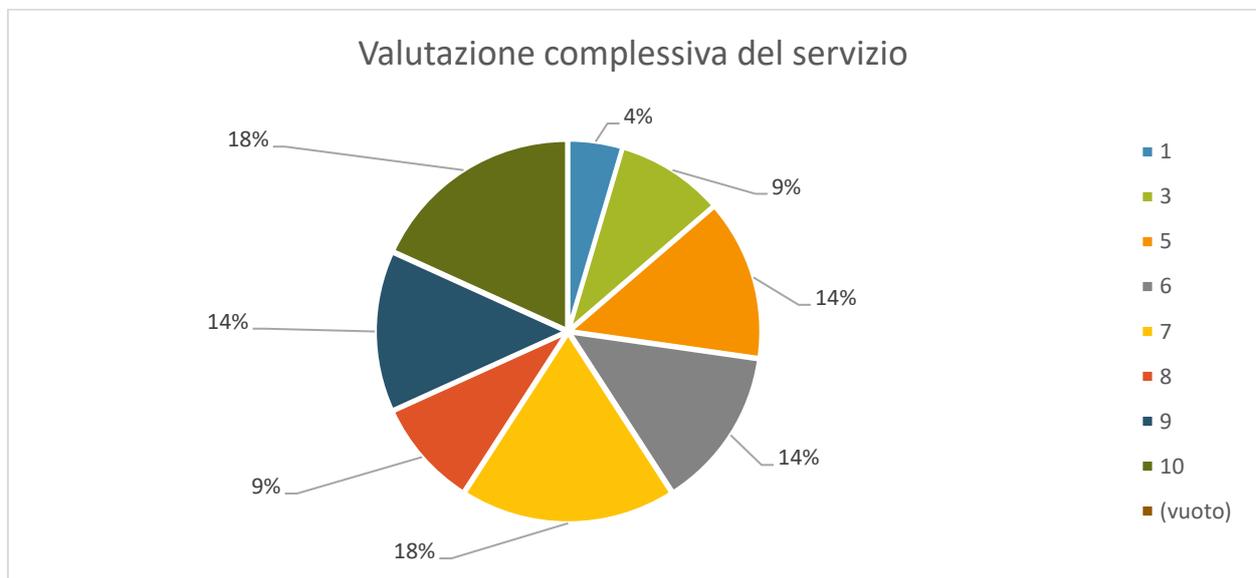


Tabella 1



Risulta da migliorare il supporto del personale all'utenza esterna e l'eventuale **assistenza nella compilazione della modulistica** dedicata (Tabella n. 2), infatti oltre un intervistato su quattro indica insufficiente tale parametro. Risultati analoghi si riscontrano anche per quel che riguarda la **disponibilità del personale nel trovare soluzioni adeguate** alle questioni portate dai fruitori (Tabella n.3). Anche in questo caso, il **26% del totale** dichiara di essere **insoddisfatto** del servizio.

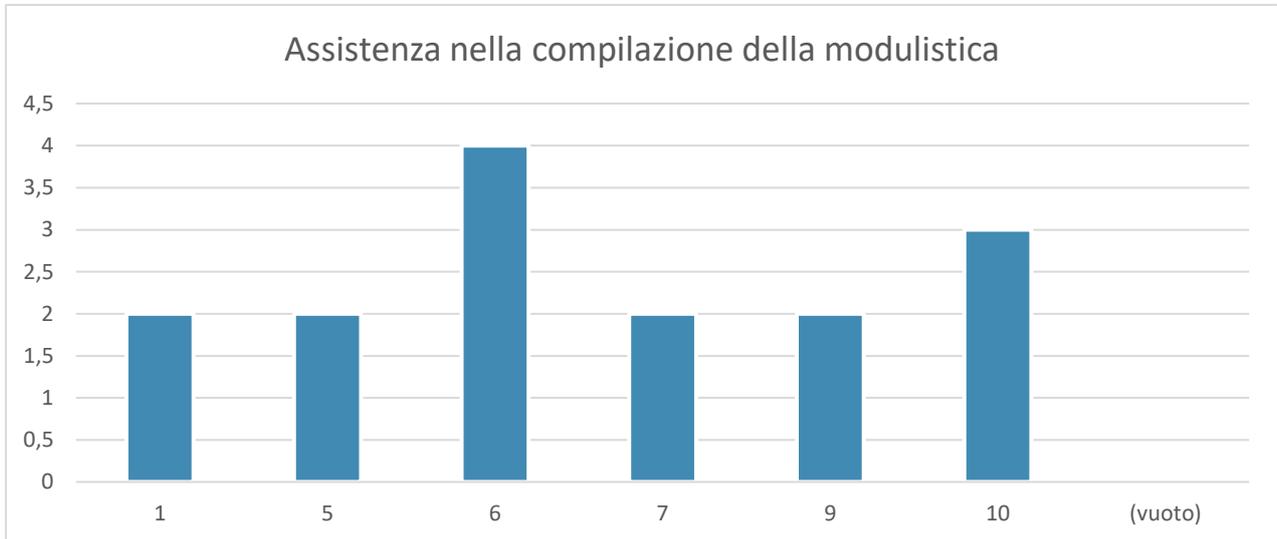


Tabella 2

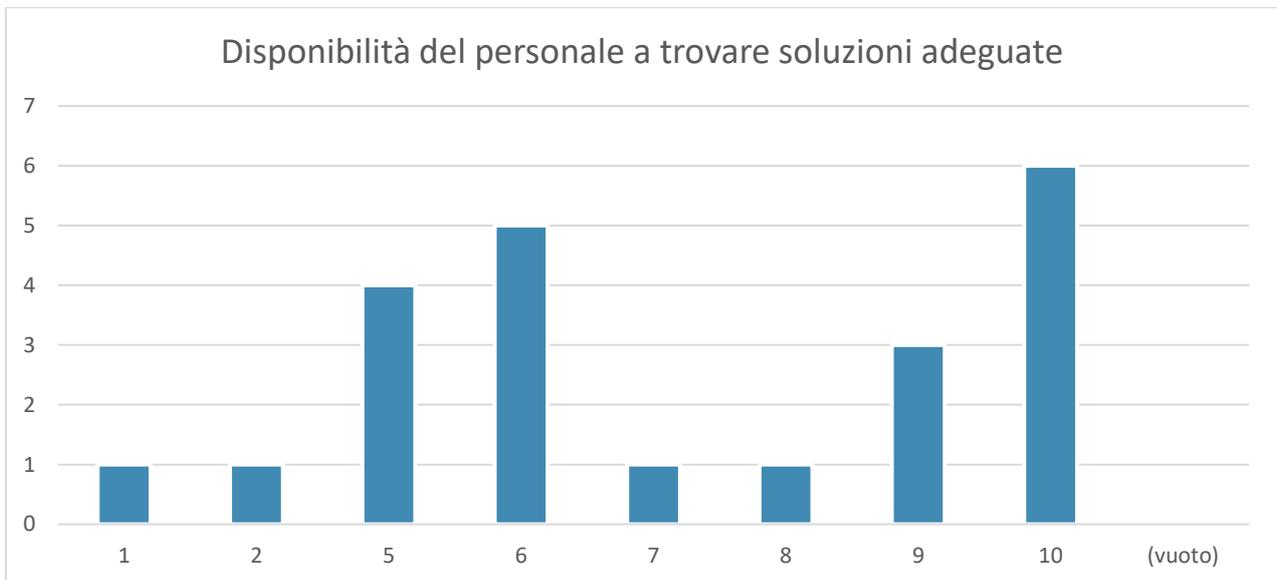


Tabella 3

**Risulta da migliorare, inoltre, la tempestività** (Tabella n. 4) **con cui il personale riesce a rispondere alle esigenze dell'interlocutore**: il 37% del totale indica una valutazione inferiore a 6 su una scala da 1 a 10 per tale parametro (Tabella 4).



Tabella 4

Le **competenze e la cortesia del personale** (Tabelle n. 5 e n. 6) sono comunque soddisfacenti per la larga maggioranza del campione (valutata con almeno 6 su una scala da 1 a 10). Buono anche il parametro sulla **chiarezza e completezza delle informazioni** ricevute (Tabella n. 7), valutata come eccellente dal 27% del totale.



Tabella 5

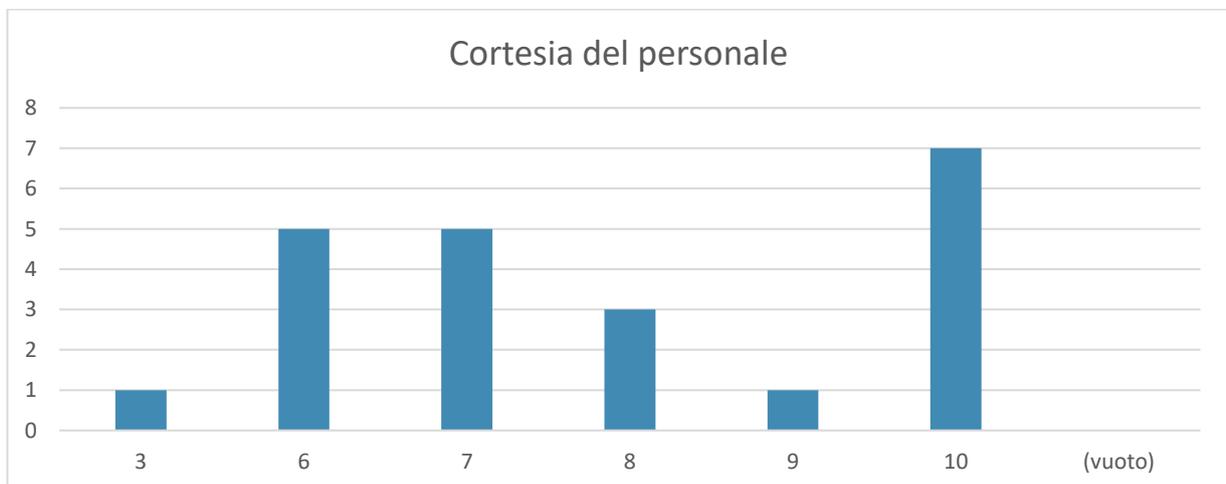


Tabella 6

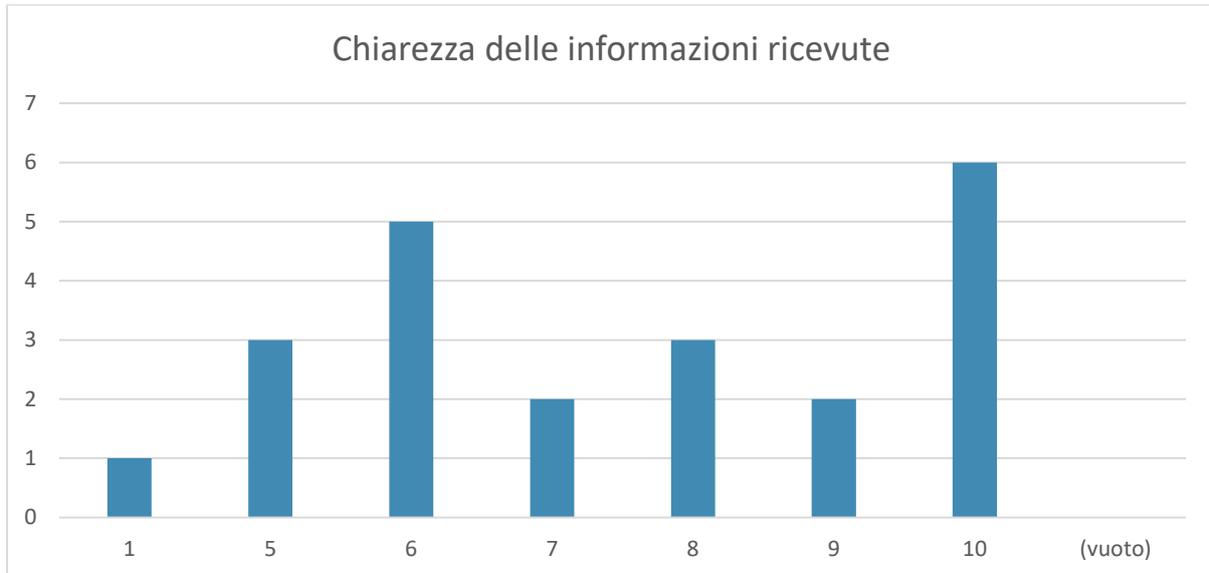


Tabella 7

Di seguito, sono state raccolte le opinioni e i suggerimenti degli intervistati, che riportano un buon livello di soddisfazione del servizio dal punto di vista qualitativo, ma evidenziano la necessità di un **servizio più veloce e competente** nella gestione delle pratiche. In generale, si segnala inoltre una richiesta di maggiori controlli nelle diverse aree della città e in periferia in merito alla **gestione dei rifiuti**.

**Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio**

A volte la sufficienza con cui ti danno risposta dando per scontato

Bisognerebbe che le cose fossero più snelle, meno burocratiche e più veloci. Il personale decisamente più disponibile

Controlli a tappeto, nelle periferie e di sera soprattutto, non è possibile viaggiare indisturbato per la provincia senza nessun controllo con i mezzi pieni di spazzatura per poi ritrovarli sparse per le campagne! Non è giusto per chi invece, segue delle semplicissime regole, ahimè, a volte troppo complicate!

Ho trovato grande cortesia, disponibilità ed attenzione al problema segnalato. Ringrazio

Pulizia città e periferia, asfaltare le strade, meno rotonde insignificanti, più illuminazione.....

Serve disponibilità e competenza, la sola cortesia non risolve i problemi



## FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

**Il 68% del totale si rivolge saltuariamente al servizio**, come si evince dalla Tabella n. 8, mentre il 23% si avvale dei servizi dell'Ufficio Ambiente tra le 2 e le 5 volte all'anno. **Il 9% degli intervistati dichiara invece di utilizzare i servizi più di 5 volte l'anno.**

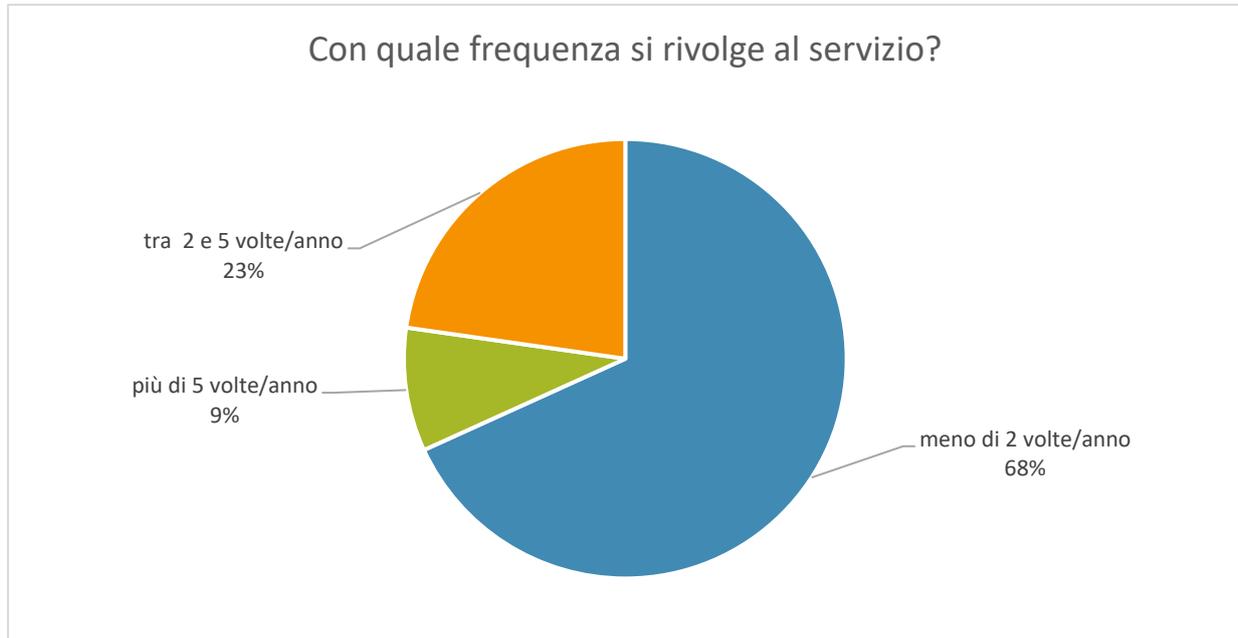


Tabella 8

Le motivazioni per rivolgersi al servizio (Tabella n. 9) sono in larga parte riconducibili alla **segnalazione di problematiche (60%)**, seguite dalla presentazione di **istanze e richiesta di autorizzazioni (10%)**, la richiesta per **eventi e manifestazioni (10%)** e l'**assistenza normativa (10%)**. Altre motivazioni meno frequenti sono l'assistenza tecnica e problemi igienico sanitari protratti nel tempo (entrambi al 5%).

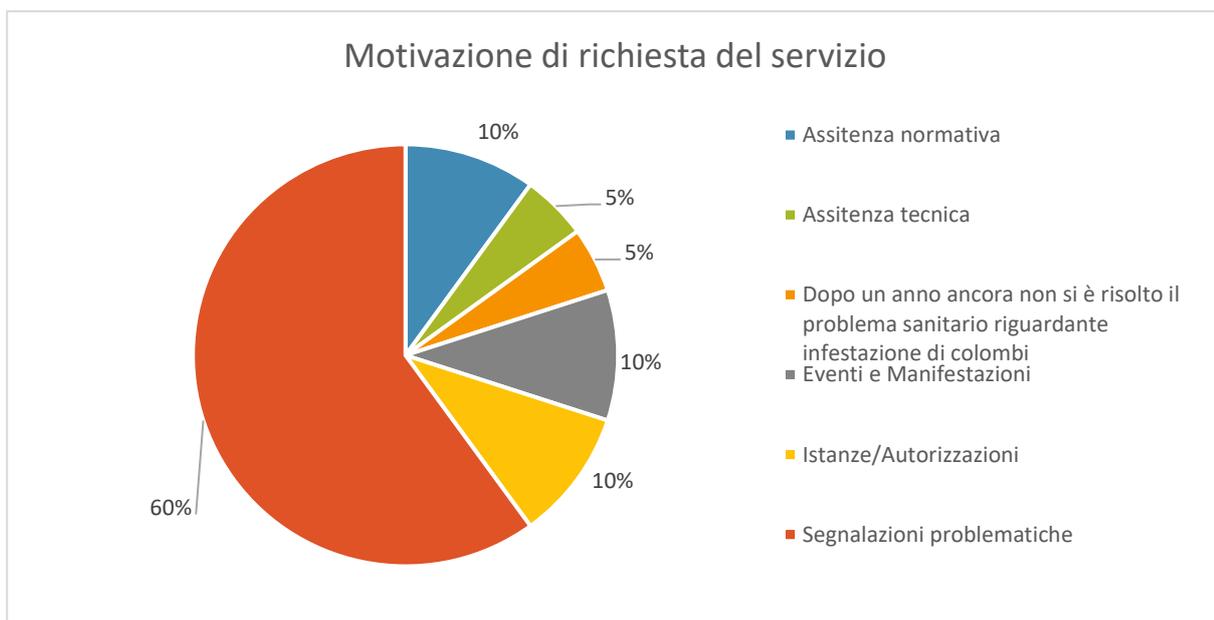


Tabella 9



Inoltre, dalla Tabella n. 10, si riscontra che le principali criticità segnalate riguardano:

- **Il decoro urbano** (35%)
- **Infestazioni** (20%)
- **Deroghe e inquinamento acustico** (20%)
- **Problemi igienico-sanitari** (10%)
- **Gestione rifiuti, problematiche bonifiche e cimitero** (tutti al 5%)



Tabella 10



## INFORMAZIONI SULL'UTENZA

L'utenza esterna dell'ufficio Ambiente è statisticamente di nazionalità italiana e in una fascia di età (Tabella n. 11) così distribuita:

- under30 nel 5%
- tra i 30 e i 50 anni nel 27% dei casi;
- **oltre i 50 anni nel 64% dei casi**

Il 4% preferisce non rispondere al quesito.

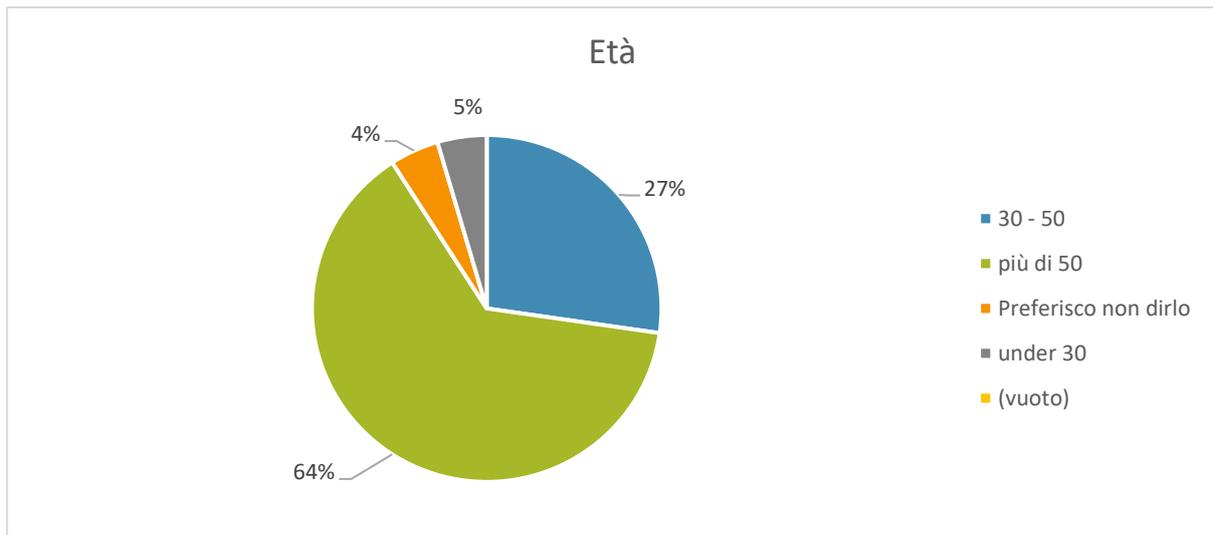


Tabella 11

La tipologia di utenza (Tabella n. 12) è piuttosto eterogenea anche per il ruolo e le categorie di appartenenza. **Si tratta principalmente di dipendenti (23%) o liberi professionisti (27%)**. Sono poi presenti tra gli utenti intervistati imprenditori (5%) e dirigenti (4%), **ma risulta molto ampia (41%)** la fascia di utenti che non rientra nelle categorie indicate dal questionario, senza specifiche in merito all'occupazione.

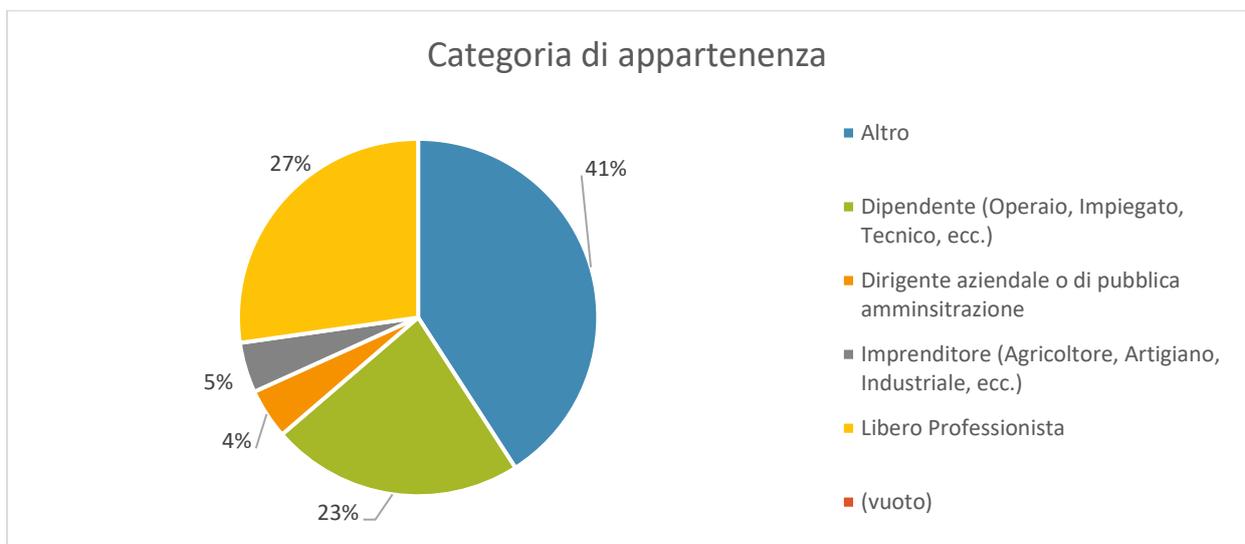


Tabella 12



# ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO AMBIENTE (UTENTI INTERNI) – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b>DATI UTENZA .....</b>	<b>13</b>
<b>STRUTTURA DEL QUESTIONARIO .....</b>	<b>13</b>
<b>RISPOSTE .....</b>	<b>13</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO .....</b>	<b>13</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>16</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA .....</b>	<b>18</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 19

Utenza complessiva: 60

Affidabilità del dato: 32%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario si compone di 13 domande totali, di cui:

- 4 Domande a risposta chiusa
- 7 Scale di valore da 1 a 10
- 1 Domanda aperta (suggerimenti e opinioni) NON UTILIZZATA
- 1 Domanda a risposta multipla

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Il servizio (Tabella n. 13) ha un'ottima valutazione complessiva da parte degli utenti interni, dove gli utenti per il 79% hanno dato una valutazione da 8 a 10, mentre 21% ha comunque dato una votazione di 7. È possibile quindi affermare una soddisfazione alta per il servizio offerto dall'ufficio. I dati sono in linea con il monitoraggio dell'anno 2021, seppur su un campione più piccolo.

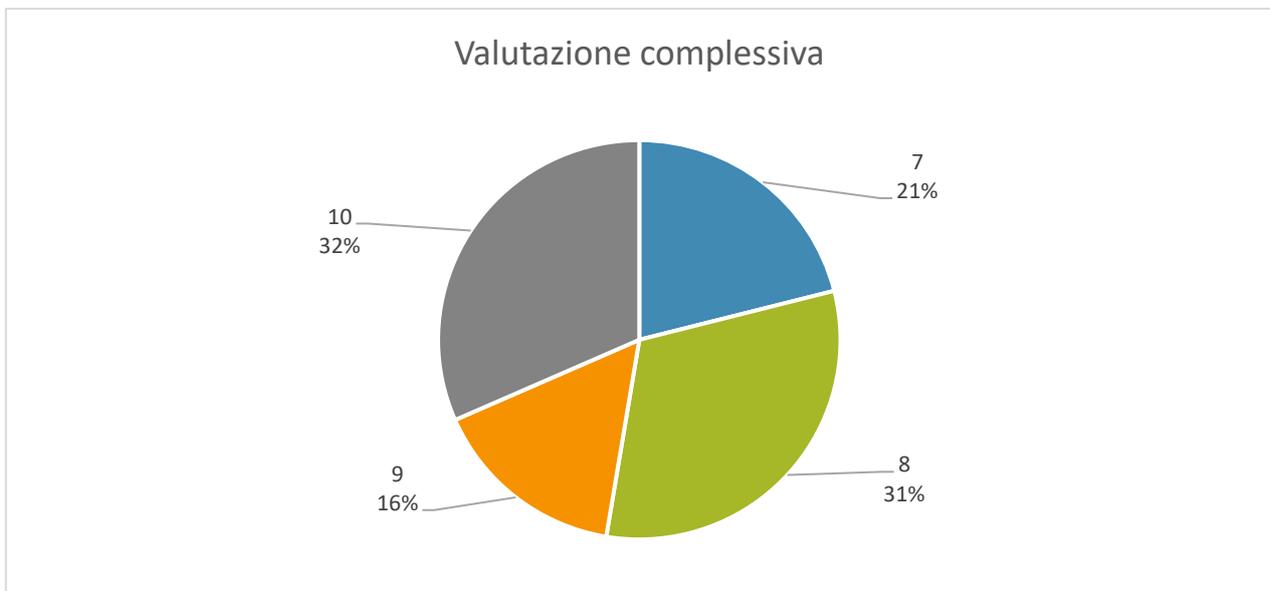


Tabella 13



È stato richiesto al campione di utenza selezionato di dare indicazioni sul supporto e assistenza al servizio. Risultano pienamente soddisfacenti tanto il parametro per coloro che si sono rivolti **all'assistenza nella compilazione della modulistica specifica** (Tabella n. 14), quanto il **tempo intercorso tra la richiesta e l'attivazione** (Tabella n. 15) da parte del personale. Solamente il 10% del totale intervistato dà una valutazione sufficiente a tale parametro.

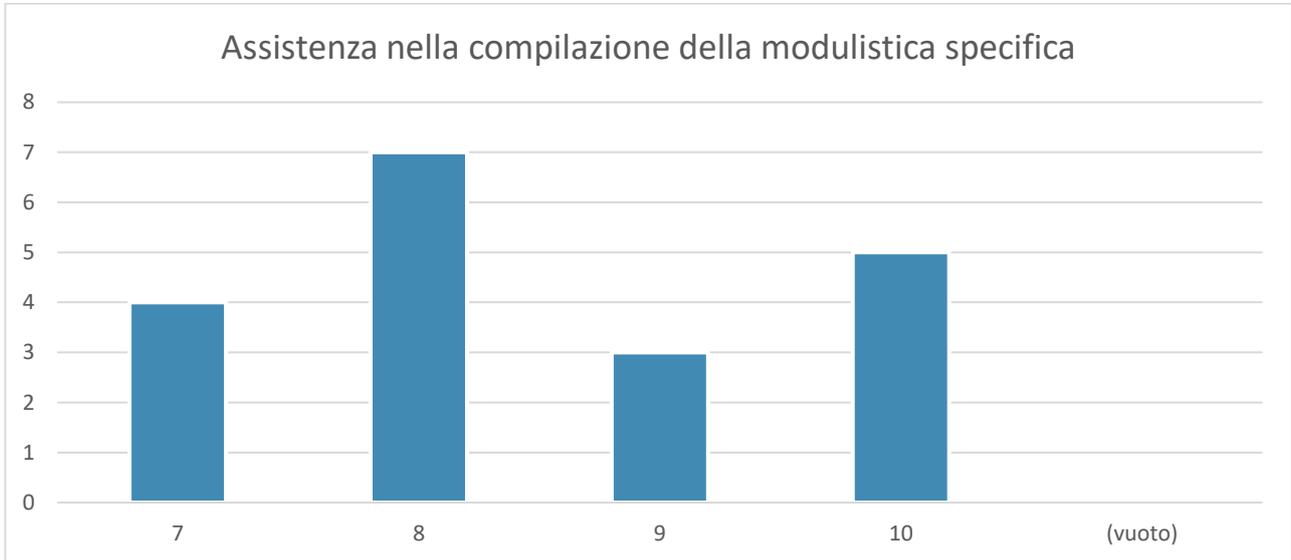


Tabella 14

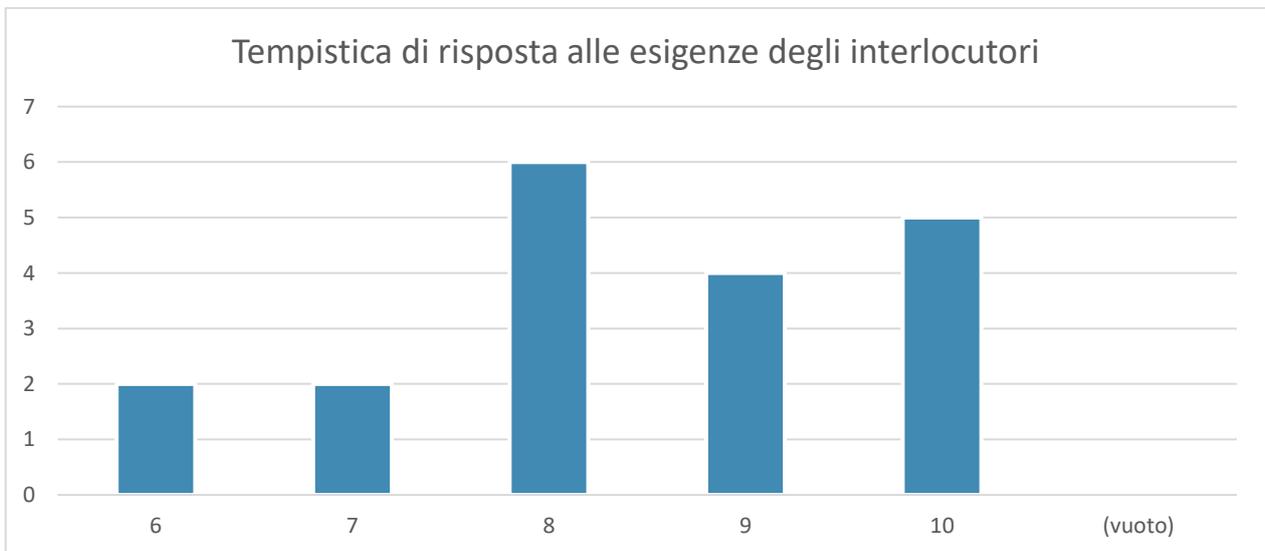


Tabella 15

Infine, **buona risulta anche la disponibilità del personale** (Tabella n. 16) **nel ricercare le soluzioni più adeguate alle richieste dell'utenza**. Il 32% considera tale parametro eccellente, il 63% dà comunque un giudizio positivo mentre il 5% si dichiara completamente insoddisfatto dalla disponibilità dimostrata.

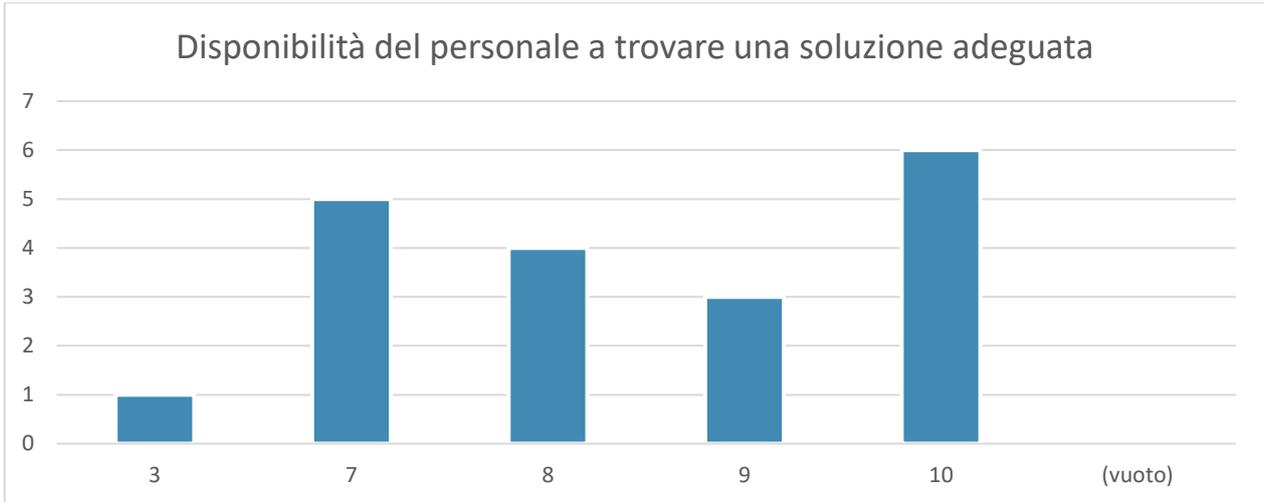


Tabella 16

La totalità degli intervistati si dichiara anche **soddisfatta per la competenza del personale e per la cortesia** (Tabelle n. 17 e n. 18). Ugualmente, sono state apprezzate anche la **chiarezza e la completezza delle informazioni** ricevute (Tabella n. 19) dai fruitori durante il servizio. Nessun utente ha indicato un valore sotto il 7 per i tre parametri indicati.



Tabella 17

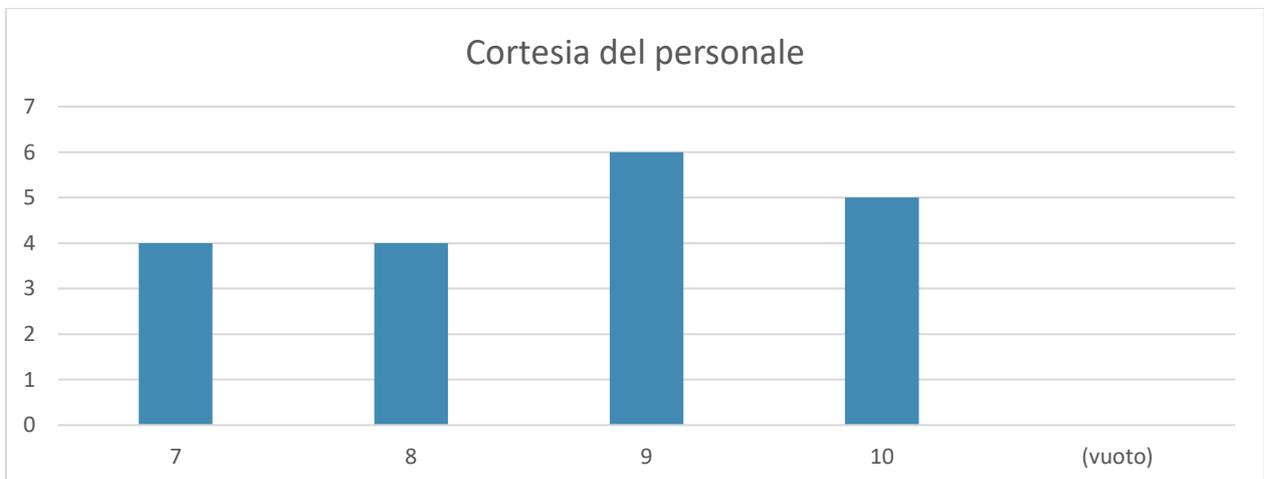


Tabella 18



Tabella 19

Non sono stati rilevati suggerimenti significativi attraverso la domanda aperta che invitava l'utenza a indicare possibili aspetti di miglioramento del servizio.

#### FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

La frequenza annuale al servizio dell'Ufficio Ambiente (Tabella n. 20) per il personale interno misurata dal monitoraggio presenta una grande variazione di utilizzo: la richiesta di accesso al servizio, infatti, è **molto alta per il 42%** del totale e frequente, tra le 2 e le 5 volte all'anno, per il 16%. **Il 42% utilizza invece il servizio meno di due volte l'anno.**

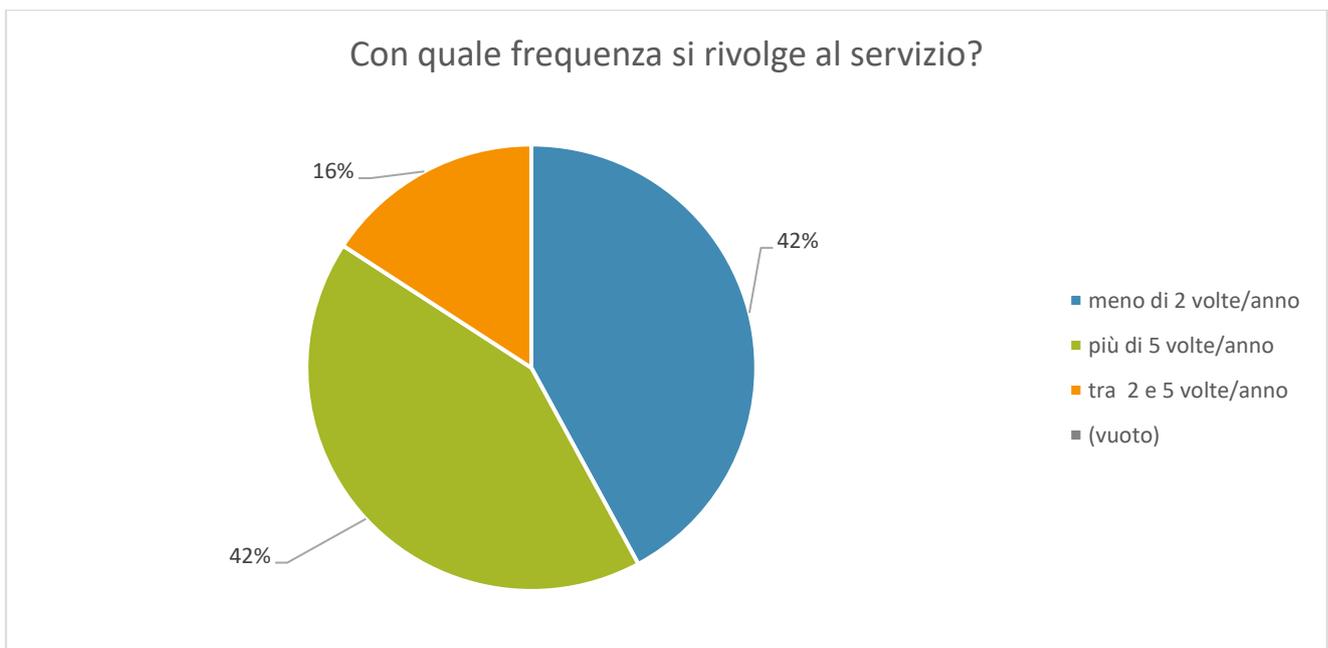


Tabella 20

Abitualmente il servizio è utilizzato da personale interno **per collaborazioni per progetti** specifici o per la **risoluzione di problematiche** (21%), ma risulta importante anche la richiesta di accesso al servizio per **l'assistenza normativa** e la



**ricerca documenti** (entrambe al 16%). Meno indicata, ma comunque significativa, risulta l'accesso al servizio per **questioni tecniche e di assistenza** (10%). Nel **37%** circa dei casi, sono altre le motivazioni che portano i fruitori a rivolgersi a tale servizio (Tabella n. 21).

**Sarebbe interessante approfondire le tematiche "altro" per migliorare e organizzare una gestione differenziata dell'Ufficio, considerando che si tratta della maggior motivazione di utilizzo del servizio.**

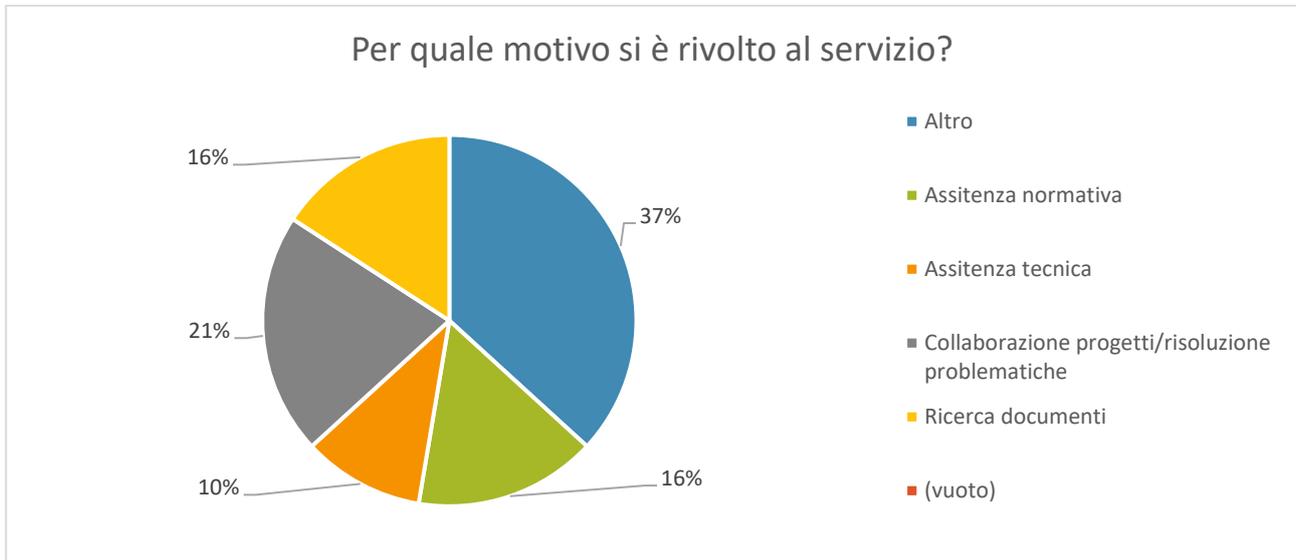


Tabella 21

All'utenza infine è stata richiesta i casi di interazione con gli Uffici Ambiente (Tabella n. 22). Dalle risposte raccolte, emerge che le maggiori questioni riguardano:

- **Decoro urbano per il 24%**
- **Abbandono dei rifiuti per il 22%**
- **Motivi igienico-sanitari nel 13%**
- **Disturbo della quiete pubblica nel 13%**
- Amianto nel 9%
- Scarichi fognari nel 7%
- Scarico fumi nel 7%
- Abusivismo edilizio nel 5%

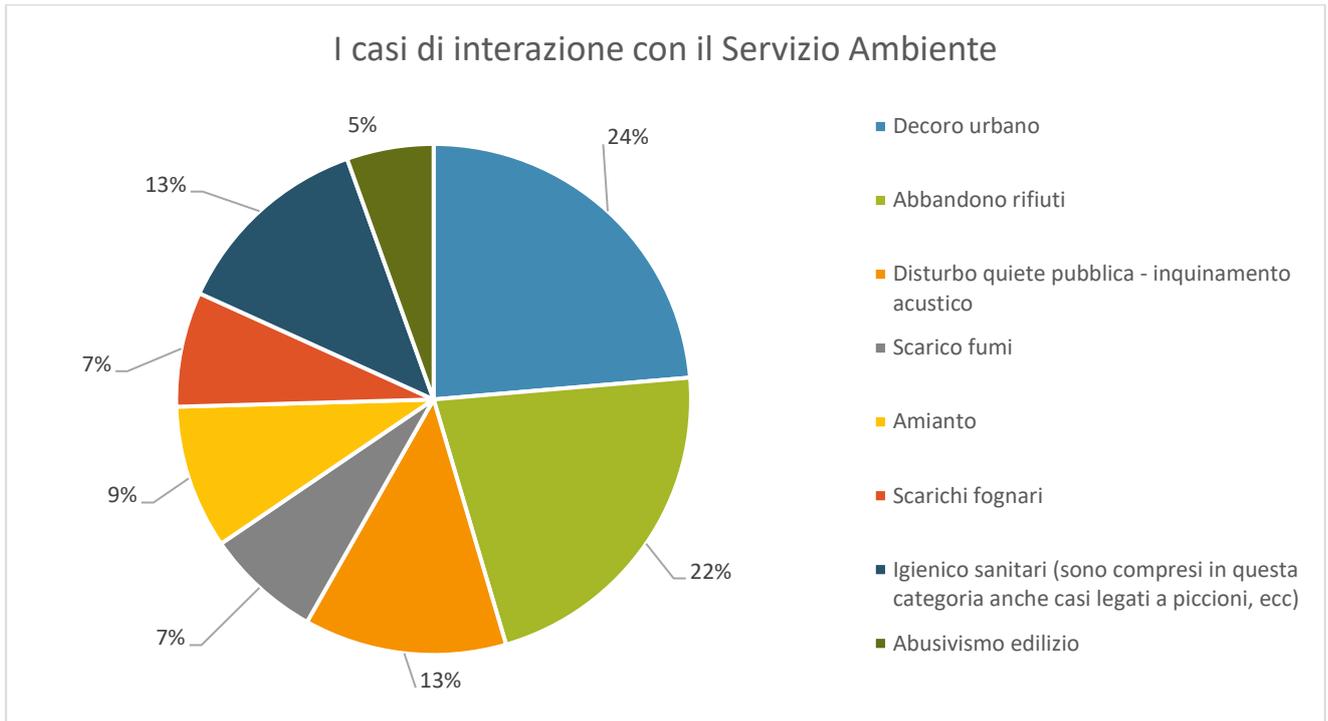


Tabella 22

#### INFORMAZIONI SULL'UTENZA

La maggioranza degli utenti che si rivolgono al servizio appartengono alla **Categoria C** (68%), con funzione operativa. Il 21% è composto da funzionari di Categoria D e l'11% dalle Categorie A/B, come evidente dalla Tabella n. 23.

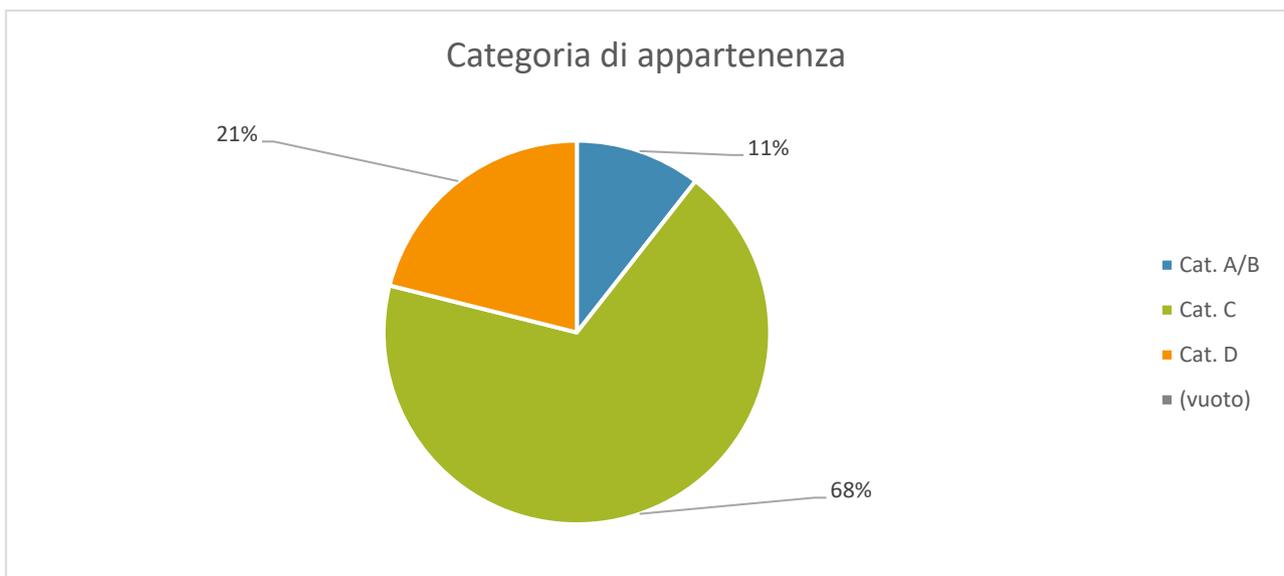


Tabella 23



Si tratta principalmente di figure (Tabella n. 24) con ruolo professionale **amministrativo** (42%). Gran parte degli utenti interni del servizio è costituita da professionisti del Settore Corpo di Polizia Municipale e Commercio su aree pubbliche e, in particolare, della sezione **Decoro Urbano** (21%). In misura minore, infine l'utenza è composta da personale **tecnico** (11%) e **Polizia Giudiziaria** (5%).

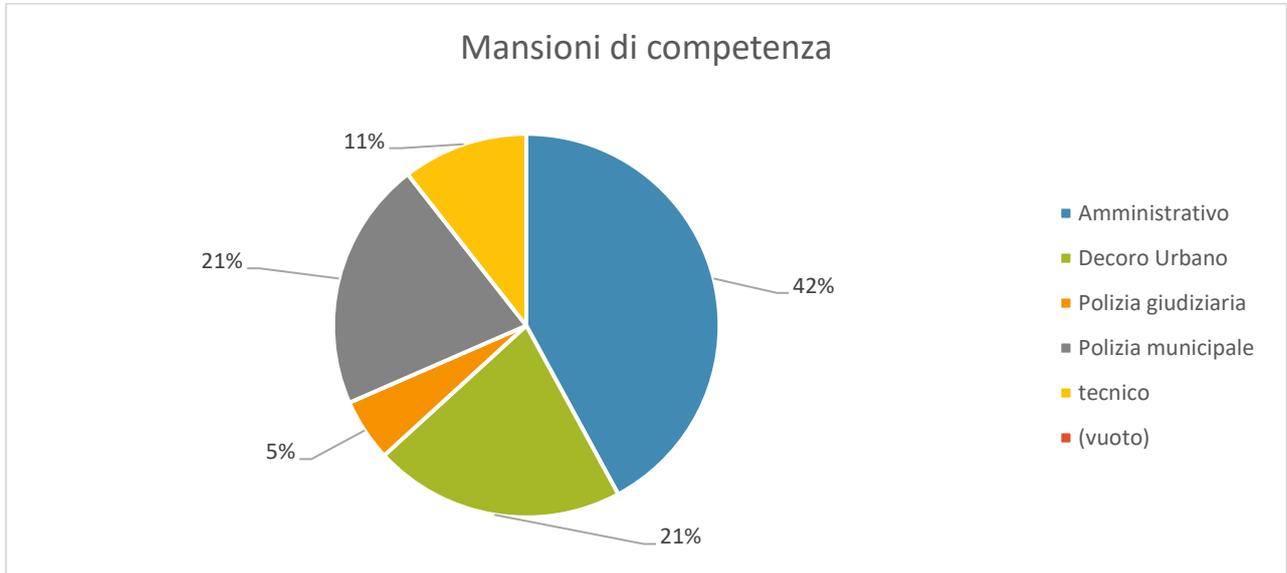


Tabella 24



# ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO APPALTI – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b>DATI UTENZA .....</b>	<b>21</b>
<b>STRUTTURA DEL QUESTIONARIO .....</b>	<b>21</b>
<b>RISPOSTE .....</b>	<b>21</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO .....</b>	<b>21</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>25</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA .....</b>	<b>26</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 67

Utenza complessiva: 180

Affidabilità del dato: 37%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 14 domande di cui:

- 8 scale di valore da 1 a 10
- 1 domanda aperta (suggerimenti e opinioni) NON UTILIZZATA
- 5 domande a risposta chiusa

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Complessivamente i servizi forniti dall'Ufficio Appalti raccolgono un giudizio positivo da parte dell'utenza complessiva (Tabella n. 25).

Il **33%** del campione intervistato **valuta il servizio con un valore di 10 su 10. Oltre il 35% dà una valutazione ottima al servizio e il 28% considera il servizio buono o molto buono.** Tra gli intervistati solo il 2% dichiara di non essere soddisfatto del servizio (con una valutazione di 5 su 10).

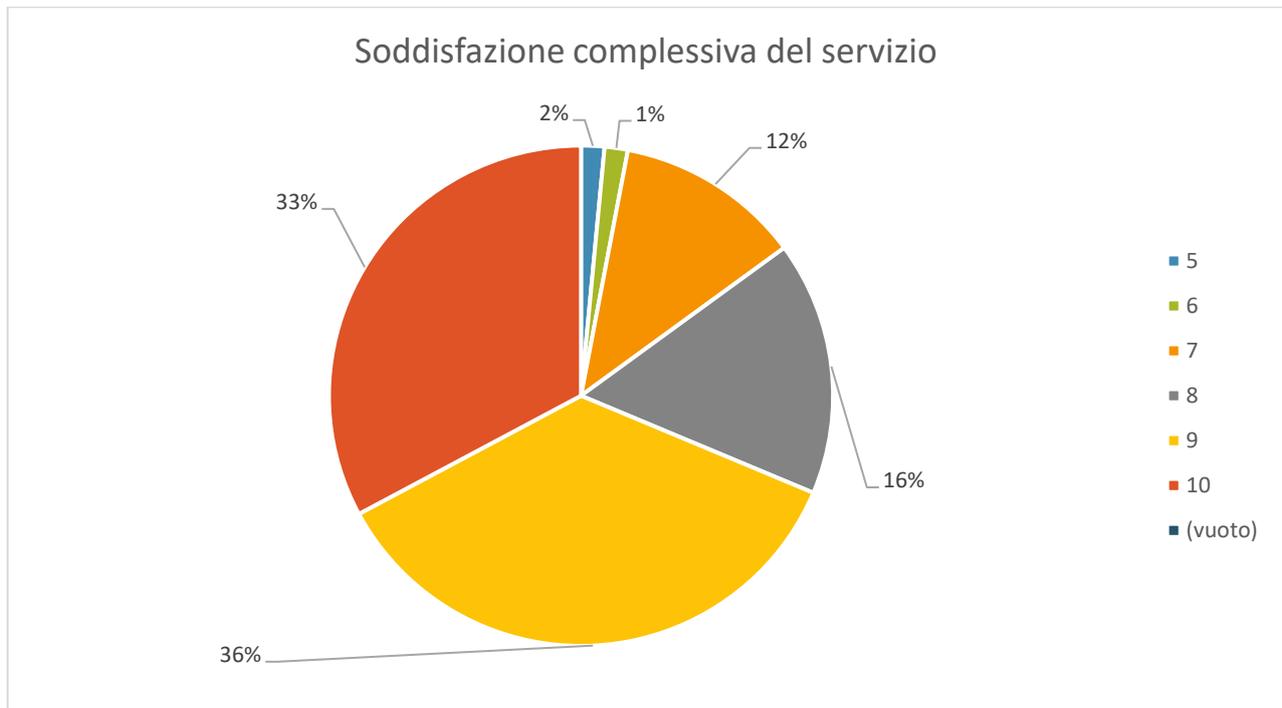


Tabella 25



Molto positiva anche la valutazione sulla **cortesia e gentilezza del personale**, valutata positivamente dalla totalità del campione intervistato (Tabella n. 26). Oltre il 70% di loro, inoltre, descrive ottima o eccellente (da 9 a 10) la **competenza** del personale degli Uffici, dimostrando una continuità con l'anno precedente (Tabella n. 27).

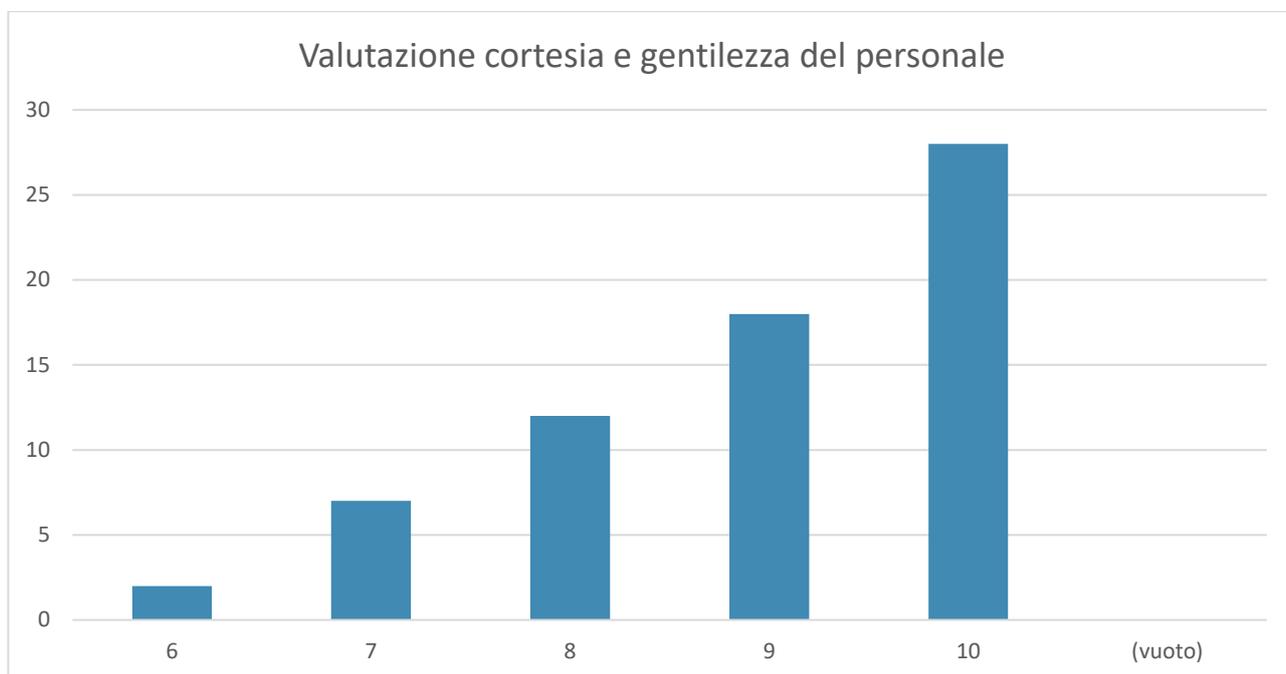


Tabella 26



Tabella 27



**Il 63% dà un giudizio da 9 a 10 in merito alla chiarezza delle informazioni ricevute** (Tabella n. 28) e la restante parte valuta dal 6 in su tale indicatore. Si tratta di un parametro molto importante per valutare l'efficacia della comunicazione del servizio.

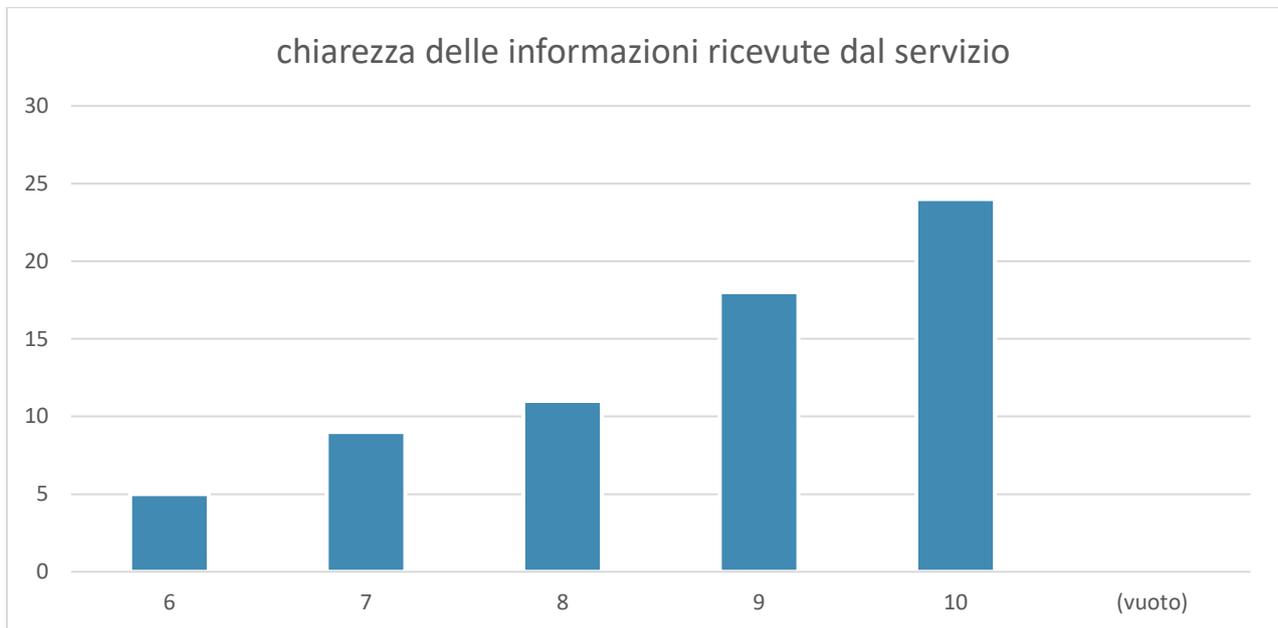


Tabella 28

Buona anche la disponibilità del personale nel supportare le esigenze dei fruitori: **il 40% degli intervistati valuta eccellente la capacità del personale di trovare soluzioni ad hoc** (Tabella n. 29) e **l'elaborazione di proposte di provvedimento** (Tabella n. 30).

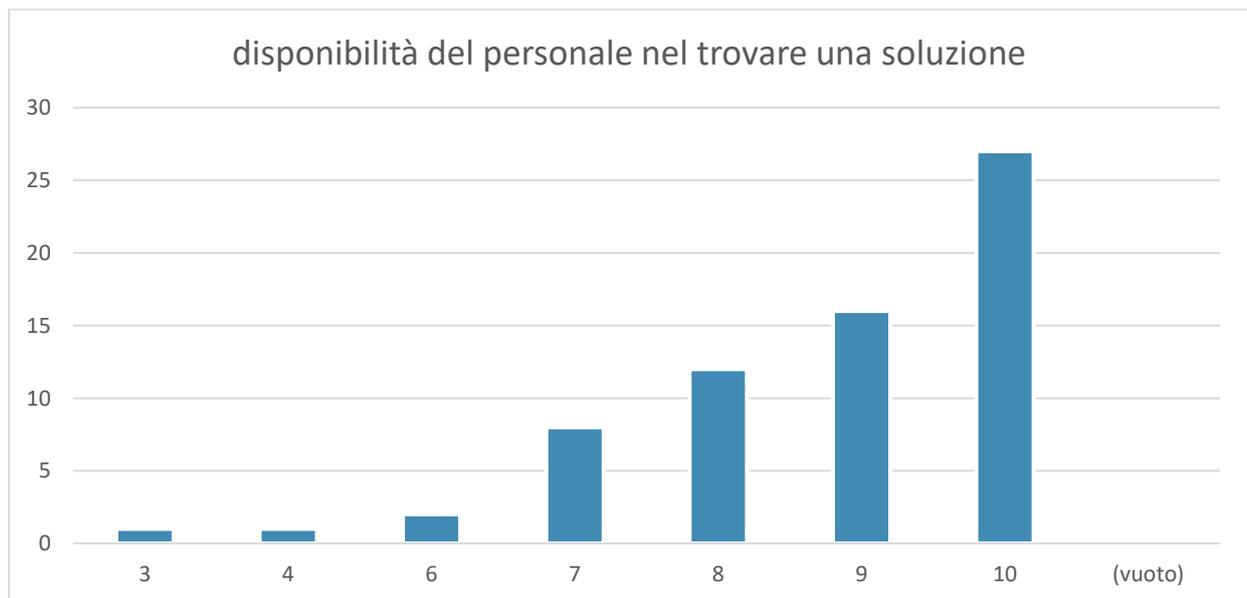


Tabella 29

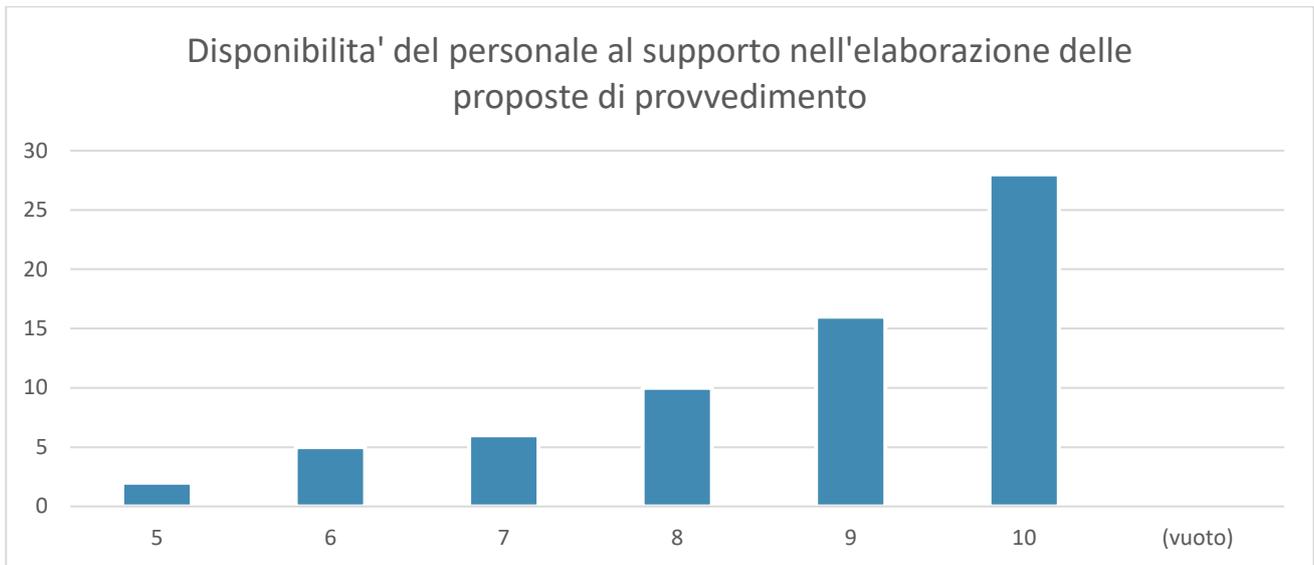


Tabella 30

Anche la tempestività e prontezza nelle risposte e nell'avviamento delle attività inerenti alle procedure di gara (Tabelle n. 31 e n. 32) sembrano piuttosto buone. **Quasi 8 persone su 10 hanno dato una valutazione sopra l'8** ai due parametri individuati (con un miglioramento del 20% sui dati dell'anno 2021).



Tabella 31

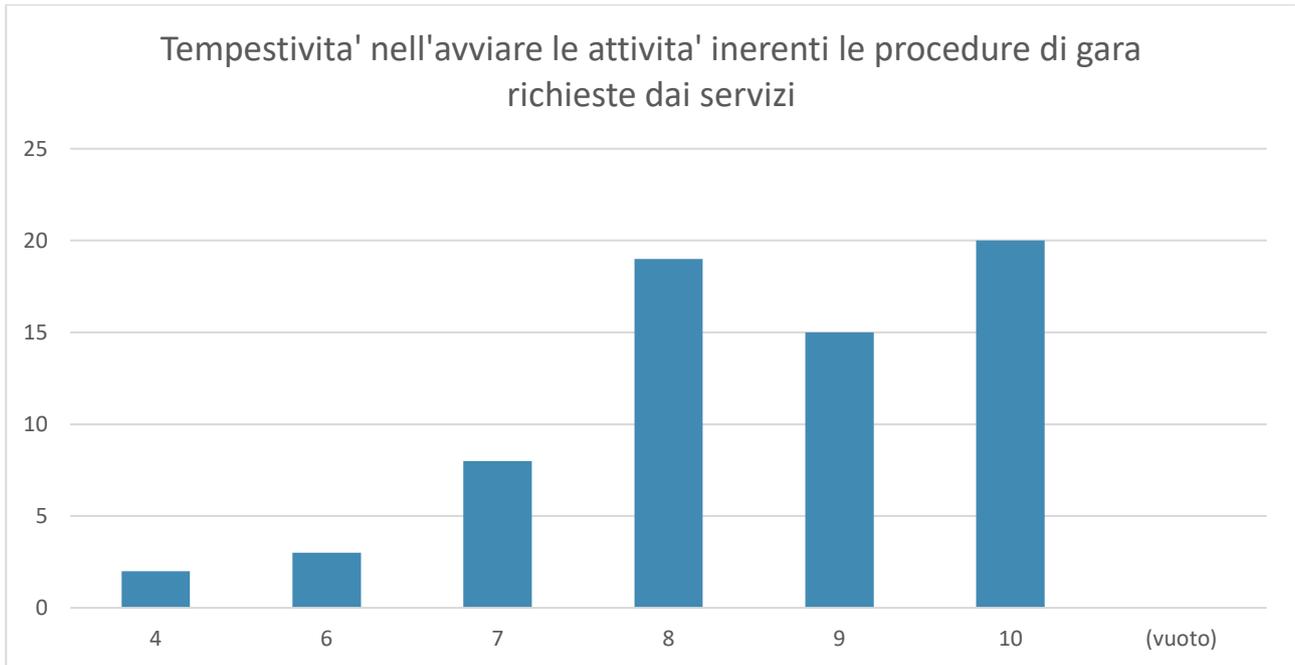


Tabella 32

Non sono stati raccolti dati significativi in merito a suggestioni e proposte da parte dell'utenza.

#### FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

In larga parte, l'utenza si rivolge al servizio con una frequenza alta: il 48% degli intervistati ha richiesto il servizio più di 5 volte all'anno e il 30% tra le 2 e le 5 volte annuali. Solo il 22% ha avuto necessità di rivolgersi al servizio con meno frequenza. Ciò è indice di una forte rilevanza del servizio per alcune fasce di utenza. (Tabella n. 33)

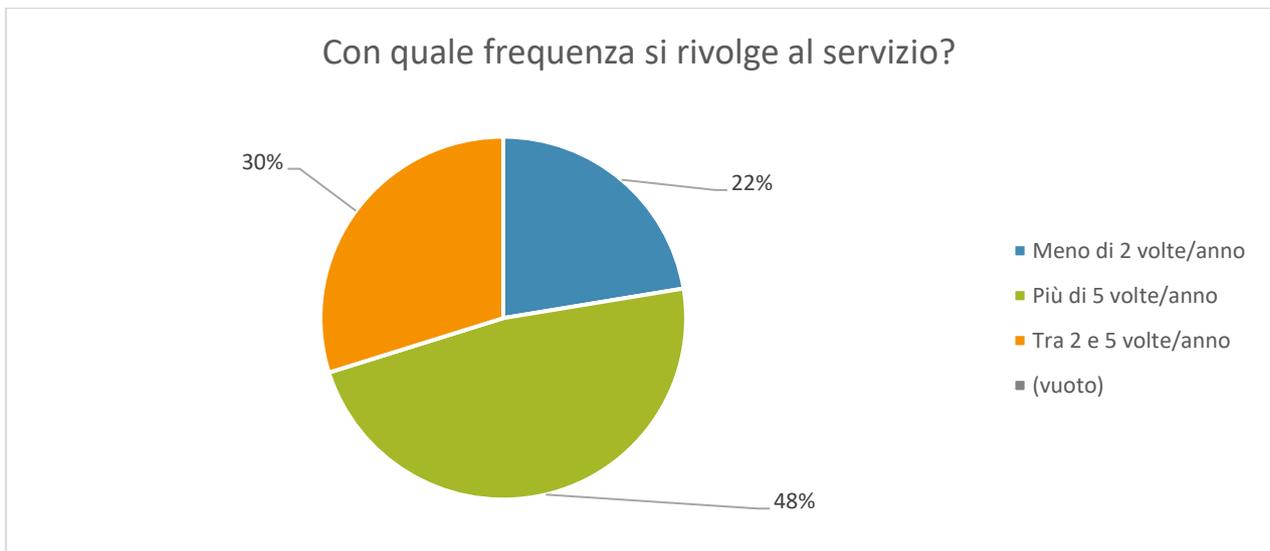


Tabella 33



Principalmente si ricorre all'Ufficio Appalti (Tabella n. 34) per **collaborazioni nella preparazione delle procedure** (58%) o per **quesiti normativi** (16%). Va segnalato che oltre un quinto del totale si è rivolto al servizio per motivazioni non tracciate dal questionario (22%).

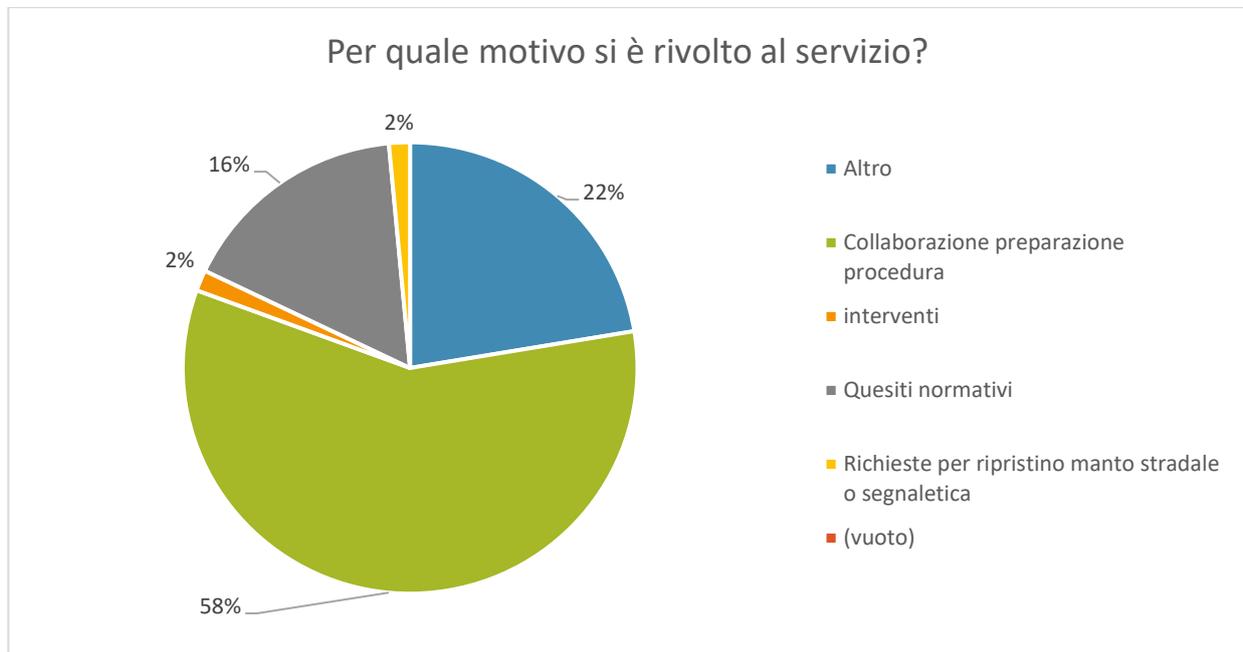


Tabella 34

#### INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Gli utenti sono in larga parte appartenenti alla **categoria C** (54%), per il 36% il campione è composto da funzionari e operatori di categoria D e in misura minore, ma in lieve crescita, rispetto all'anno precedente utenti di categoria A/B (10%), come si evince dalla Tabella n. 35.

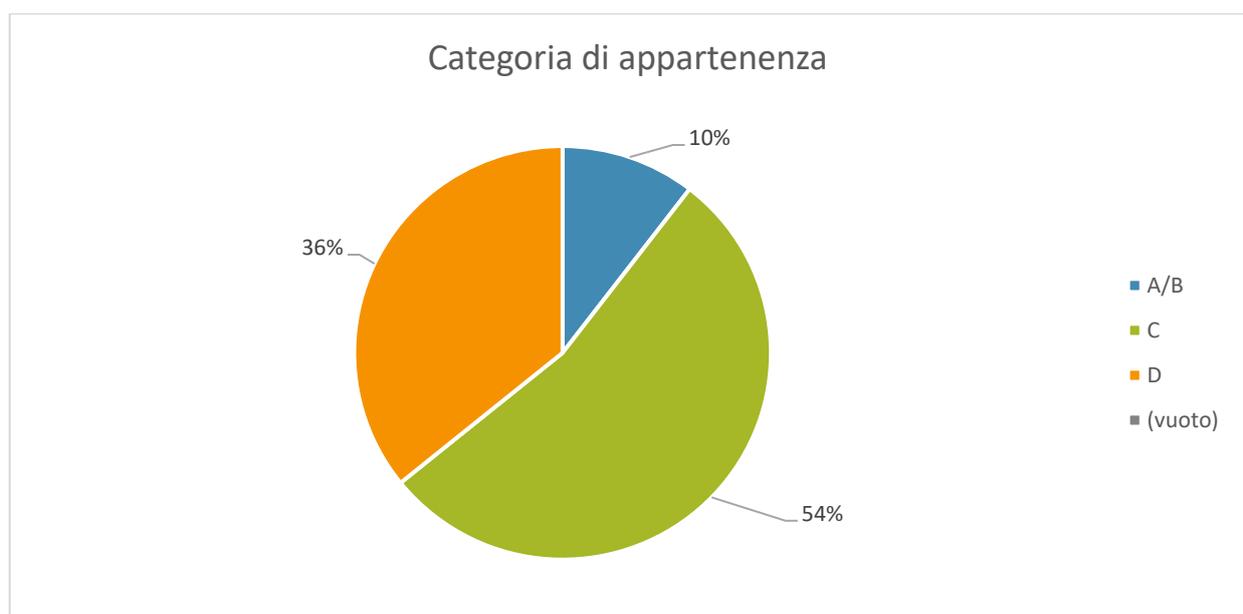


Tabella 35



Si tratta in larga misura di figure (Tabella n. 36), che ricoprono il ruolo di **amministrativi** (66%) e **tecnici** (21%). In misura minore sono profili **educativo/sociali** o altro (entrambi 6%). Come per l'anno precedente si conferma che per il 6% l'utenza è composta da profili di **Responsabile Unico del Procedimento** (Tabella n. 37).

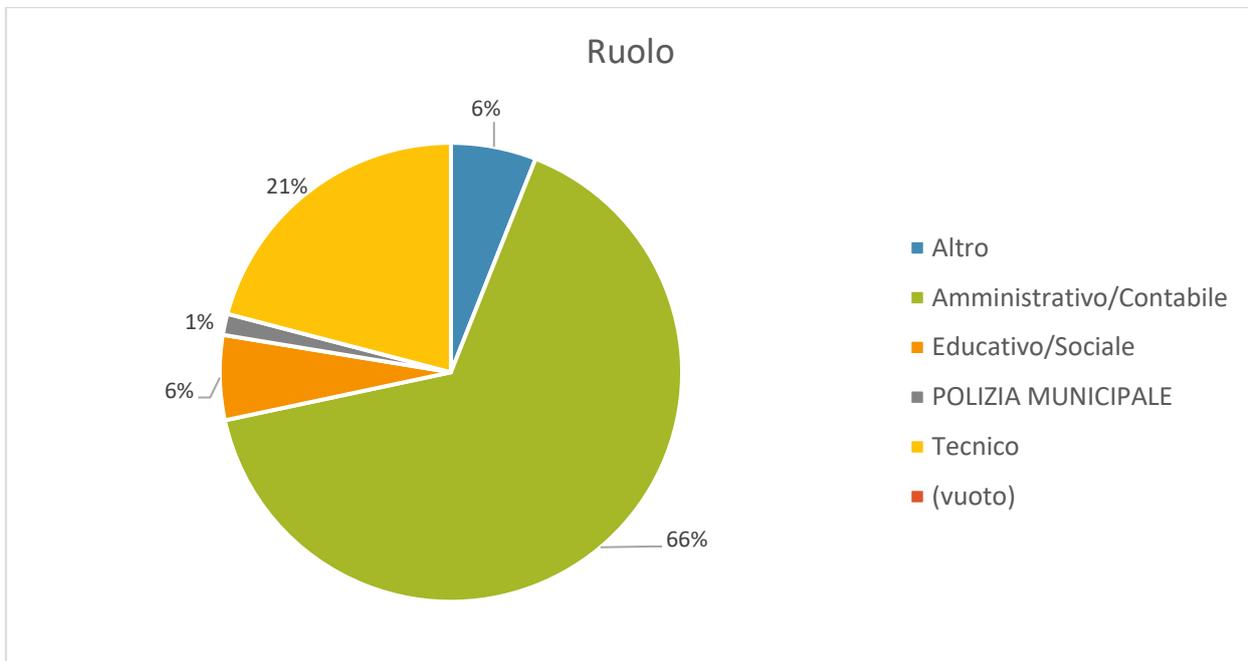


Tabella 36

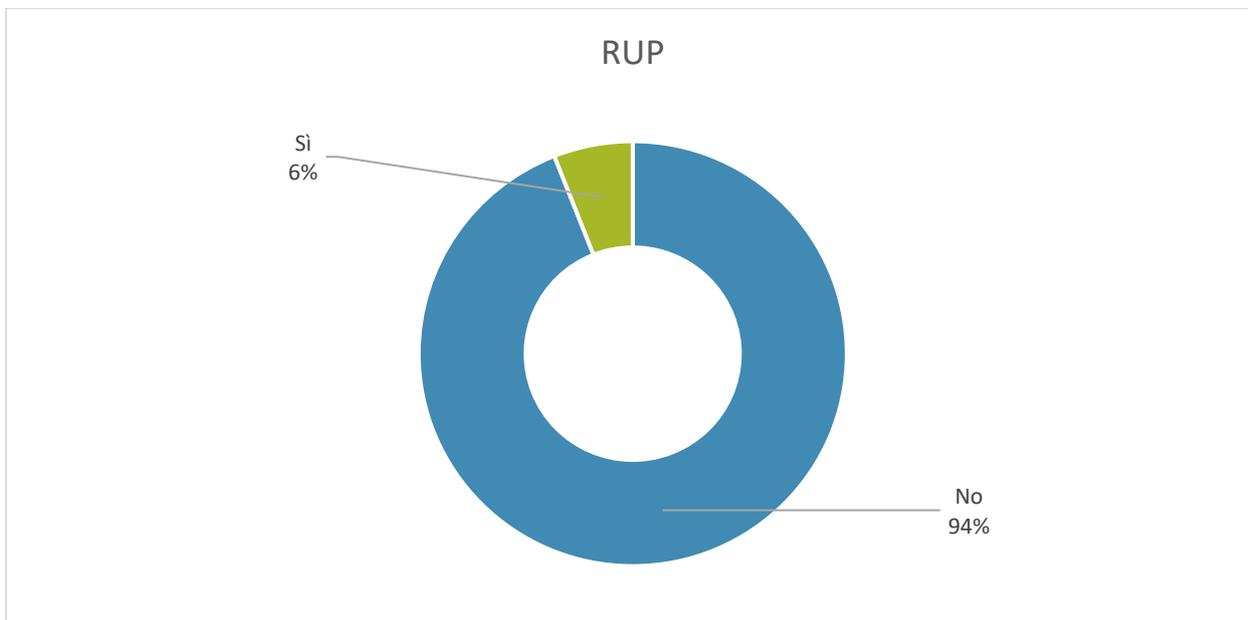


Tabella 37



# ANALISI SULL'UTENZA PER ASILI NIDO – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b>DATI UTENZA .....</b>	<b>29</b>
<b>STRUTTURA DEL QUESTIONARIO .....</b>	<b>29</b>
<b>RISPOSTE .....</b>	<b>29</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO .....</b>	<b>29</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>35</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA .....</b>	<b>37</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 114

Utenza complessiva: 217

Affidabilità del dato: 53%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 20 domande di cui:

- 11 scale di valori (da 1 a 10)
- 2 domande aperte (suggerimenti e approfondimento)
- 7 domande a risposta chiusa

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

**Complessivamente il servizio** (Tabella n. 38) **risulta ottenere un punteggio molto positivo per il campione interessato.** Il 59% del totale dà infatti una valutazione eccellente al servizio e il 39% un giudizio molto positivo (dall'8 al 9). La totalità degli intervistati comunque dà un giudizio almeno sufficiente. Il dato risulta in leggero **miglioramento rispetto agli anni precedenti**, indice di una riflessione e ascolto sulle esigenze di orari e disponibilità delle famiglie. Ciò si evince anche dall'analisi delle scale valoriali (da 1 a 10) esaminate successivamente.

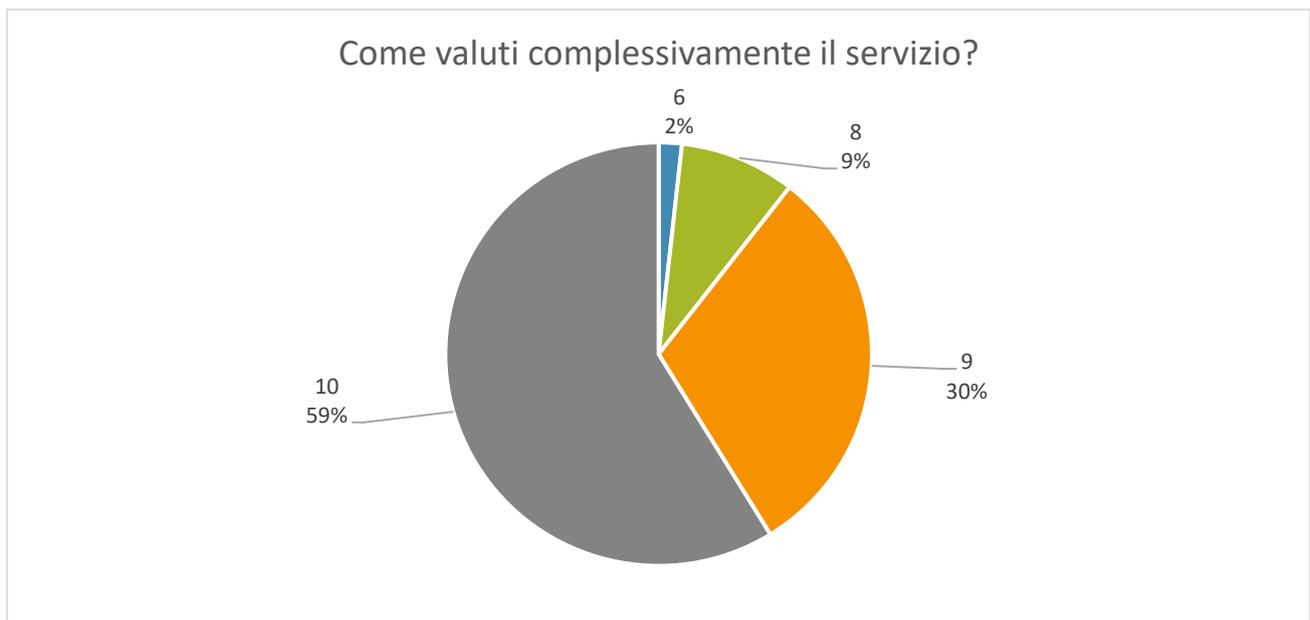


Tabella 38



La **valutazione sulla chiarezza e semplicità delle informazioni** ricevute nel momento dell'iscrizione (Tabella n. 39) è valutato con un valore di almeno 8 su 10 dalla maggioranza del campione coinvolto. Solamente il 3% del campione non è soddisfatto delle informazioni ricevute.



Tabella 39

Altrettanto positivamente è indicata la **capacità del personale di fornire informazioni chiare sulle attività in programma**, valutata come eccellente da oltre il 60% del totale (Tabella n. 40) e la **discrezione del personale** educatore, con un giudizio di 10 su 10 dal 74% degli intervistati (Tabella n. 41).

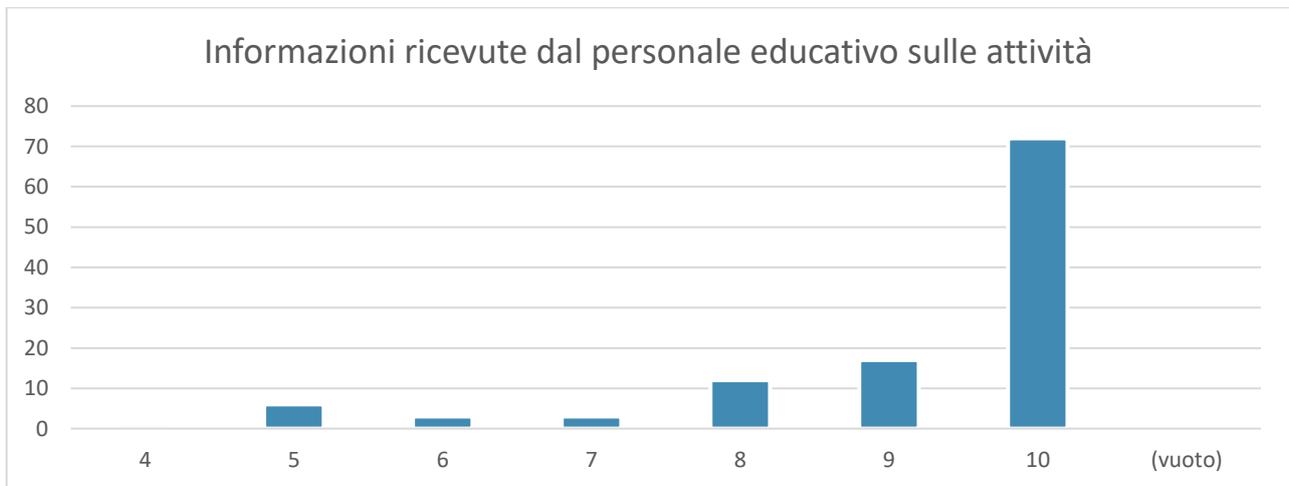


Tabella 40

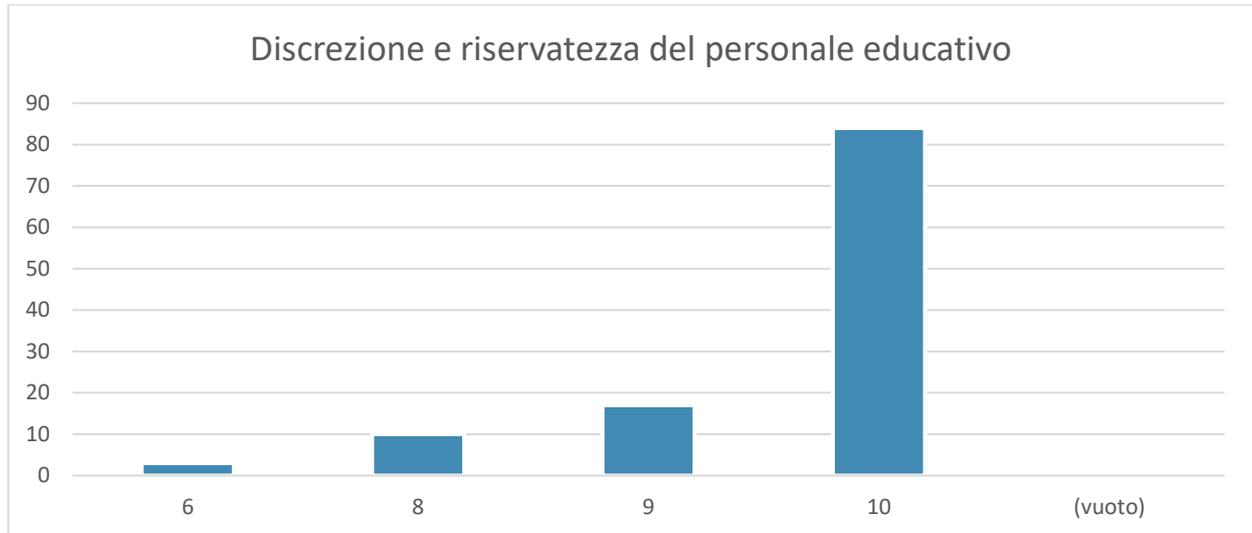


Tabella 41

La **cortesìa e disponibilit ** del personale   apprezzata dalla maggioranza delle famiglie, solo il 5% del totale non   soddisfatto di questa voce (Tabella n. 42)

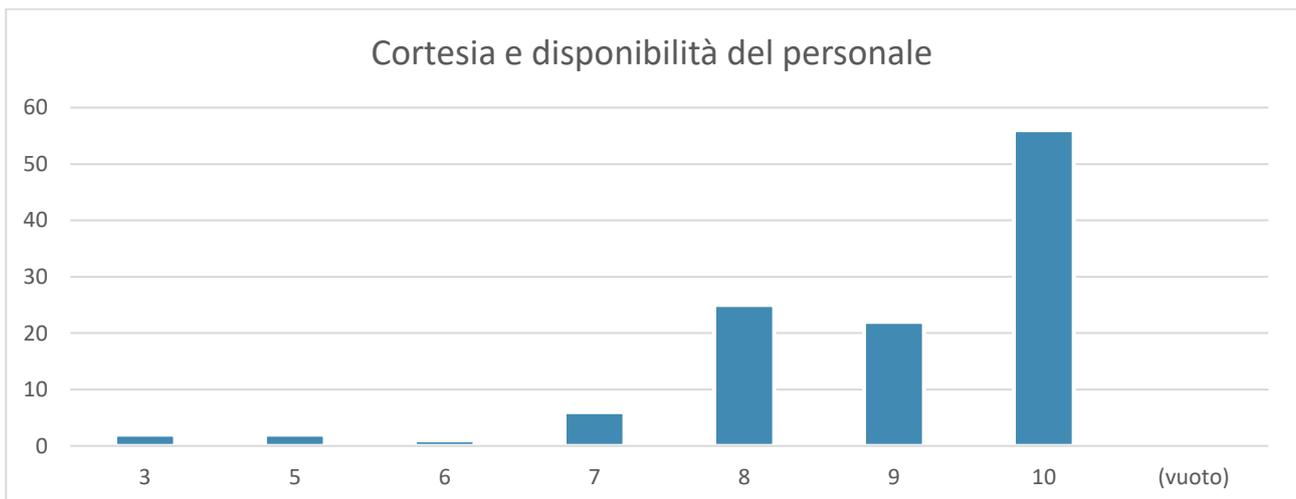


Tabella 42

**Il rispetto dei tempi per l'inserimento dei figli** (Tabella n. 43)   **valutato** eccellente (10/10) da quasi il 70% dell'utenza (+10% rispetto ai dati del 2021) e comunque **positivamente dalla larga maggioranza del campione interrogato**.

**Si tratta di un dato significativo che indica la possibilit  delle famiglie di usufruire di un servizio di supporto e welfare sociale essenziale in tempi brevi.**

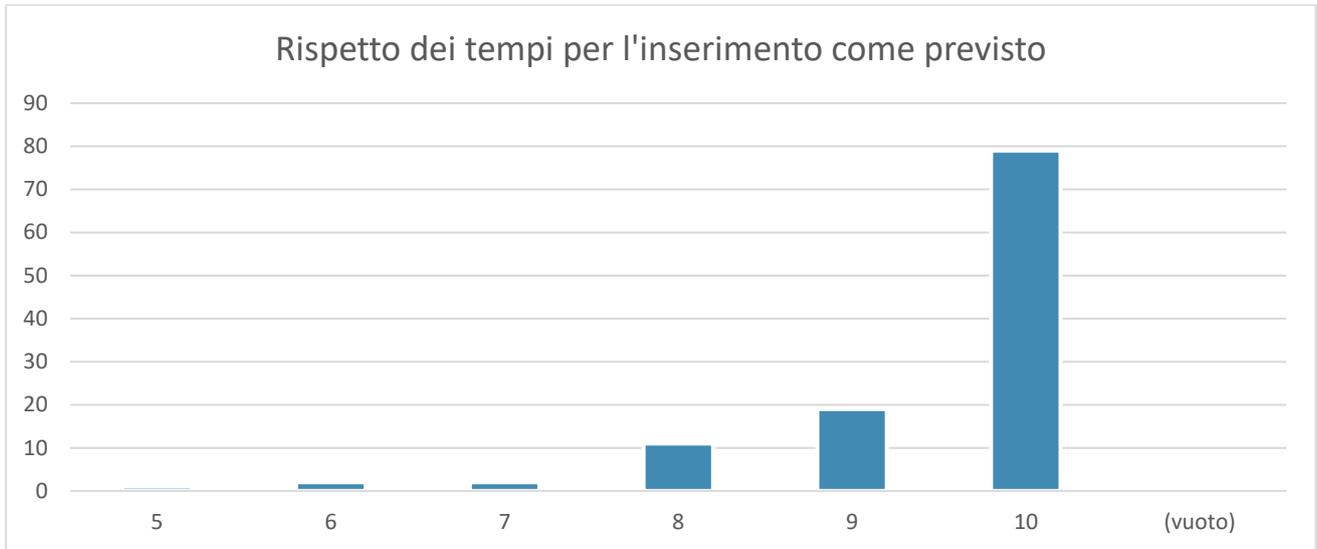


Tabella 43

Ottimi anche i parametri riferiti all'**attenzione del personale e degli educatori per i bisogni del bambino** con tutti i giudizi dall'8 in su (Tabella n. 44), **per la sua igiene** (Tabella n. 45) e **per l'offerta didattica proposta** (Tabella n. 46). Quest'ultimo parametro, tuttavia, non è valutato sufficiente dal 6% dei genitori, un dato che seppur ridotto, considerato il totale delle risposte, sarebbe necessario migliorare per rendere più chiara e proficua la comunicazione scuola-famiglie.

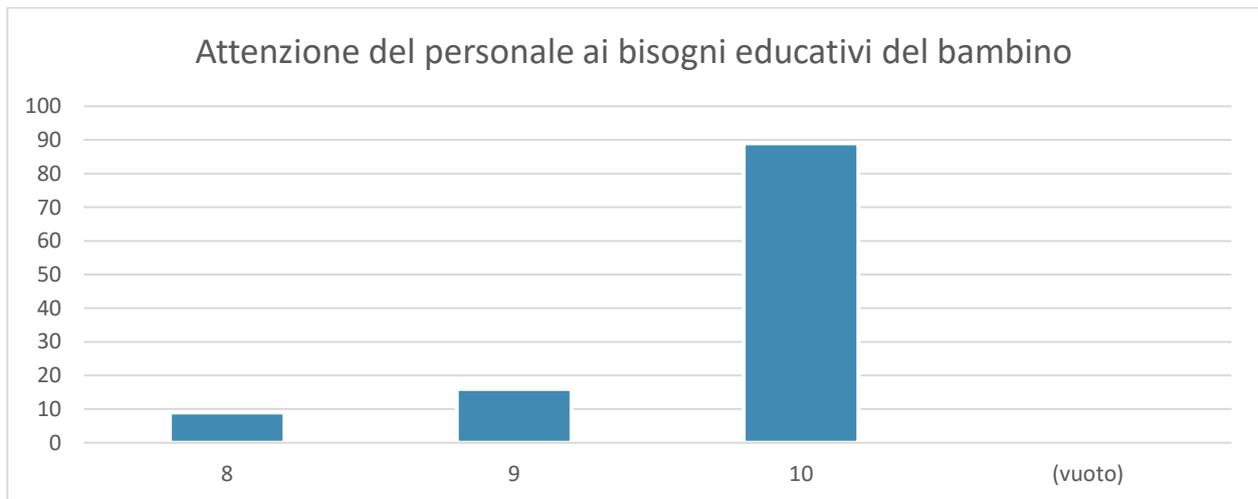


Tabella 44

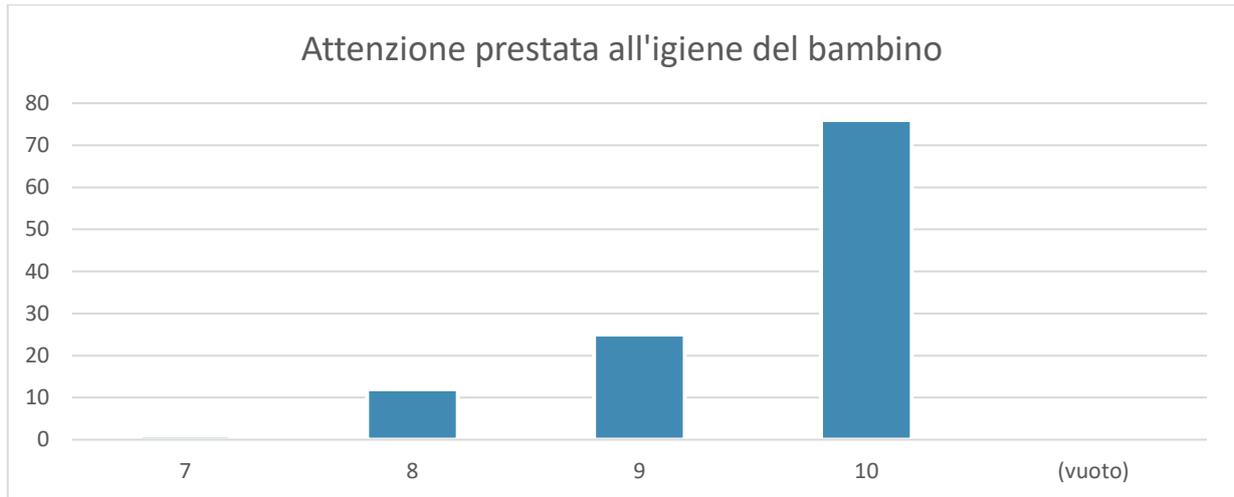


Tabella 45

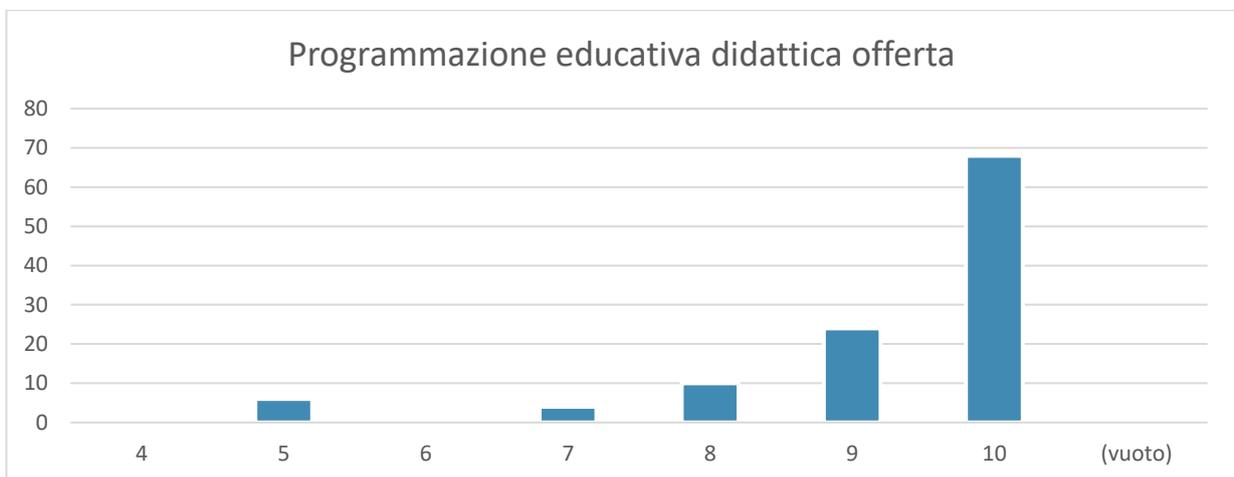


Tabella 46

**Lo spazio risulta un luogo sicuro, accogliente, familiare e pulito per gli utenti intervistati, come visibile dalle Tabelle n. 47 e n. 48. Tale parametro risulta particolarmente importante in ottica di gestione e riorganizzazione logistica degli spazi.**

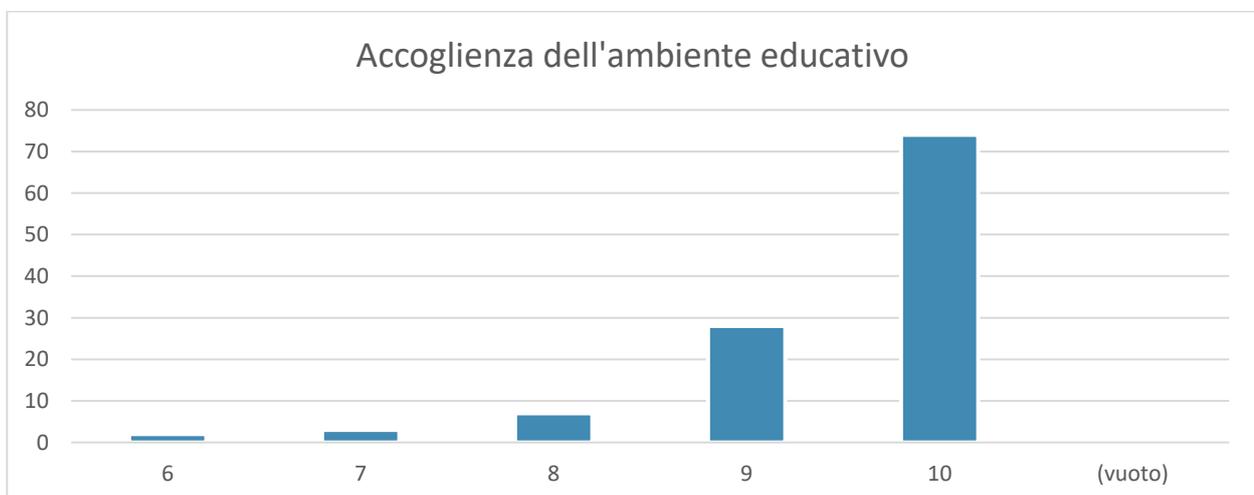


Tabella 47

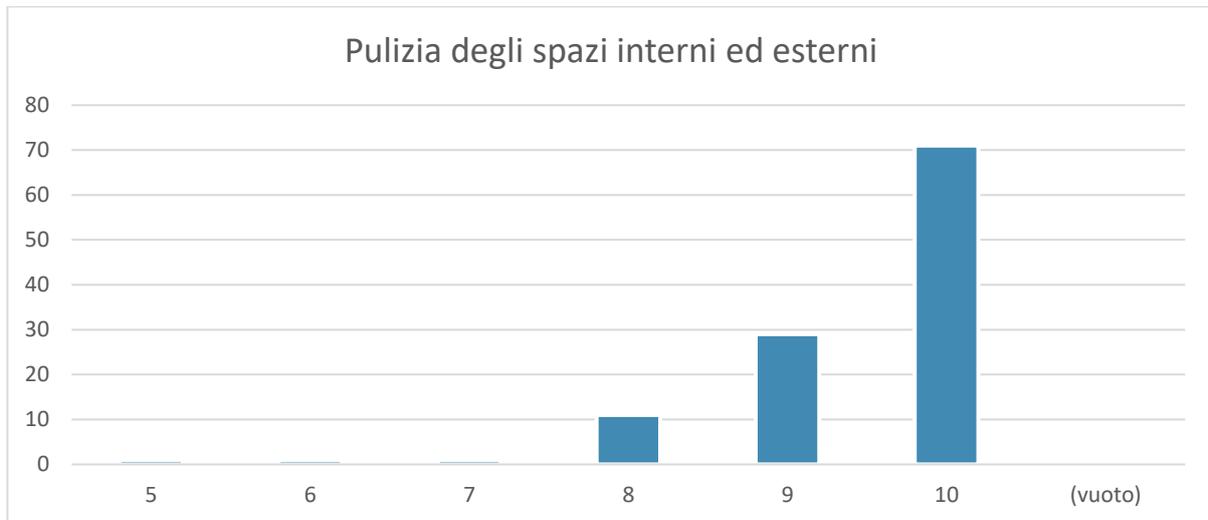


Tabella 48

Di seguito, sono state indicate le risposte e i suggerimenti raccolti per migliorare il servizio. Alcuni suggerimenti vanno nella direzione di una maggior e miglior **comunicazione tra educatori/insegnanti e famiglie** (in particolar modo sulle attività scolastiche ed eventuali attività all'aria aperta), **agevolazioni** sui costi di iscrizione **per le famiglie in difficoltà**, una cura maggiore per la **gestione degli spazi esterni**, sia per quanto riguarda la pulizia sia per la sicurezza dei bambini.

Si segnala anche l'alto numero di feedback positivi sulla competenza e disponibilità del personale e degli educatori.

**ESPONGA IN QUESTO SPAZIO, SE LO DESIDERA, LE SUE OSSERVAZIONI ED I SUOI SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

Piu' momenti di confronto con le educatrici e le altre mamme e papa' rispetto alle attivita' del nido

Al nido i bimbi crescono di piu', imparano tante cose e anche noi genitori siamo aiutati e seguiti e sostenuti nell'aiutare a crescere i nostri bambini

Ancora prematuro avere osservazioni

Aumentare il personale in servizio, piu' attenzione agli inserimenti con allattamento in corso (spazi e momenti dedicati per far sentire a proprio agio mamma e bambino)

Esterno piu' pulito e sistemato

Evitare di far pagare i mesi per "riserva" del posto il primo anno

Fornire ad educatrici e ausiliarie gli strumenti per poter lavorare al meglio e garantire loro (sempre per quanto possibile) condizioni ottimali per svolgere il loro lavoro

Graduatorie in base all' isee - rette piu' besse - per il resto tutto perfetto!

Il servizio e' ottimo e le educatrici sono perfette!

Il servizio e' ottimo, soprattutto la sezione medi nido gabbiano

Invio di foto delle attivita' durante la giornata, magari via w app. Ci sono asili che lo fanno

Maggior coinvolgimento dei genitori da parte delle educatrici , maggior chiarezza su scelte organizzative anche da parte della direzione

Maggiore cura degli spazi esterni

Maggiore cura degli spazi esterni. Aumentare i fondi per l'aquisto delle attrezzature e del materiale per le attivita'

Maggiori attivita' pomeridiane che coinvolgano le famiglie

Mi piacerebbe conoscere le attivita' svolte durante la giornata e gli obiettivi raggiunti

Migliorare la merenda che sia piu' salutare

Nessuna attivita' proposta (aggregazione, laboratori con le famiglie) - lo scorso anno una sola attivita'

Per la sicurezza di tutti i bimbi vorrei che la porta d'ingresso fosse sempre chiusa. Metterei un cartello sul cancello che inviti a genitori a lasciare chiuso



Semplificazione dell'iscrizione

Sono piacevolmente sorpreso dalla passione del personale, continuate così!!!

Stanze troppo piccole

Un vigile o una persona a sorvegliare fuori dall'asilo almeno

Vorrei essere informata quando i bambini escono in passeggiata, sia quando partono che quando rientrano a scuola, in quanto noi sappiamo che sono a scuola e non in passeggiata e dove vengono portati. Vorrei fosse potenziata la comunicazione con messaggi sul cellulare

## FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Come si evince dalla Tabella n. 49, per il 90% dei genitori e/o tutori, l'orario attuale risponde alle esigenze della vita familiare, mentre il 10% non si ritiene soddisfatto degli orari. **Molti genitori richiedono un'estensione più ampia del servizio al mattino (dalle ore 7) e al pomeriggio (fino alle 18.30)**, per agevolare i genitori che lavorano nella gestione familiare.

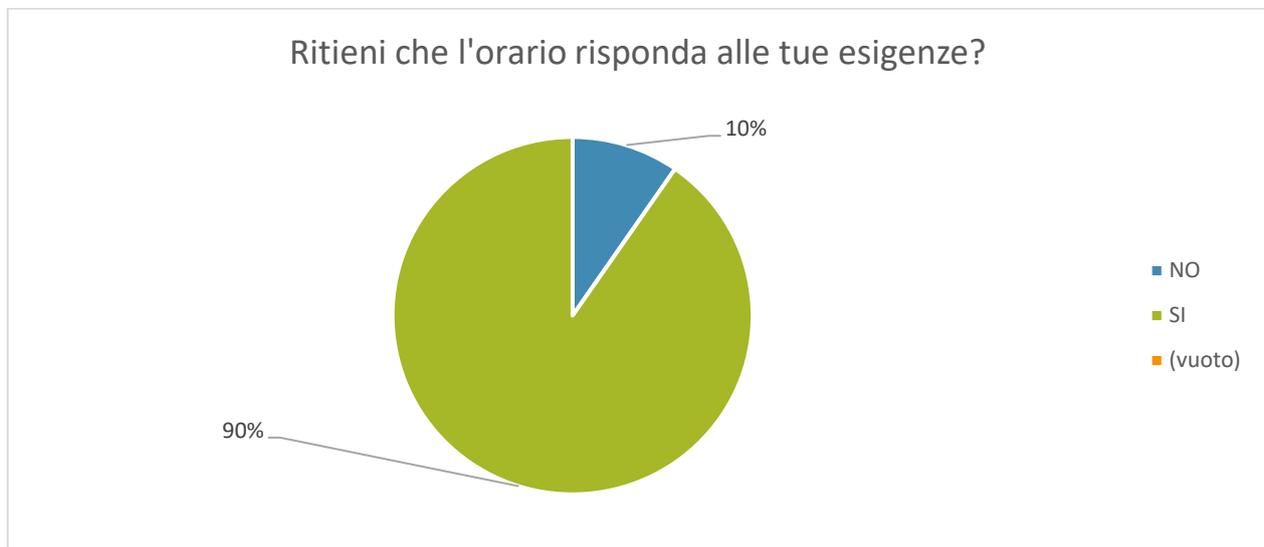


Tabella 49

### SE NO, PERCHE?

15 minuti in più al mattino per motivi di lavoro

Avrei bisogno delle 7.00

Bisognerebbe attivare le 18,30

Disservizio per le 18.30. Dicono che si risolverà presto

Estendere alle 17,30. Non riusciamo ad andare a prendere il bambino all'uscita

L'orario delle 17,30 è garantito da personale diverso che non ha il tempo di familiarizzare con il bambino.

L'orario delle 18,30 non è più garantito.

L'orario di uscita 17,30 coincide con quello lavorativo

Preferirei apertura alle 7.00

Preferirei l'uscita alle 17,30

Vorrei orario oltre le 16.30



La comunicazione (Tabella n. 50) potrebbe essere migliorata specialmente tramite i canali digitali. Sito internet (29%) ed email (21%) sono i canali che sono stati selezionati come preferenziali da quasi il 50% degli intervistati.

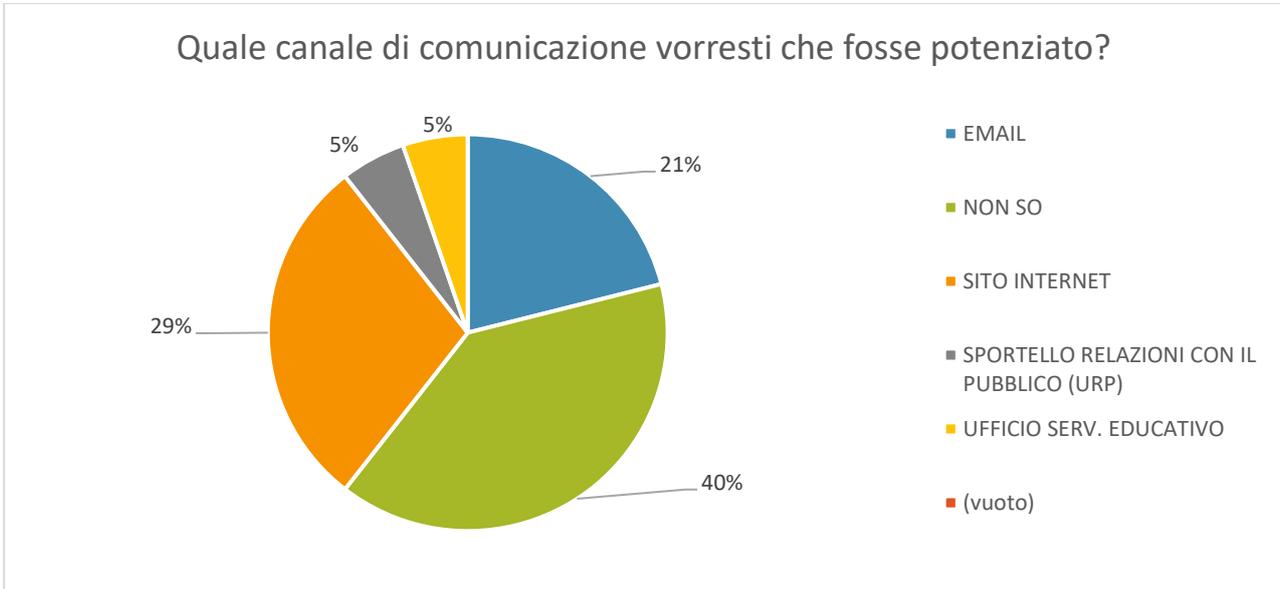


Tabella 50

Sono diversi ed eterogenei i motivi per iscrivere il proprio figlio al nido (Tabella n. 51), ma i principali sono: per **motivi di gestione familiare e lavorativa** (43%), per **favorire la crescita e lo sviluppo del bambino** (27%), per favorire la **socializzazione** (27%).

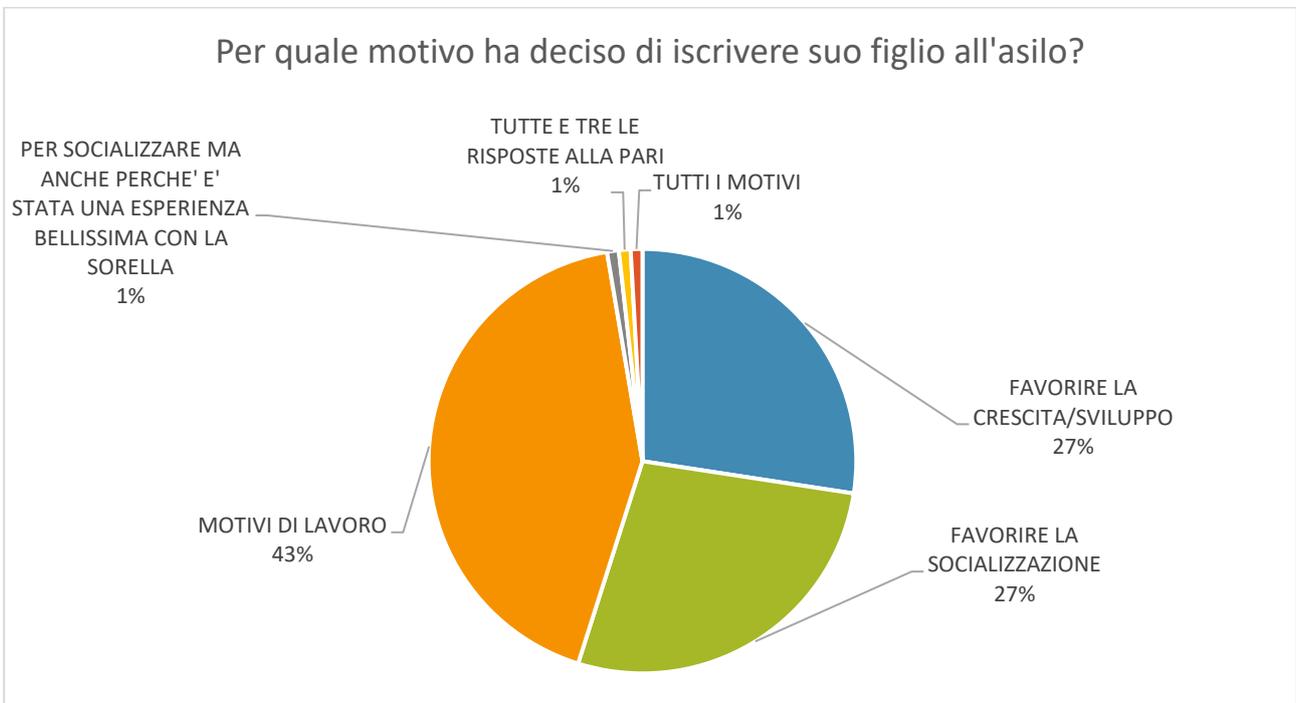


Tabella 51



## INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Il campione intervistato ha prevalentemente **figli semidivezzi o divezzi** (89%) e solo in minima parte lattanti (11%), come evidente dalla Tabella n. 52.

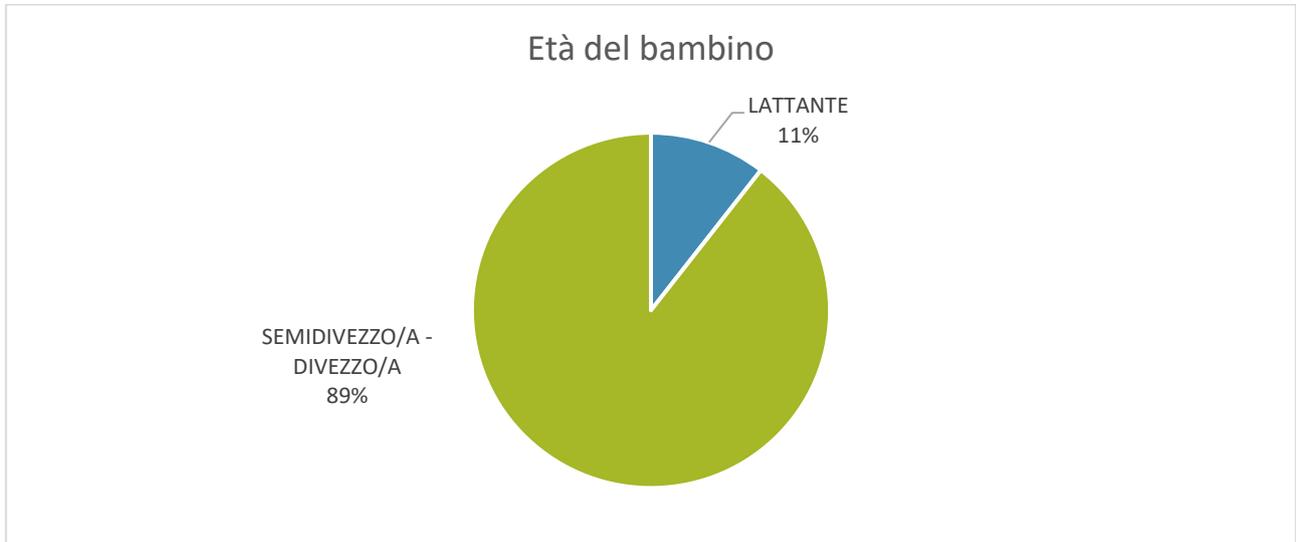


Tabella 52

Principalmente i genitori hanno **nazionalità** (Tabella n. 53) **italiana (90%)** e sono alla **prima esperienza con l'asilo nido** (63%) del Comune di Asti (Tabella n. 54).

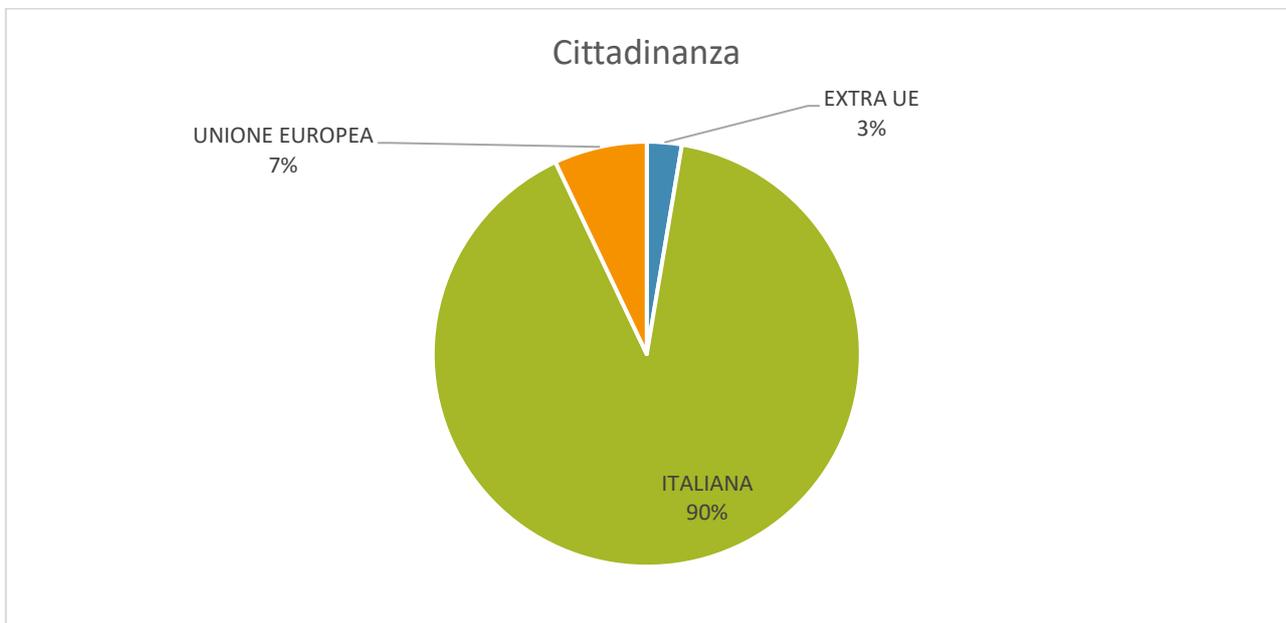


Tabella 53

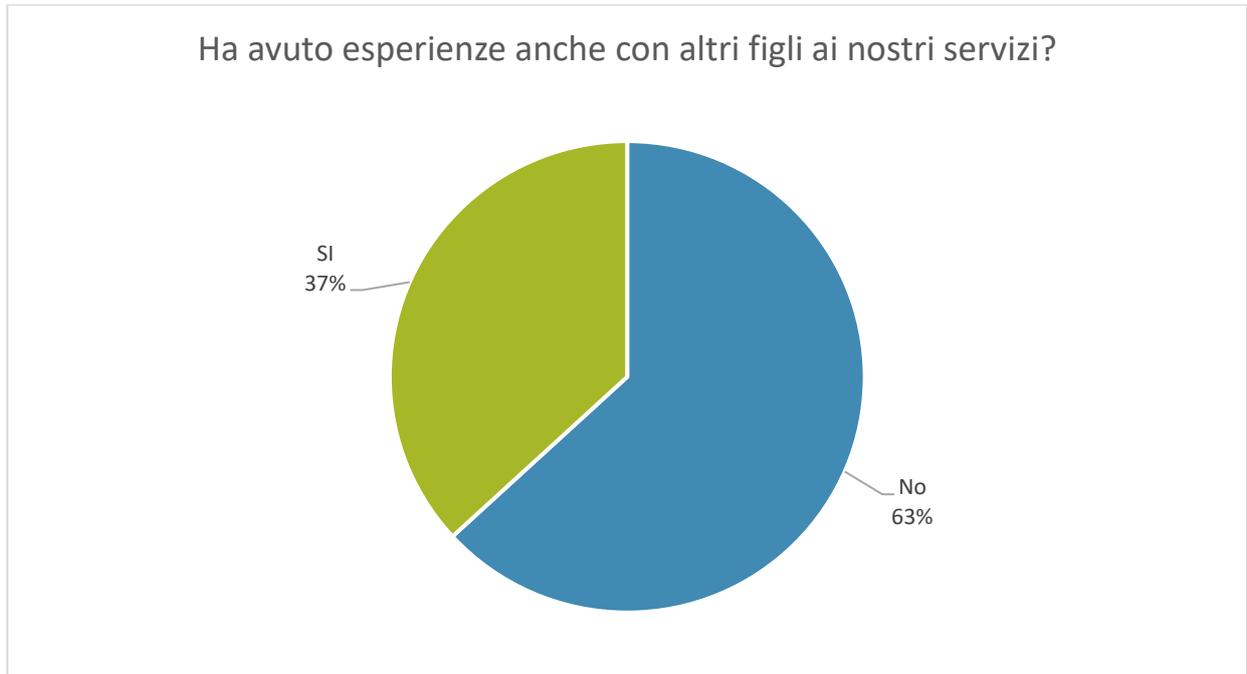


Tabella 54

**Generalmente il titolo di studio di genitori e tutori (Tabella n. 55) è alto:** oltre la metà dichiara di aver conseguito un titolo di laurea e oltre il 35% un diploma.

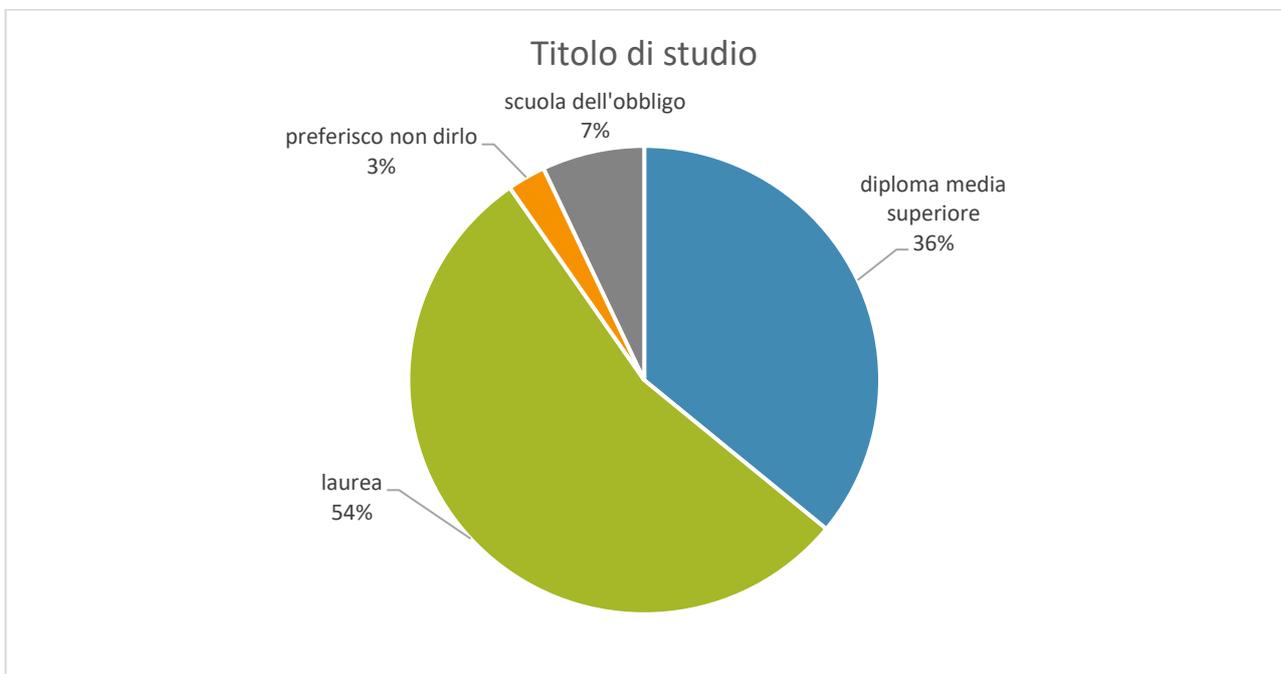


Tabella 55



# ANALISI SULL'UTENZA PER L'UFFICIO TRIBUTI (FRONT OFFICE) – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b>DATI UTENZA .....</b>	<b>40</b>
<b>STRUTTURA DEL QUESTIONARIO .....</b>	<b>40</b>
<b>RISPOSTE .....</b>	<b>40</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO .....</b>	<b>40</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>44</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA .....</b>	<b>44</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 301

Utenza complessiva: 348

Affidabilità del dato: 86%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 11 domande di cui:

- 7 Scale di valore da 1 a 10
- 1 domanda aperta (suggerimenti e opinioni)
- 3 domande chiuse

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

**Il front office dell'Ufficio Tributi anche quest'anno risulta tra i servizi più apprezzati del Comune di Asti.**

Complessivamente il servizio è **eccellente per l'89% degli utenti** (+9% rispetto al 2021) e ottimo per il 10%. Gli utenti insoddisfatti coprono l'1% del totale (Tabella n. 56).



Tabella 56



Molto buoni i dati sulla **chiarezza e completezza delle informazioni** (Tabella n. 57), sulla **discrezione e riservatezza** del personale (Tabella n. 58) e sulla **cortesia e disponibilità** dello staff degli Uffici (Tabella n.59): **oltre l'86% degli utenti ha indicato 10** come valutazione per tutti e tre i quesiti posti.

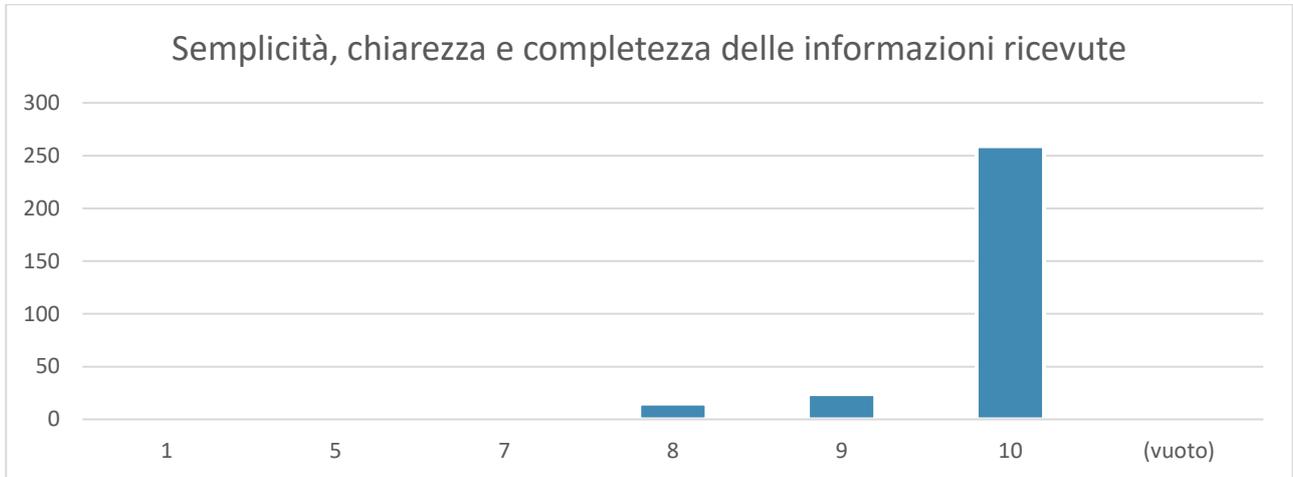


Tabella 57

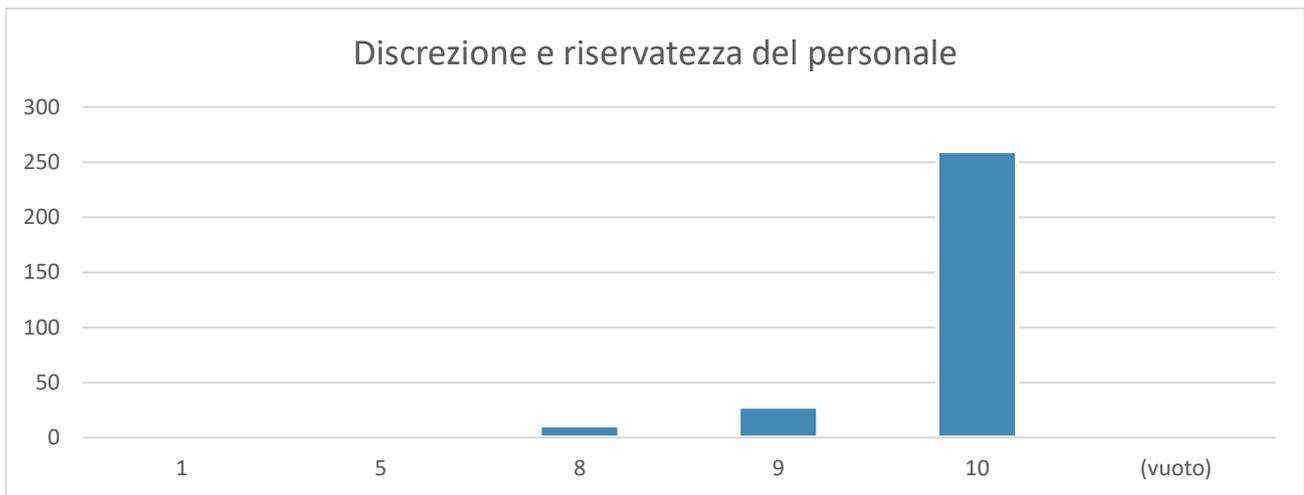


Tabella 58



Tabella 59



**I tempi di attesa** (Tabella n. 60) sono complessivamente buoni: **l'83% dà un giudizio eccellente** alle tempistiche di attesa per accedere ai servizi, ma circa il 4% del totale reputa che tale parametro vada migliorato per offrire un servizio più rapido e pronto alle richieste di erogazione dello stesso.

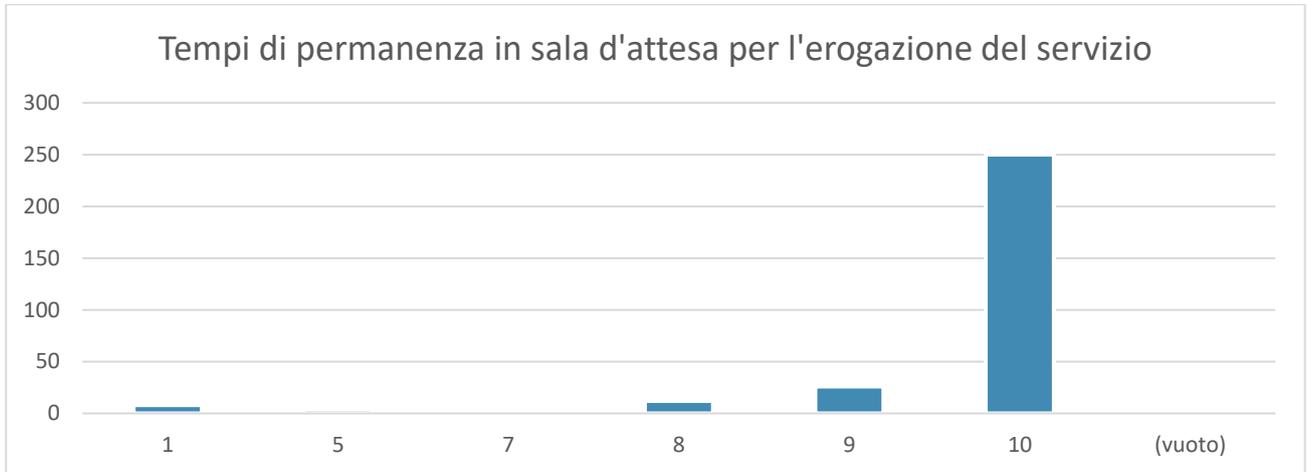


Tabella 60

**Risultano anche positivi gli indicatori legati all'assistenza** (Tabella n. 61) e **disponibilità del personale nel supportare le richieste dell'utenza** (Tabella n. 62). L'89% degli intervistati, infatti, valuta eccellente l'aiuto del personale nel fornire soluzioni adeguate alle questioni riscontrate e, più in generale, l'assistenza nella compilazione di specifica modulistica.

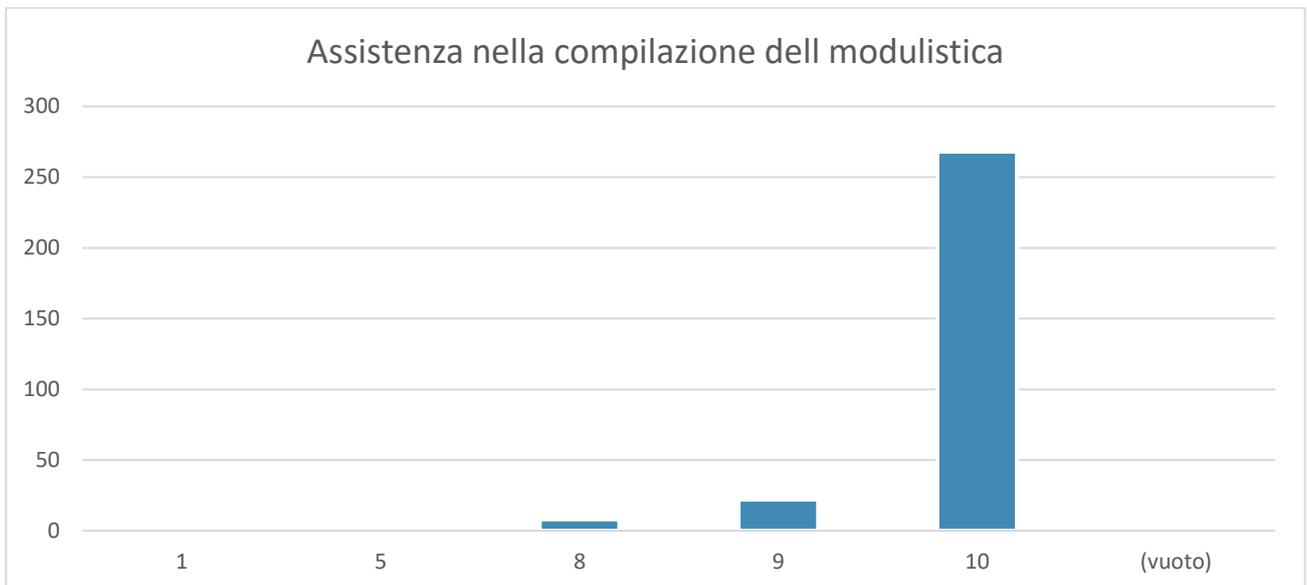


Tabella 61

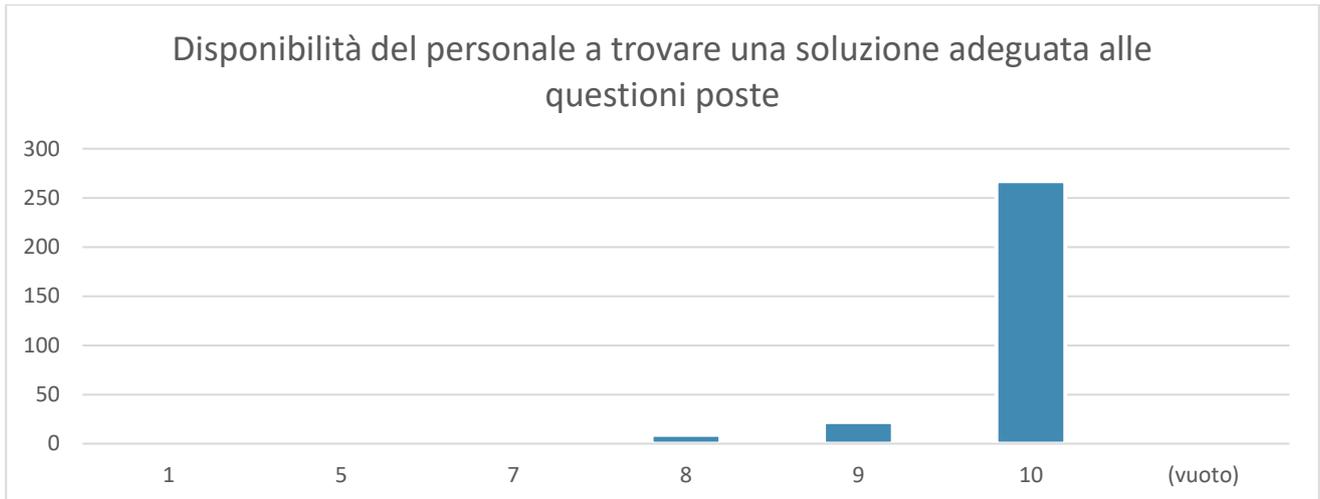


Tabella 62

Infine, è stato richiesto a coloro che hanno aderito al questionario di indicare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio, dai quali si evince la necessità di **snellire e velocizzare i tempi di attesa** per l'accesso del servizio e la necessità di **rendere l'ambiente accessibile alle persone con mobilità ridotta** o disabilità.

Di seguito, quanto emerso:

- Ridurre burocrazia
- Maggiore semplicità della modulistica da compilare
- Attesa eccessiva per la prenotazione
- Buon servizio!
- Direi che va bene già così
- Gentilissime
- Gli uffici dovrebbero rimanere aperti anche tutti i pomeriggi e servirebbe un centralino più celere nelle risposte
- Grazie per la disponibilità ed efficienza
- Ho potuto parlare con un'operatrice veramente gentile e competente
- Il servizio è molto buono
- Il servizio è perfetto così
- Il servizio funziona in modo praticamente ottimale, grazie
- Impiegato gentilissimo
- L'impiegato è stato gentilissimo
- Manca l'ascensore!
- Mancano aiuti (ascensore - montascale) per soggetti disabili
- Migliorare l'informazione quando è possibile accedere più dettagliatamente
- Molto gentili
- Nel complesso un bel servizio
- Occorre snellire la burocrazia! Ancora troppi documenti!
- Occorre un ascensore per chi è in difficoltà
- Organizzare meglio le attese per entrare
- Ottimo
- Ottimo e rapido servizio! Personale molto carino e simpatico!
- Ottimo, grazie
- Per me ottimo servizio
- Personale molto gentile e disponibile sia in ufficio che a telefono. Hanno dato istruzioni chiare per risolvere il mio "problema" fin dalla prima chiamata



Servizio ottimo

Servizio ottimo e cordiale

Sinceramente sono rimasta molto soddisfatta, quindi il mio suggerimento è di continuare così

Soddisfacente

Soddisfatta del servizio offerto

Tutto a posto, ottimo servizio

Tutto eccellente

## FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Non sono state raccolte informazioni sulla frequenza e sulle motivazioni per accedere al servizio.

## INFORMAZIONI SULL'UTENZA

L'utenza presenta una provenienza prevalentemente italiana (92%), ma usufruiscono del servizio anche cittadini extra UE (5%), come illustrato nella Tabella n. 63.

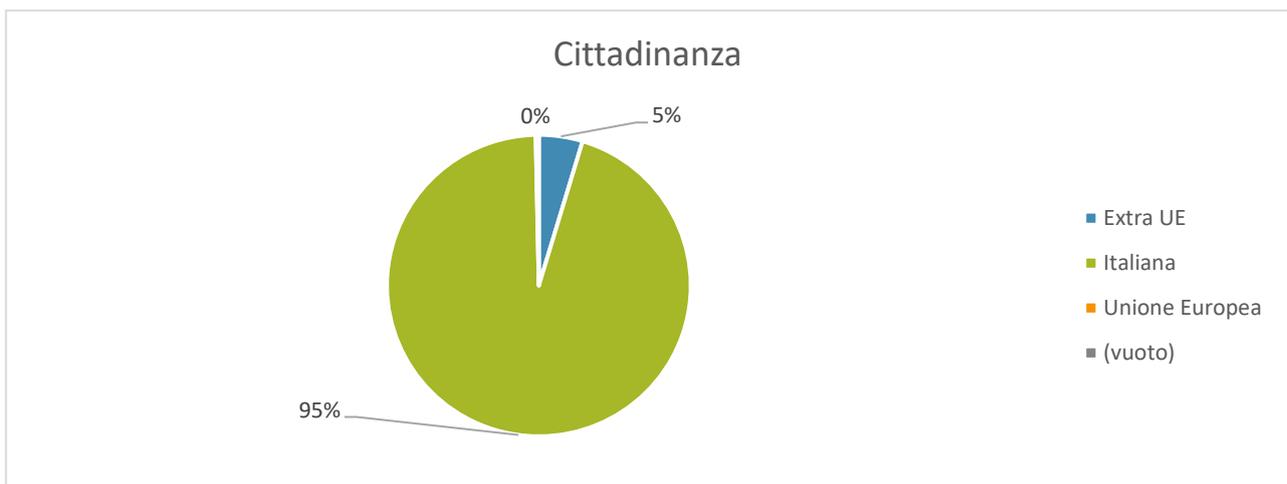


Tabella 63

Principalmente, come si vede nella Tabella n. 64 e in linea con quanto emerso nel monitoraggio 2021, **richiedono il servizio persone con un'età superiore ai 50 anni (56%)**, seguite dalla fascia di età 30 – 50 (30%) e da coloro che hanno meno di 30 anni (11%).

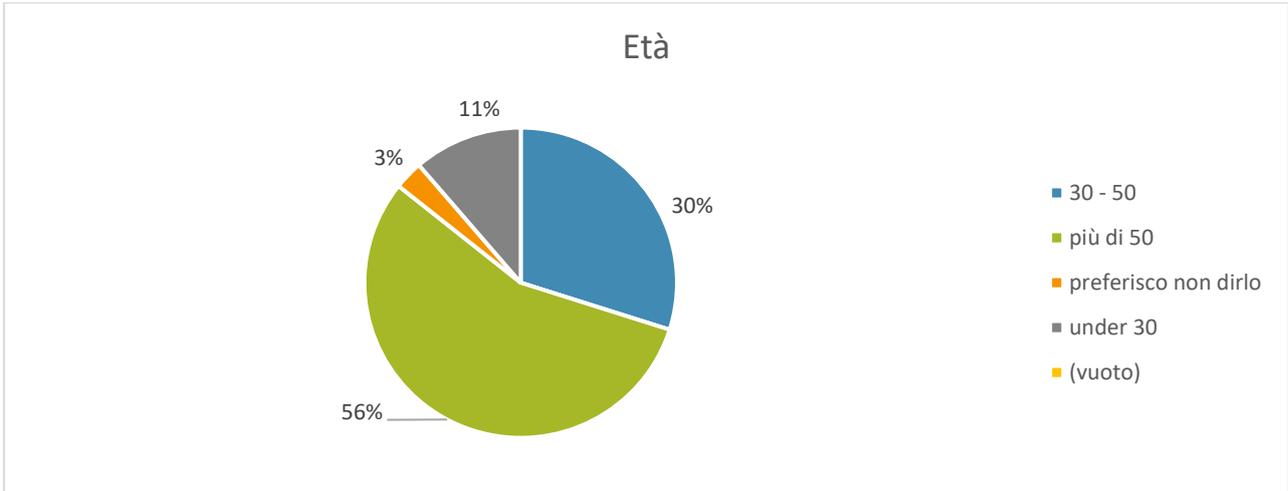


Tabella 64

Coloro che accedono ai servizi promossi dal Front Office dell'Ufficio Tributi hanno un **livello di istruzione** (Tabella n. 65) **molto eterogeneo: oltre la metà ha conseguito un diploma di scuola superiore**, il 24% una laurea e il 19% dichiara di aver concluso la scuola dell'obbligo. Il 7% restante preferisce non indicarlo.

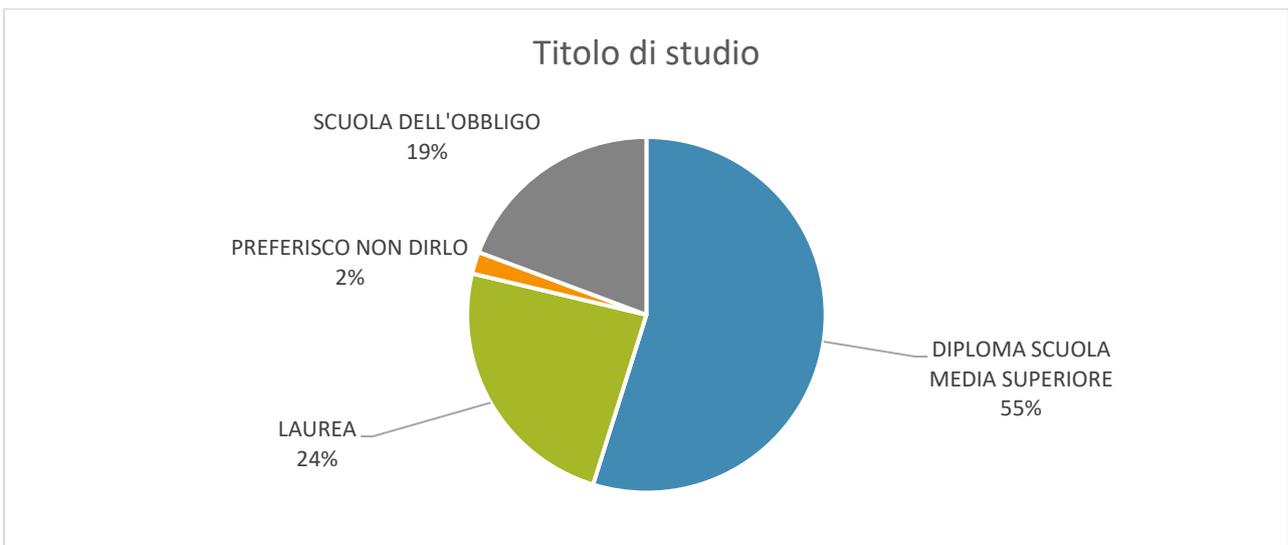


Tabella 65



# ANALISI SULL'UTENZA PER L'ARCHIVIO STORICO – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b>DATI UTENZA .....</b>	<b>47</b>
<b>STRUTTURA DEL QUESTIONARIO .....</b>	<b>47</b>
<b>RISPOSTE .....</b>	<b>47</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO .....</b>	<b>47</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>51</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA .....</b>	<b>51</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 116

Utenza complessiva: 116

Affidabilità del dato: 100%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto di 12 domande, di cui:

- 8 scale di valore da 1 a 10
- 1 domanda aperta (suggerimenti e opinioni)
- 3 domande a risposta chiusa

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

L'archivio si conferma un servizio di eccellenza del Comune di Asti, come si evince dalla Tabella n. 66. **Tutti i parametri hanno un punteggio da parte degli operatori molto alto. Complessivamente il 90% dei fruitori ha indicato il massimo punteggio al servizio, il restante 10% ha dato una valutazione pari o superiore a 8 su 10.**

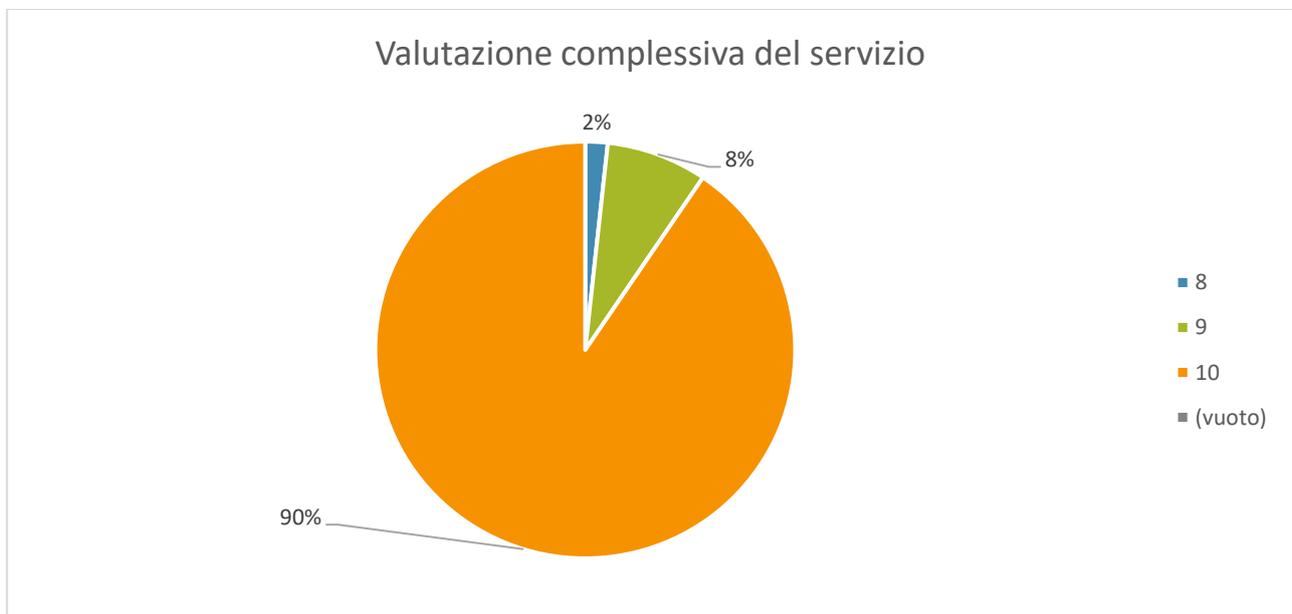


Tabella 66



Tutti gli indicatori riferiti al personale in servizio sono valutati positivamente dai fruitori: **ottima tanto la chiarezza e completezza delle informazioni ricevute quanto la riservatezza, la cortesia e disponibilità del personale** (Tabella n. 67 e n. 68)

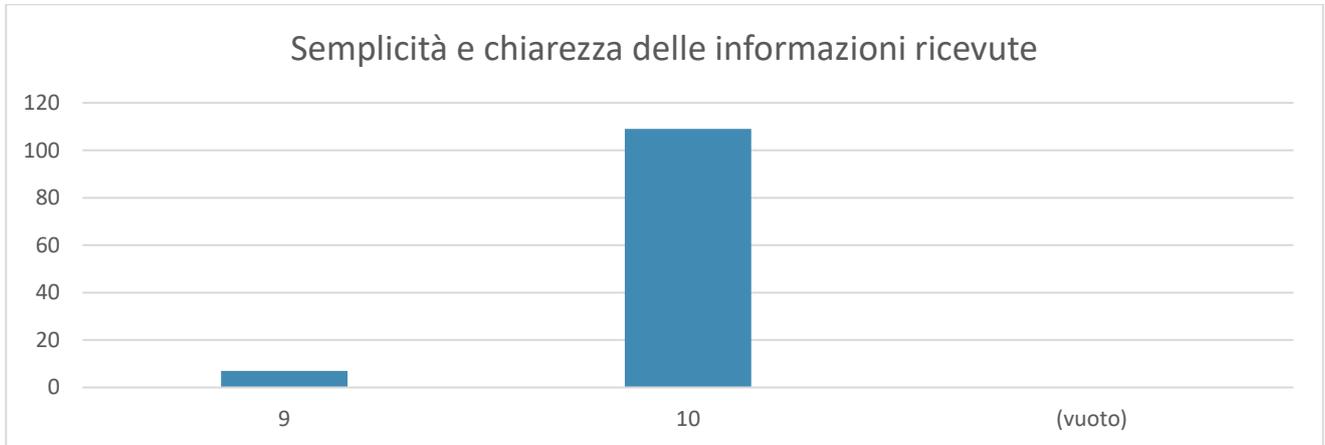


Tabella 67

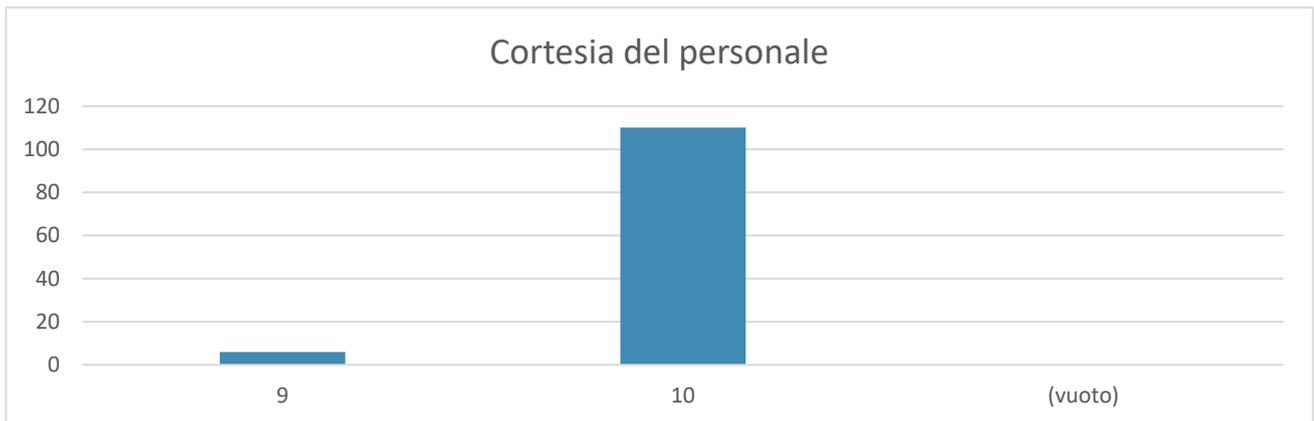


Tabella 68

Per quanto riguarda i tempi di attesa per accedere e fruire del servizio (Tabella n. 69) sono generalmente considerati molto buoni dal campione interrogato. Non sono presenti valutazioni inferiori a 8.

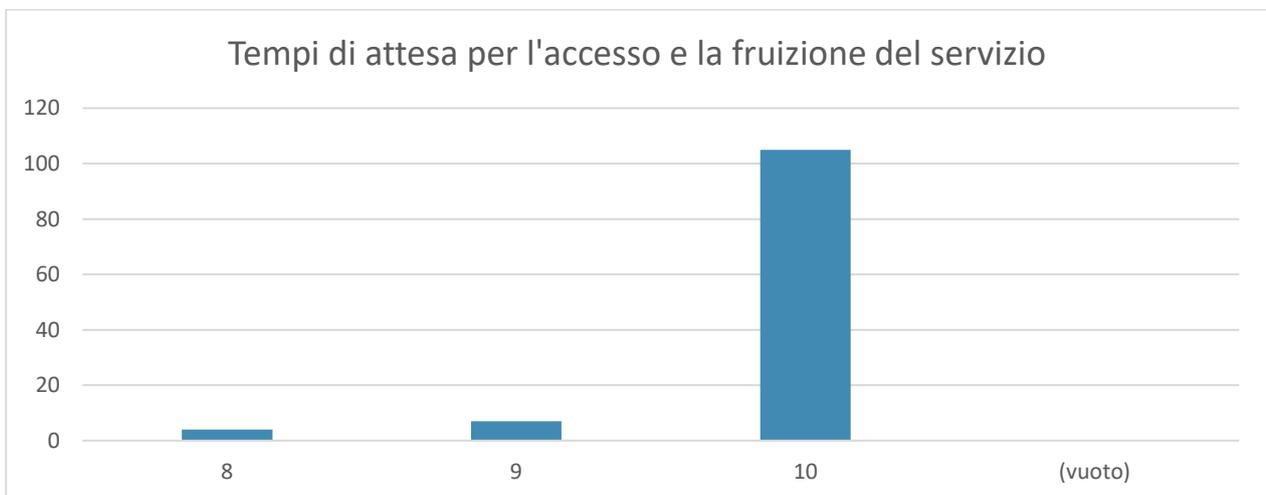


Tabella 69



Anche gli orari di apertura (Tabella n. 70) sono apprezzati dai fruitori, che al **98% hanno valutato molto positivamente** (valori pari o superiori a 8) la durata e i **tempi di apertura** del servizio.

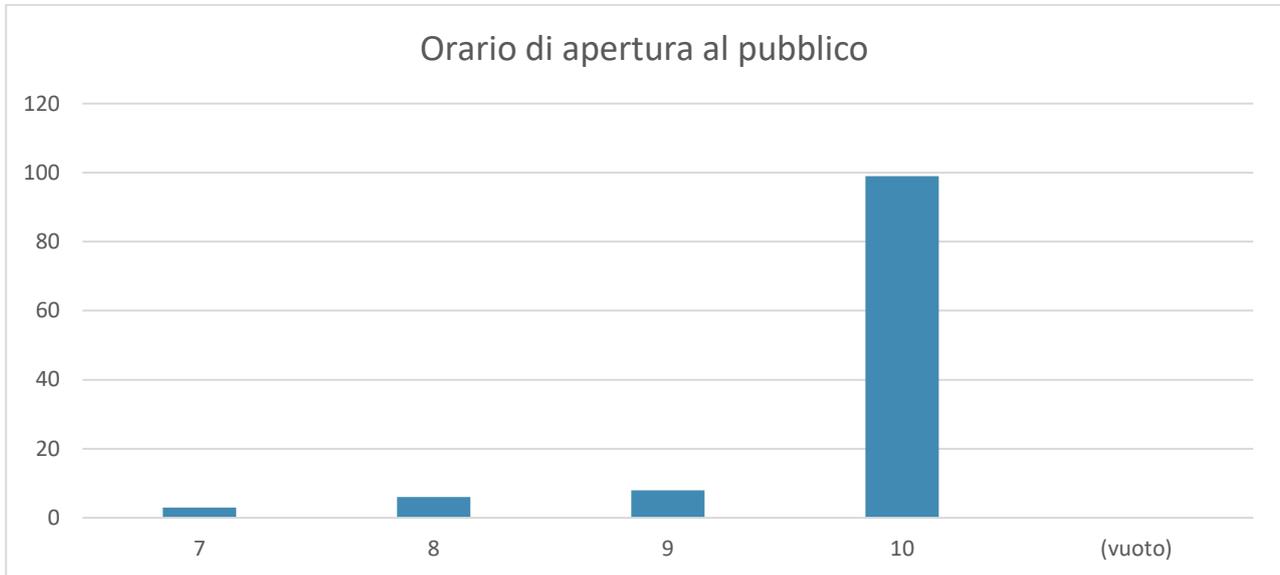


Tabella 70

Molto positivi anche i giudizi sull'efficienza del **servizio di riproduzione** (Tabella n. 71) e sugli **spazi di consultazione** (Tabella n. 72): **oltre l'80% degli intervistati ha dato il massimo punteggio** a entrambi i quesiti. Si segnala che, come riscontrabile dai giudizi successivamente riportati, i giudizi meno convinti risultano derivanti dalla precarietà dei materiali di riproduzione più che da mancanze del personale coinvolto.

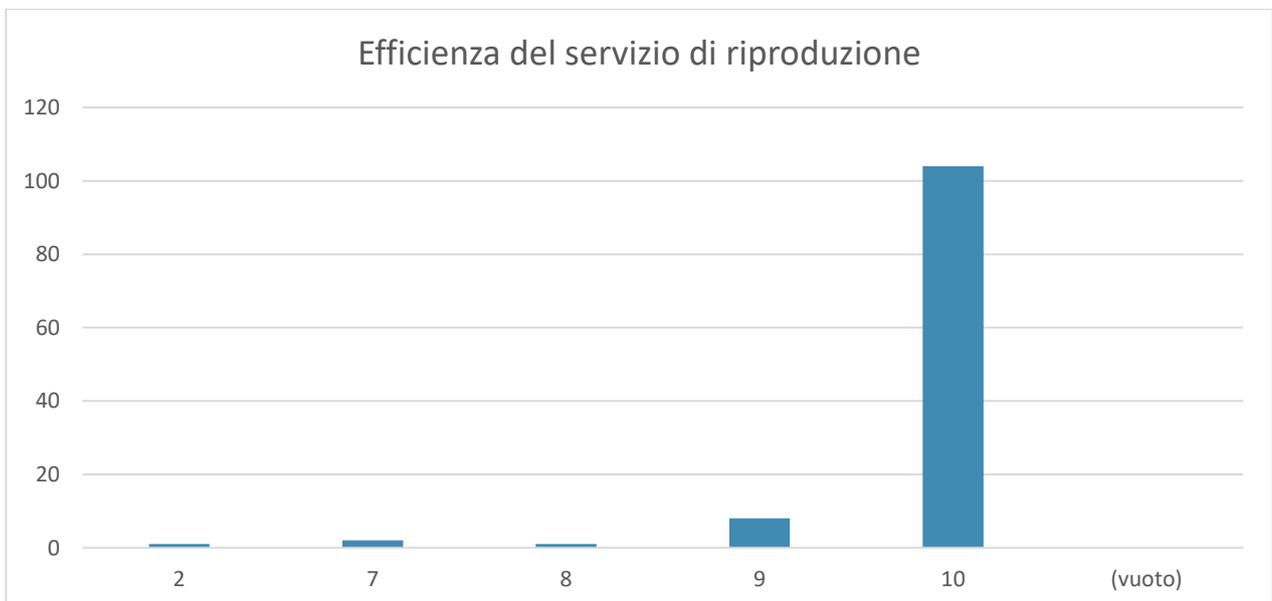


Tabella 71

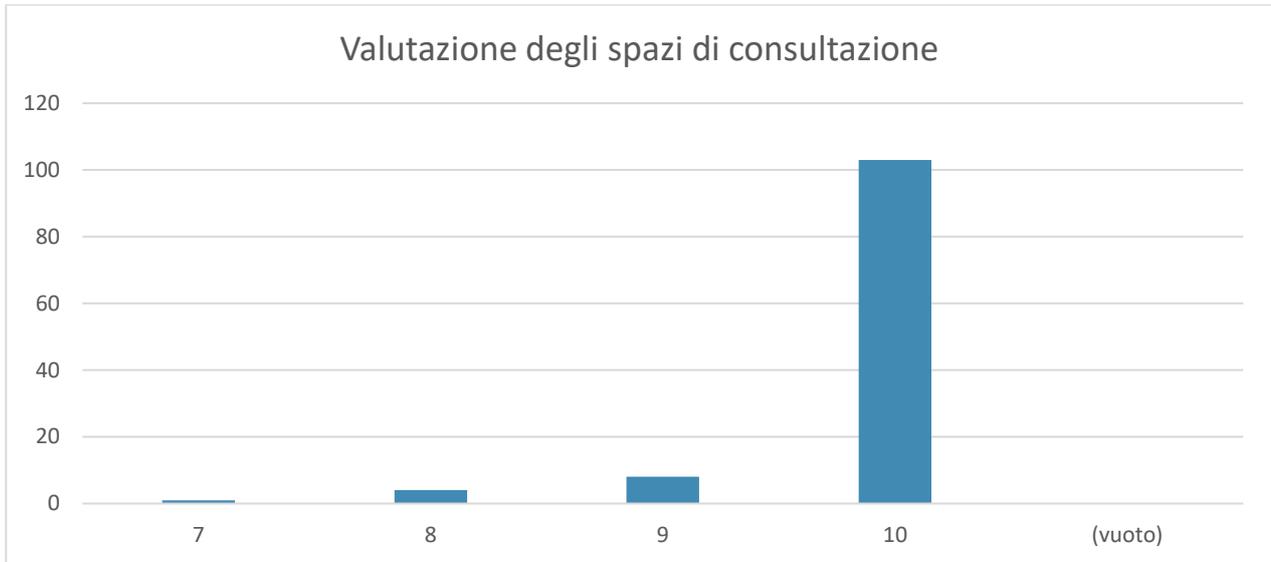


Tabella 72

Infatti, agli utenti è stato chiesto se volessero lasciare suggerimenti e osservazioni per migliorare il servizio offerto. Dalle risposte a questa sezione si evince una generale soddisfazione per il servizio e la richiesta di **digitalizzare di alcune sezioni della documentazione** presente all'archivio. Inoltre, si rileva la richiesta di disporre di **materiale per la riproduzione, anche a colori**, dei documenti.

Di seguito le principali risposte:

**Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio**

Catalogo concessioni edilizie disponibile online

Digitalizzare i documenti

Disponibilita' ottima e chiarezza nei documenti

Dovreste fare in modo che l'archivio dell'urbanistica funzioni bene come questo!

Esattamente come l'anno scorso

Esattamente come lo scorso anno nonostante sia aumentato il lavoro per l'ufficio

Gentilezza e competenza!!

Gentili e precise sempre molto disponibili

Il servizio e' eccellente e costituisce un fiore all'occhiello per il comune di asti esattamente come l'anno scorso

Il servizio e' ottimo, la cortesia e l'efficienza indiscutibili, non rilevo la necessita' di effettuare questionari per attivita' cosi' ben svolte ma necessarie verso altri servizi offerti

Invio documentazione scansionata tramite email

Manca la carta per le fotocopie

Manca un bar

Nessun suggerimento

Ottimo personale , carenza di mezzi che hanno a disposizione

Personale altamente professionale

Pratiche online per verifica atti

Rendere pubblici su internet gli elenchi delle pratiche - registri

Sarebbe utile per le stampe anche una fotocopiatrice a colori

Servizio ottimo

Tutto ok

Vista l'efficienza del personale, nessuna osservazione



## FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Non sono stati raccolti dati sulla frequenza o sulle motivazioni che spingono l'utenza alla fruizione.

## INFORMAZIONI SULL'UTENZA

La tipologia di utenza che frequenta l'Archivio Storico è, per il campione intervistato, al 100% italiana, parametro che conferma quello dell'anno precedente.

**Il 47% dei pubblici rientra nella fascia di età (Tabella n. 73) tra i 30 e i 50 anni**, il 43% è composto da over50, in crescita rispetto all'anno 2021, e il 9% da giovani sotto i 30 anni di età (+5% rispetto al 2021).

Si tratta di target con un **livello di istruzione (Tabella n. 74) medio alto**: il 64% dichiara di aver conseguito il diploma di Scuola media superiore e il 33% di avere una laurea.

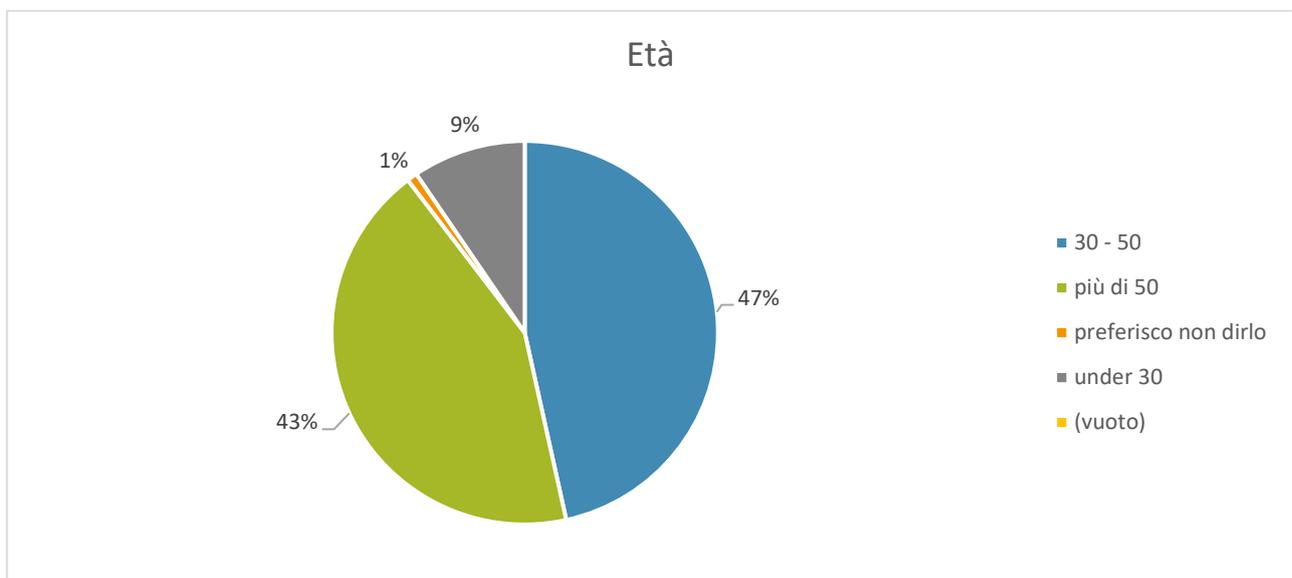


Tabella 73

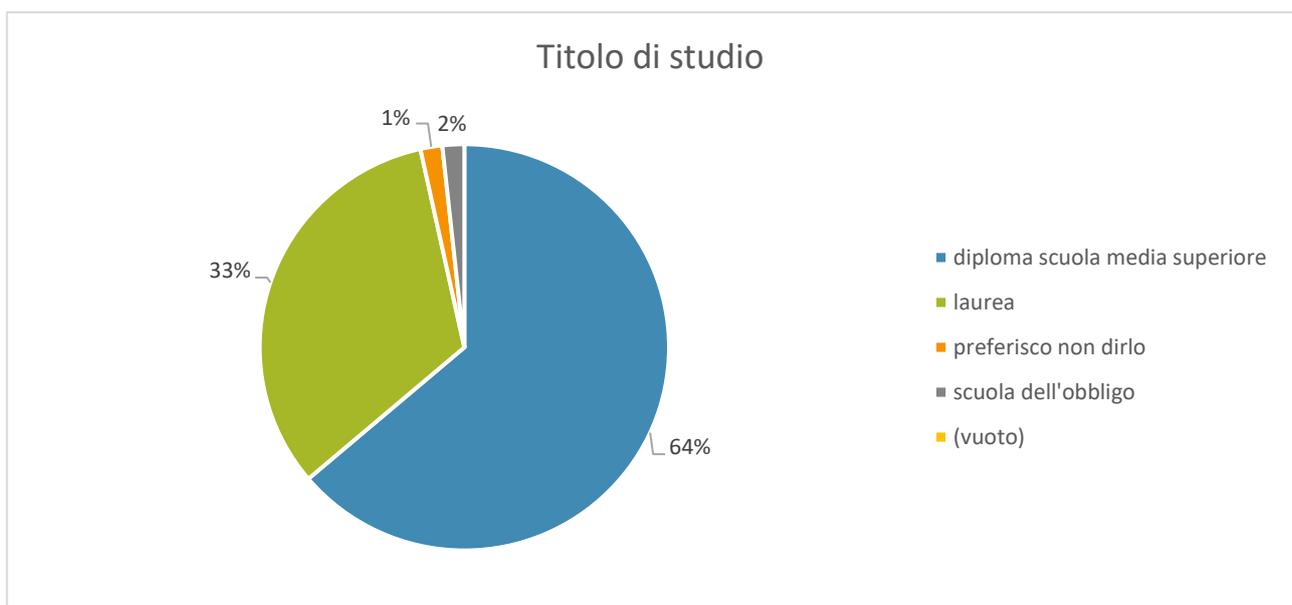


Tabella 74



# ANALISI SULL'UTENZA PER SEGRETARIATO SOCIALE (FRONT OFFICE) – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b>DATI UTENZA .....</b>	<b>53</b>
<b>STRUTTURA DEL QUESTIONARIO .....</b>	<b>53</b>
<b>RISPOSTE .....</b>	<b>53</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO .....</b>	<b>53</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>56</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA .....</b>	<b>56</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 64

Utenza complessiva: 150

Affidabilità del dato: 43%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 10 domande, di cui:

- 6 Scale di valore da 1 a 10
- 1 Domanda aperta (suggerimenti e opinioni) NON UTILIZZATA
- 3 Domande a risposta chiusa

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Il servizio ha ottenuto un buon punteggio complessivo per l'utenza indicata, come evidenziato dai risultati di Tabella n. 75. **Quasi il 60% ha dato una valutazione complessiva molto buona o ottima** al front office del Segretariato Sociale, **media o sufficiente per il 30% degli utenti**. Il servizio non è stato valutato positivamente, invece, per il 10% dell'utenza. Il dato risulta stabile rispetto all'anno 2021.

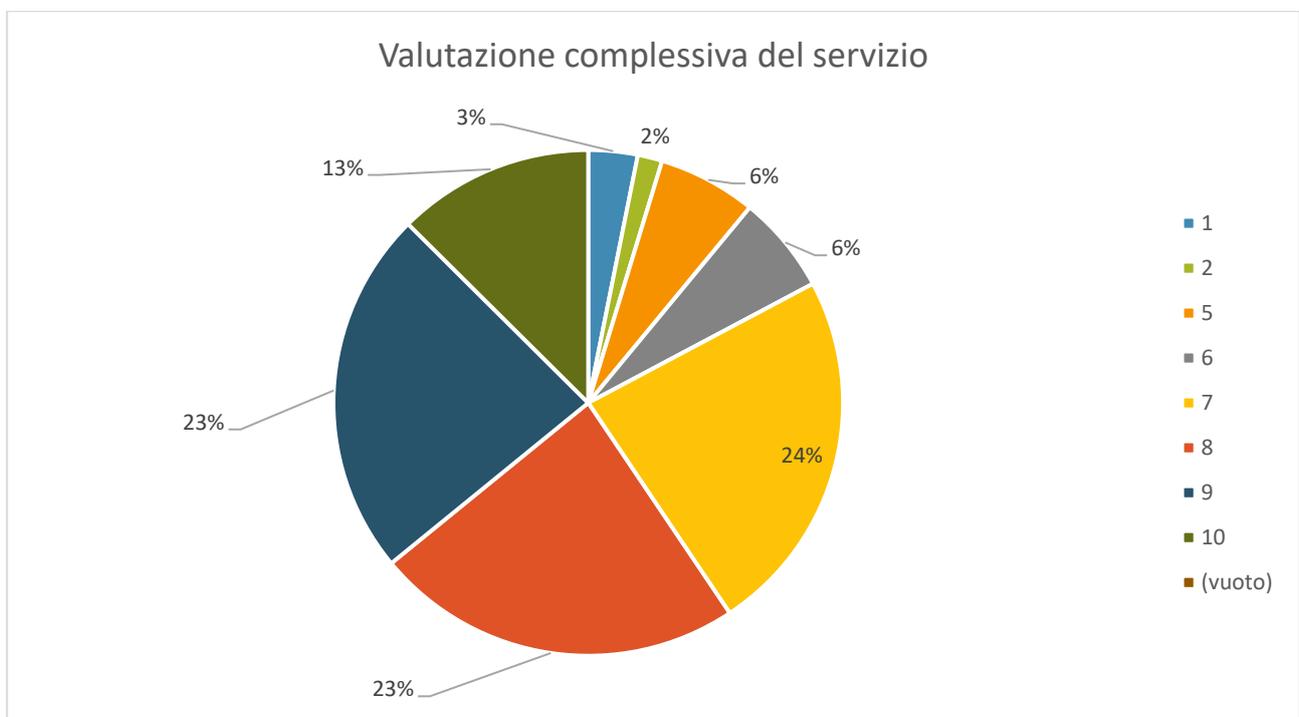


Tabella 75



Tutti i parametri in merito al personale sono soddisfacenti indicando un valore medio di 7/8 su una scala valoriale da 1 a 10. Ciò riguarda tanto la **cortesia e disponibilità del personale** (Tabella n. 76) quanto la **discrezione e riservatezza del personale** (Tabella n. 77).

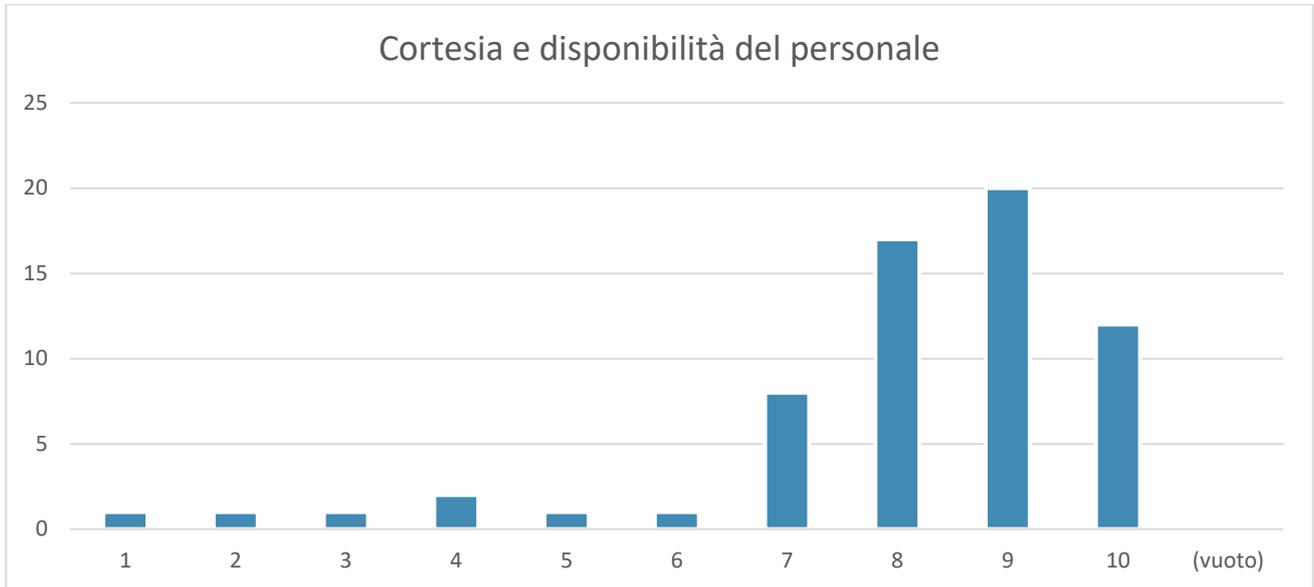


Tabella 76

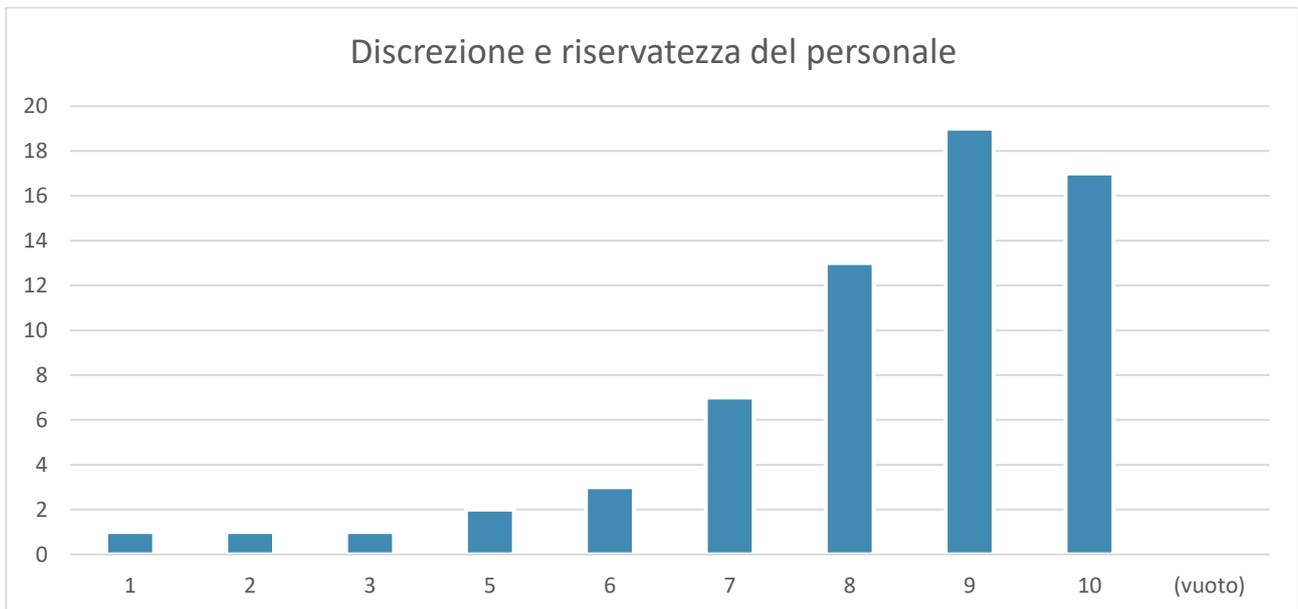


Tabella 77



Buoni anche i parametri in merito alle informazioni ricevute: sia per quanto riguarda la semplicità e chiarezza (Tabella n.78) sia per la completezza delle stesse (Tabella n.79).

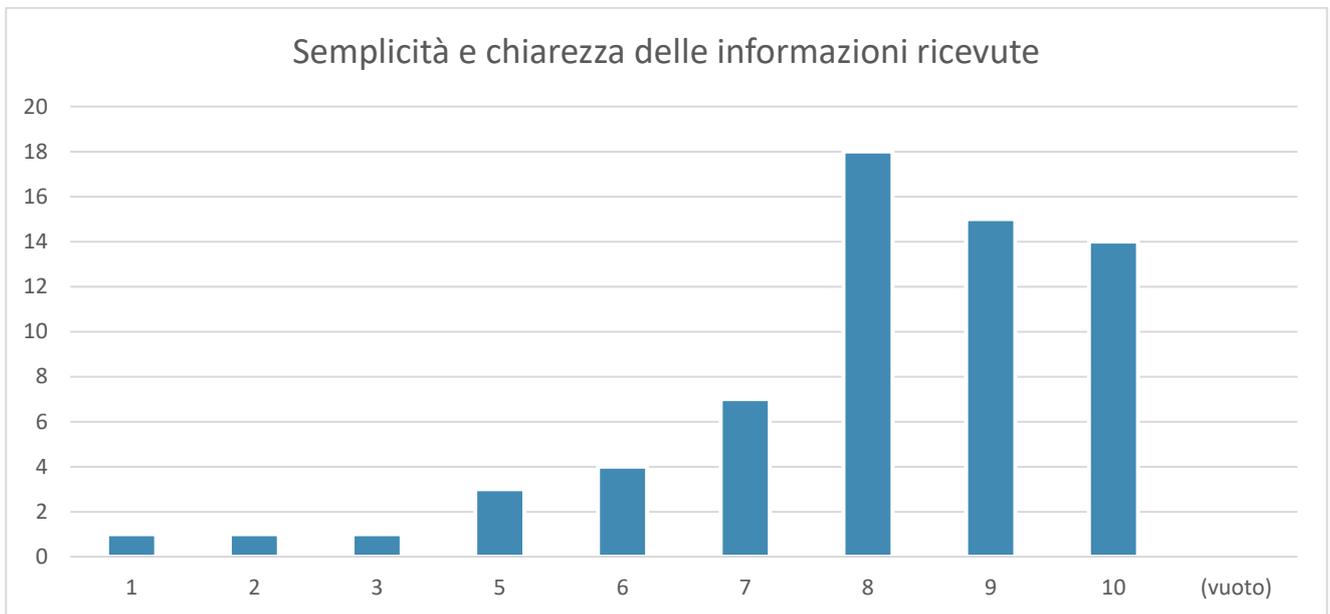


Tabella 78

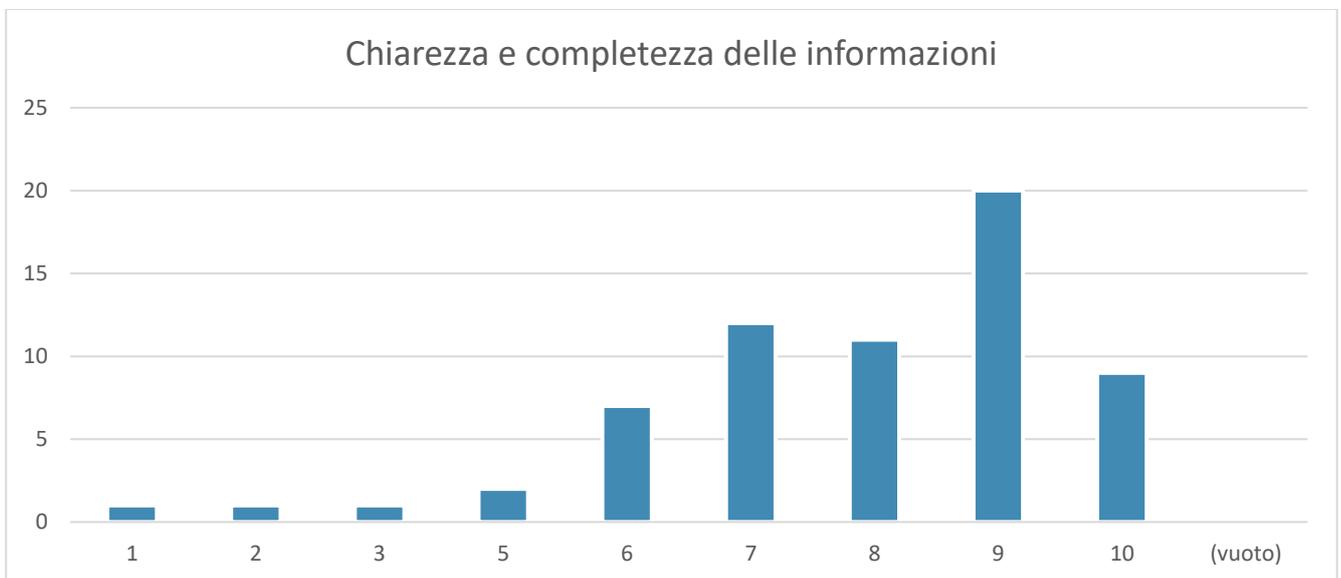


Tabella 79



Buona anche la risposta sui **tempi di attesa** (Tabella n. 80) tra l'accesso e l'attivazione dei servizi. Il 42% del totale ha dato una votazione molto alta a tale parametro (dall'8 in su), il **37% buona o molto buona**, mentre il **21% degli utenti non ritiene il servizio soddisfacente per quanto riguarda i tempi dell'attesa**.

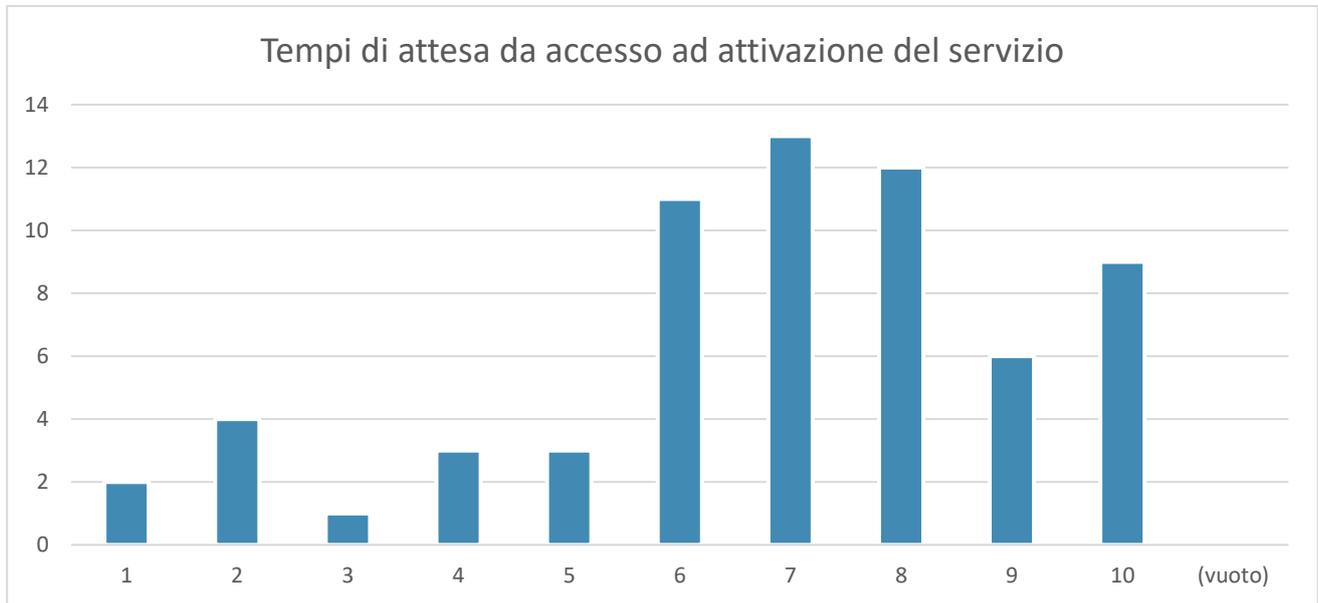


Tabella 80

Non sono stati raccolti dati significativi tra i suggerimenti richiesti all'interno del questionario.

#### FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Non sono stati raccolti nel questionario indicatori sulla frequenza e sulle motivazioni che portano a fruire del servizio.

#### INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Per quanto riguarda la provenienza dell'utenza (Tabella n. 81), il **58%** è composto da **cittadini italiani** (+27% rispetto al 2021), il **14%** da **cittadini UE** e il **28%** da cittadini provenienti da Paesi **fuori dall'Unione Europea**.

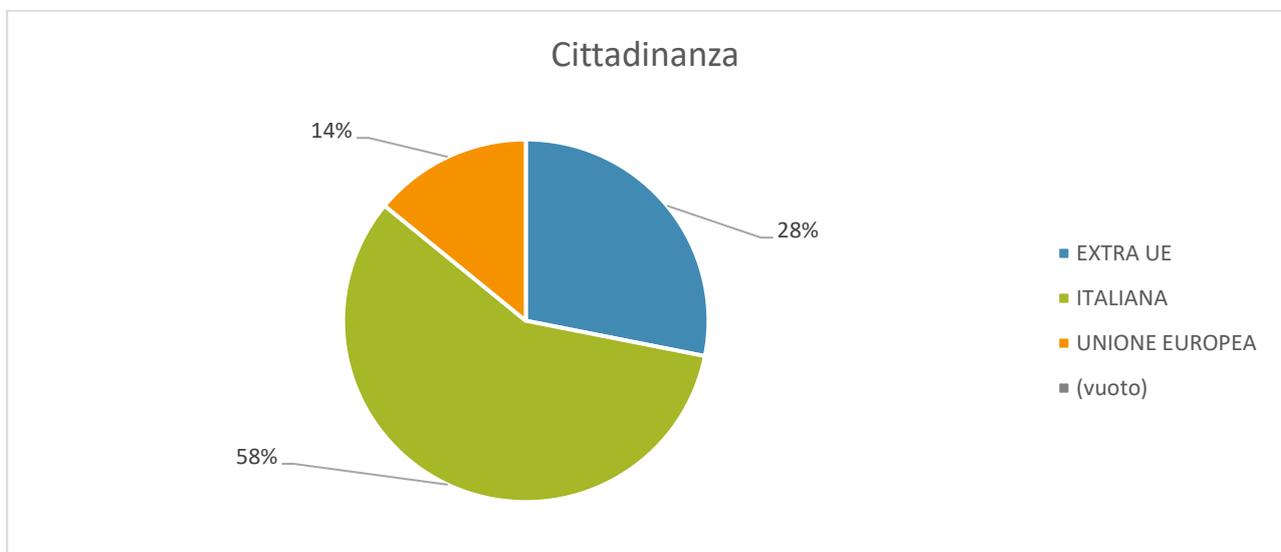


Tabella 81



**L'utente medio si conferma avere tra i 30 e i 50 anni (42%).** In crescita il dato sugli under30 che raggiungono il 24% (+17% rispetto al 2021) e uno su quattro dichiara di avere più di 50 anni. (Tabella n.82)

In merito al titolo di studio (Tabella n. 83), **si alza il livello di istruzione medio dell'utenza che si rivolge al servizio.**

- **Il 36% dichiara di aver conseguito il diploma di scuola superiore**
- **Il 20% di possedere una laurea**
- Il 19% di aver terminato la scuola dell'obbligo
- Il 25% preferisce non dirlo

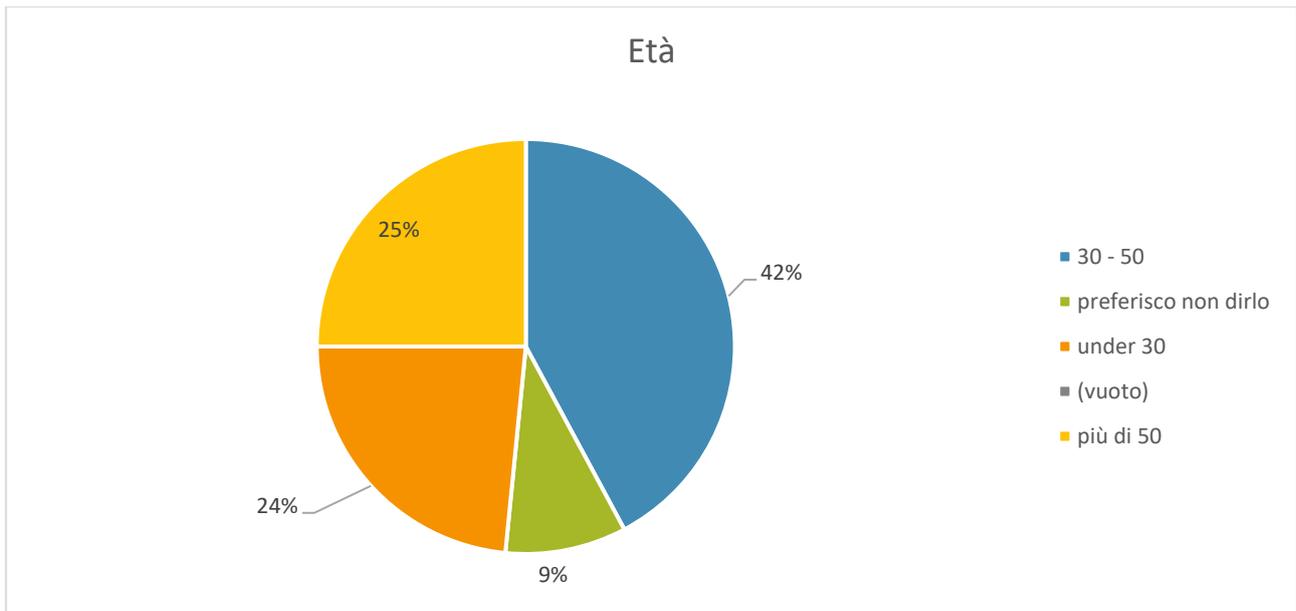


Tabella 82

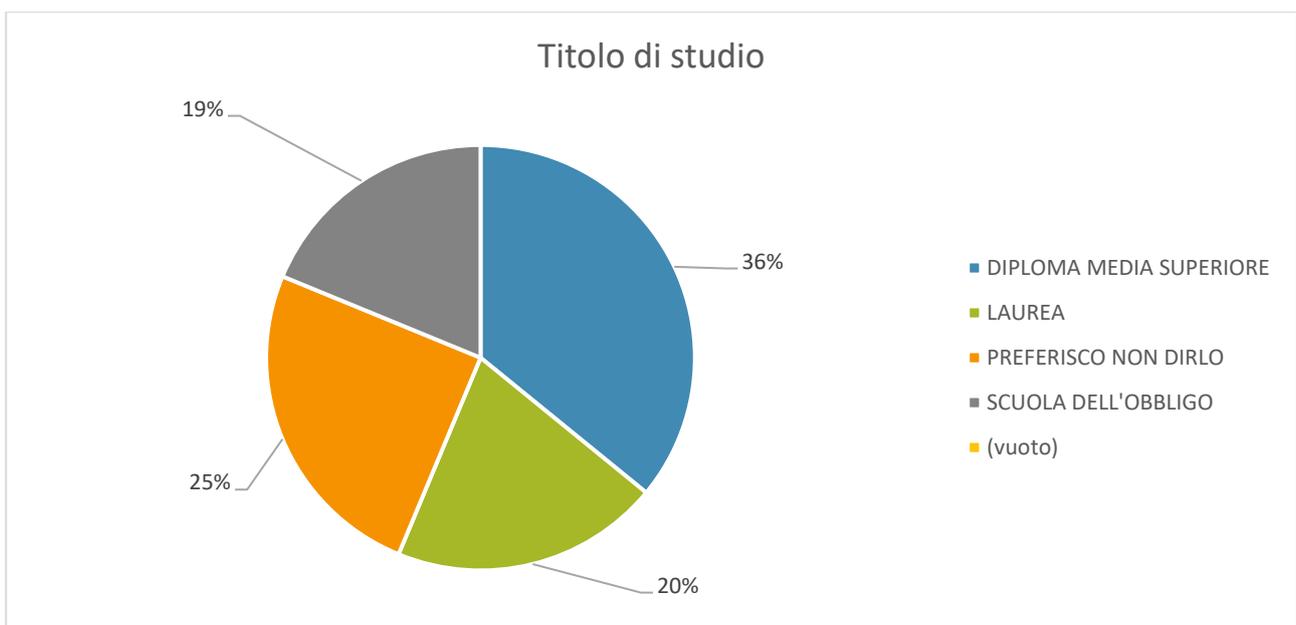


Tabella 83



# ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO IGIENE URBANA E SGOMBERO EDIFICI – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b>DATI UTENZA .....</b>	<b>59</b>
<b>STRUTTURA DEL QUESTIONARIO .....</b>	<b>59</b>
<b>RISPOSTE .....</b>	<b>59</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO .....</b>	<b>59</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>63</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA .....</b>	<b>64</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 72

Utenza complessiva: 92

Affidabilità del dato: 78%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 11 domande, di cui:

- 5 Scale di valore da 1 a 10
- 2 Domande aperte (suggerimenti e opinioni, indicazioni)
- 4 Domande a risposta chiusa

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

In generale, il servizio ottiene **ottime valutazioni** (da 8 in su) dalla larga maggioranza degli utenti (**79%**). Solo il 6% ritiene che il servizio non sia sufficiente per soddisfare gli standard (Tabella n. 84).

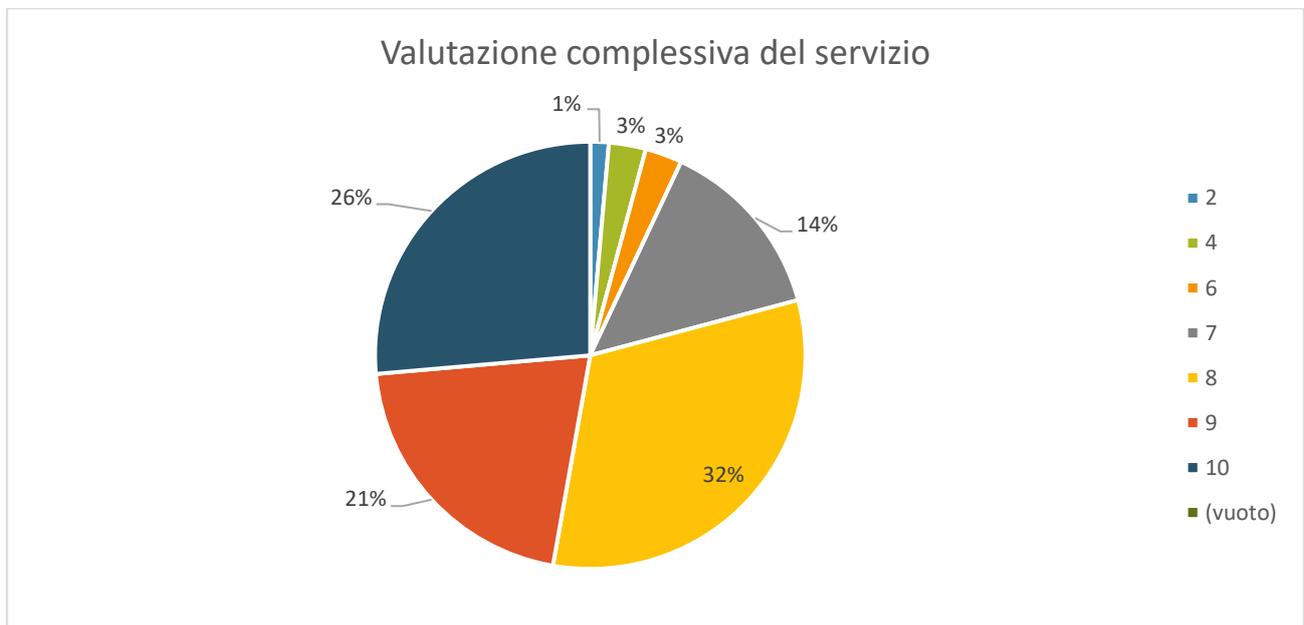


Tabella 84



In particolare, molto buono risulta il parametro sulla **cortesia e disponibilità del personale** (Tabella n. 85). Quasi la metà del campione intervistato dà un giudizio ottimo o eccellente a tale parametro. Un risultato simile si riscontra per la **correttezza e trasparenza delle informazioni** che gli utenti hanno ricevuto una volta richiesto il servizio (Tabella n. 86). Tali parametri sono fondamentali poiché riflettono la buona accoglienza delle domande dei cittadini e l'efficacia con cui il servizio risponde a quest'ultime.

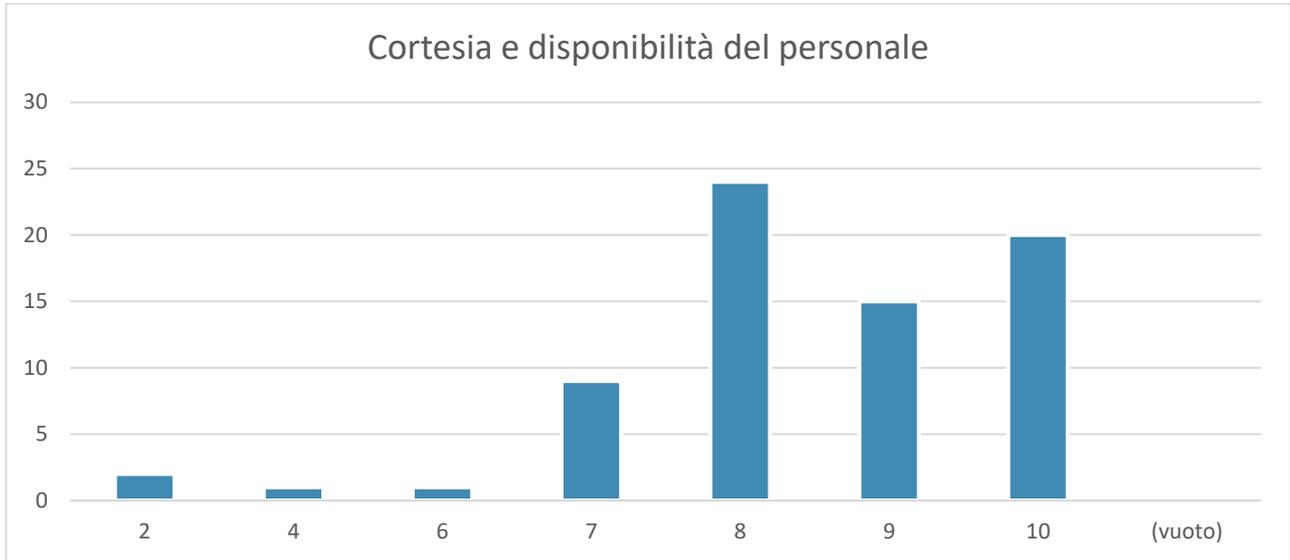


Tabella 85

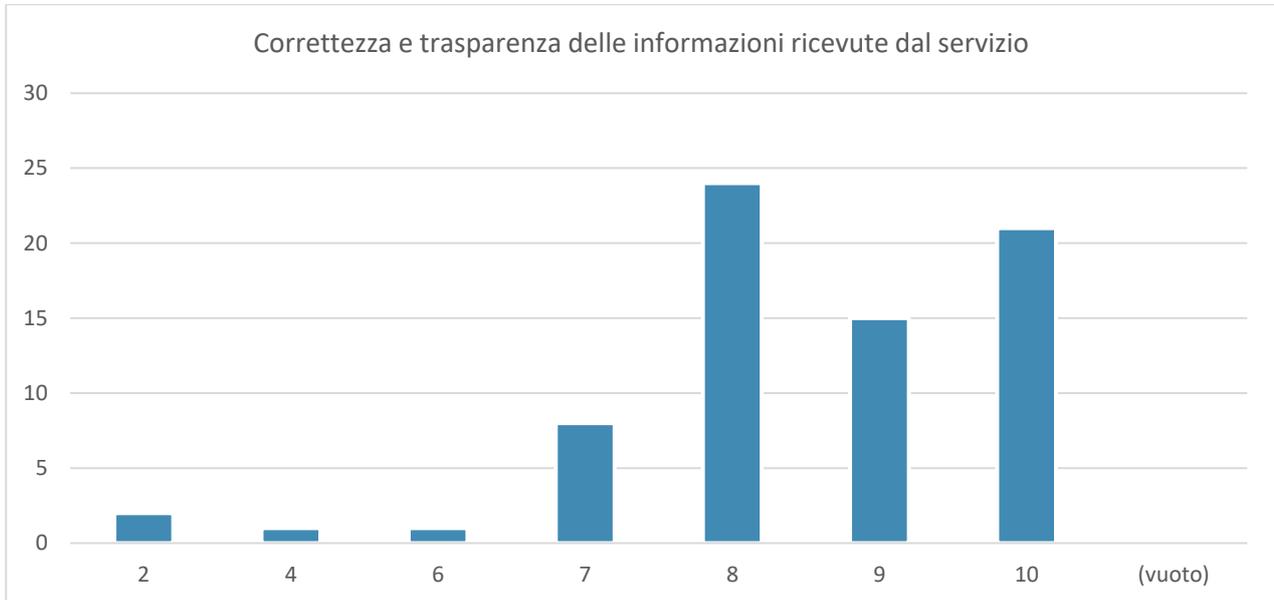


Tabella 86



Per quanto riguarda i parametri di **accesso al servizio**, si segnala un'ottima risposta per quanto riguarda la **facilità** con cui gli utenti riescono ad accedere al servizio e presentare istanze (Tabella n. 87) e conseguentemente una buona soddisfazione per i **tempi di attesa** (Tabella n. 88). Complessivamente il 55% del totale ritiene i **tempi di evasione** delle domande molto rapidi o comunque adeguanti e **solo il 10% li descrive come troppo lunghi ed eccessivi**. (Tabella n. 89).

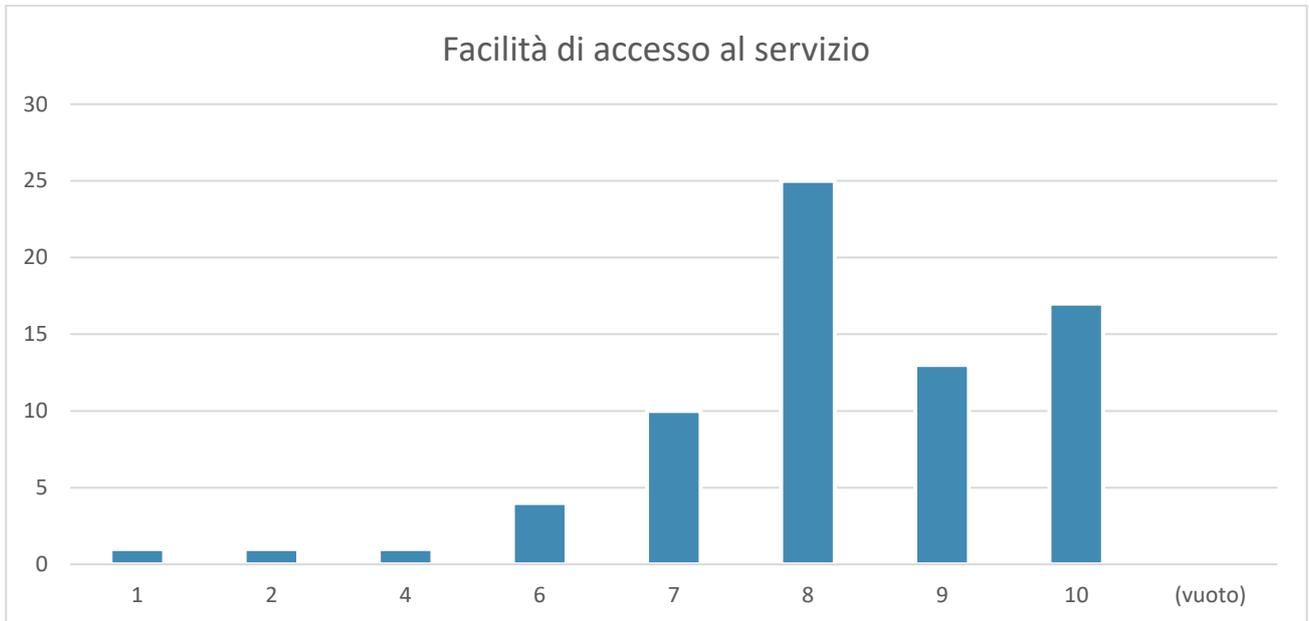


Tabella 87

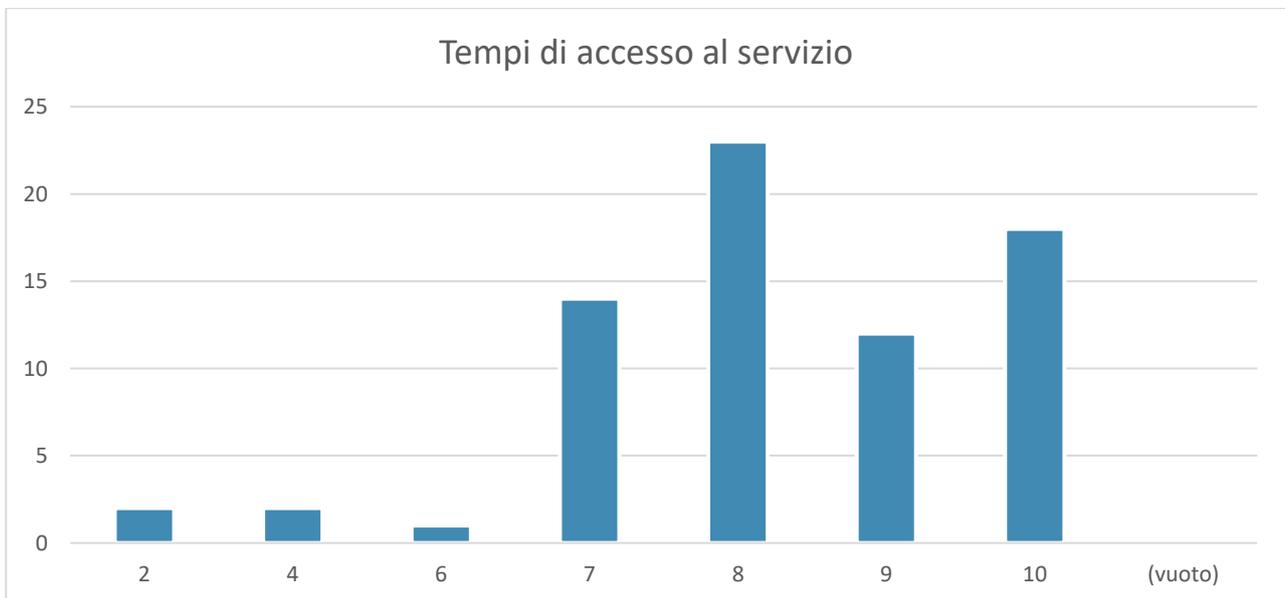


Tabella 88

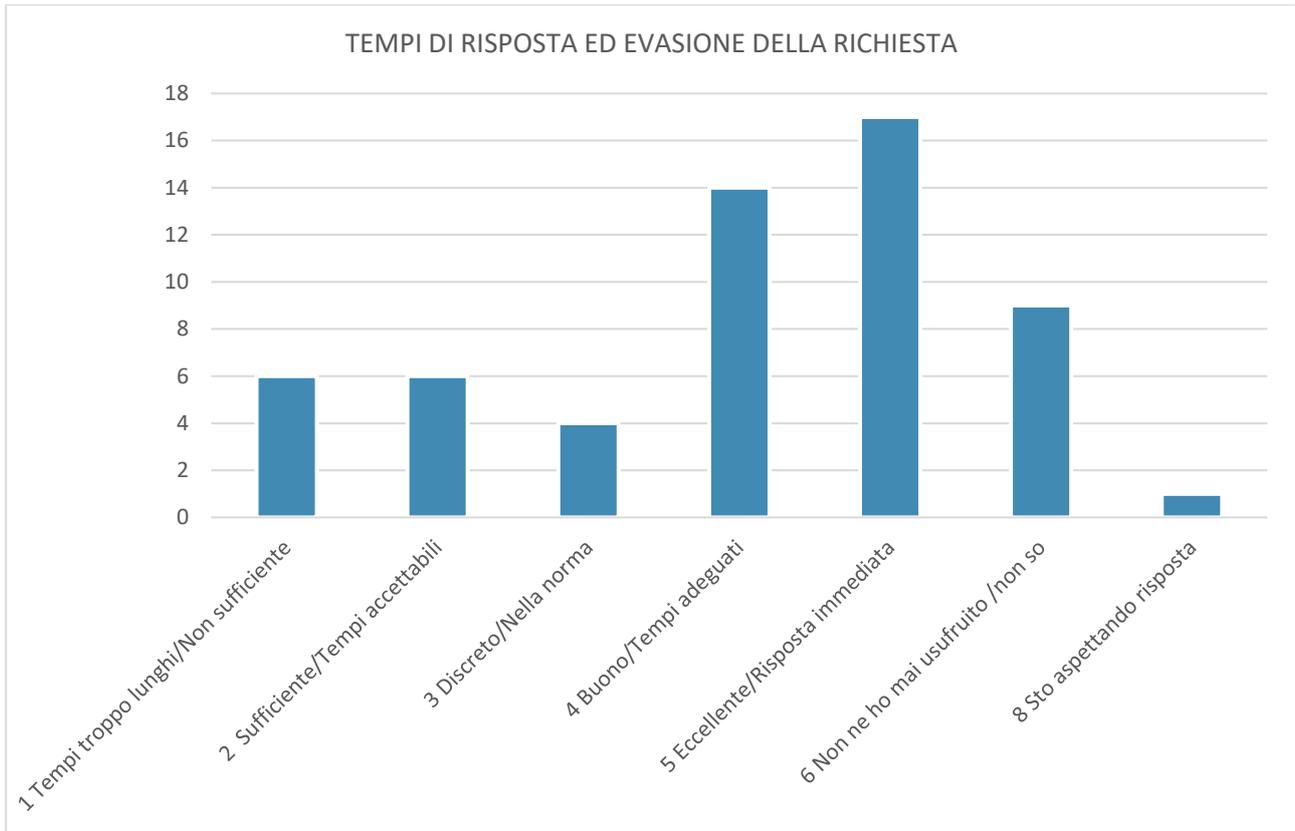


Tabella 89

Infine, è stato chiesto agli utenti di indicare eventuali consigli e suggerimenti. In generale, viene segnalata la necessità di una **comunicazione più efficace e capillare** in modo che le informazioni siano reperibili da diverse tipologie di utenti. Di seguito le risposte raccolte:

C'è un ampio margine di miglioramento

Dovete chiedere di far inserire dagli Amministratori di condomini un avviso con i numeri di riferimento del servizio negli edifici di civile abitazione, vi sono ancora molti rifiuti ingombranti abbandonati.... Inoltre, sarebbe opportuno nei luoghi dove puntualmente spuntano questi tipi rifiuti, mettere una palina con l'avviso di divieto e relativi numeri di telefono del servizio di ritiro...

Io ne usufruisco poco del servizio, perché mi organizzo e mi reco all'ecocentro, ma persone anziane o privi di un mezzo di trasporto non possono farlo... , quindi credo che se nelle bacheche di condominio oltre al regolamento dello stabile vi sia anche questo tipo di riferimento, si eviterebbe o ridurrebbe l'abbandono selvaggio...

mi piacerebbe poter entrare con il mio cane al guinzaglio, non posso prenderlo in braccio perchè pesa 20kg.



## FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

L'utenza a cui è stato somministrato il questionario dichiara di **rivolgersi al servizio annualmente con una frequenza minore alle 2 volte (60%)**. Nonostante ciò, una persona su quattro usufruisce del servizio più di 5 volte all'anno (Tabella n. 90). I principali motivi di utilizzo sono (Tabella n. 91): la **collaborazione a progetti e la risoluzione di problematiche (35%)**, l'**assistenza tecnica (13%)** e quella **normativa (5%)**.

Vista la percentuale di utenti che indicano come motivazione dell'accesso al servizio "Altro", sarebbe interessante approfondire il dato con una domanda aperta o inserendo più voci nel quesito.

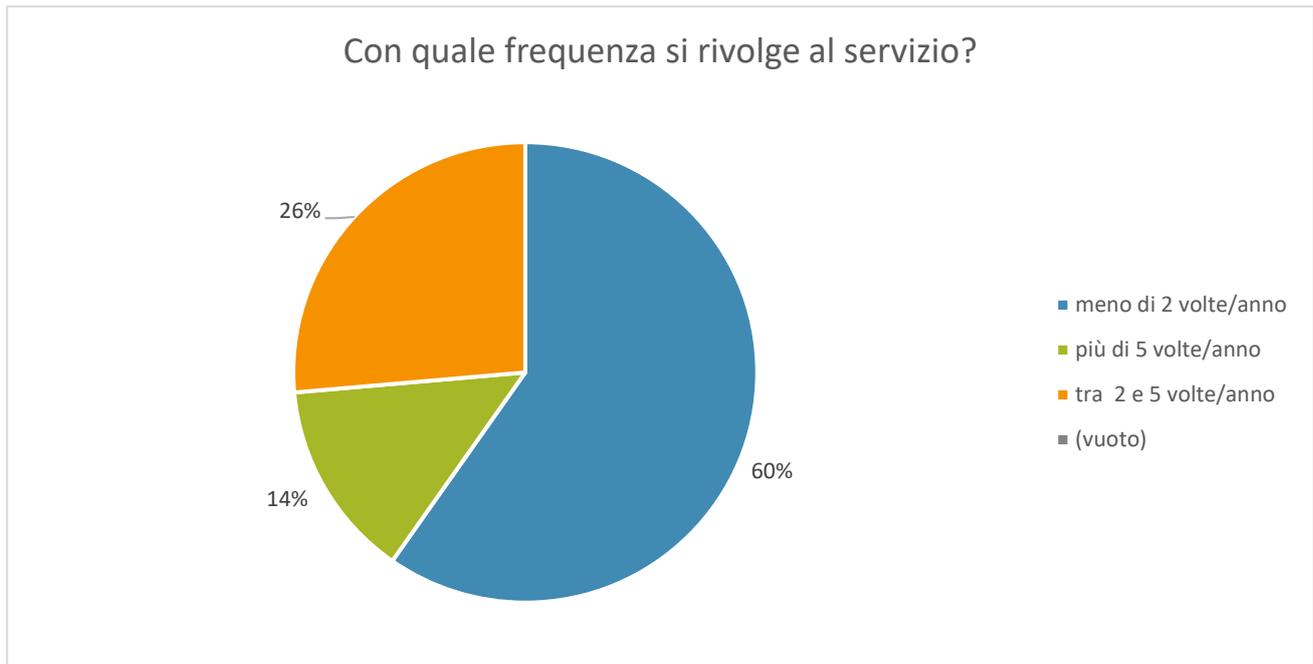


Tabella 90

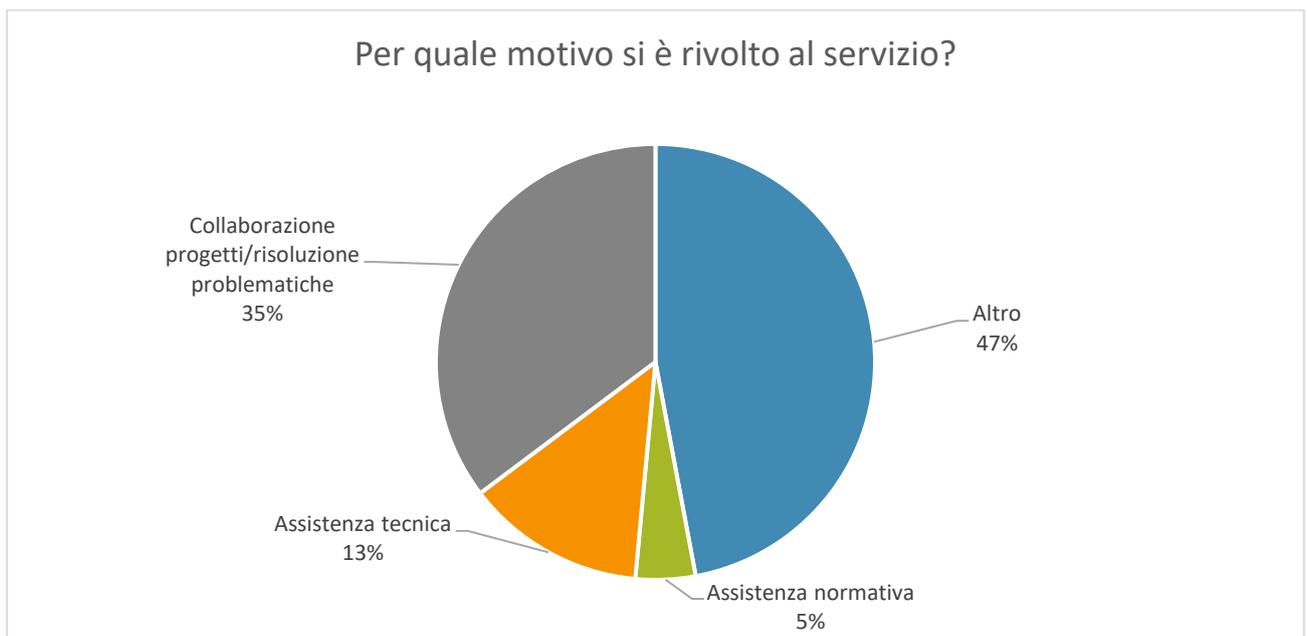


Tabella 91



## INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Gli utenti che accedono al servizio sono principalmente utenti interni che appartengono **per il 50% alla categoria C** ricoprendo cariche operative e amministrative o tecniche, al 30% alla categoria D e al 18% alle categorie A e B. (Tabella n. 92). L'1% dell'utenza è composta da dirigenti. Si tratta principalmente di **profili amministrativo-contabili (42%)**, seguiti da quelli **educativi/sociali (21%)**, **tecnici (14%)** e **Polizia Municipale (10%)**, come si evince dalla Tabella n. 93.

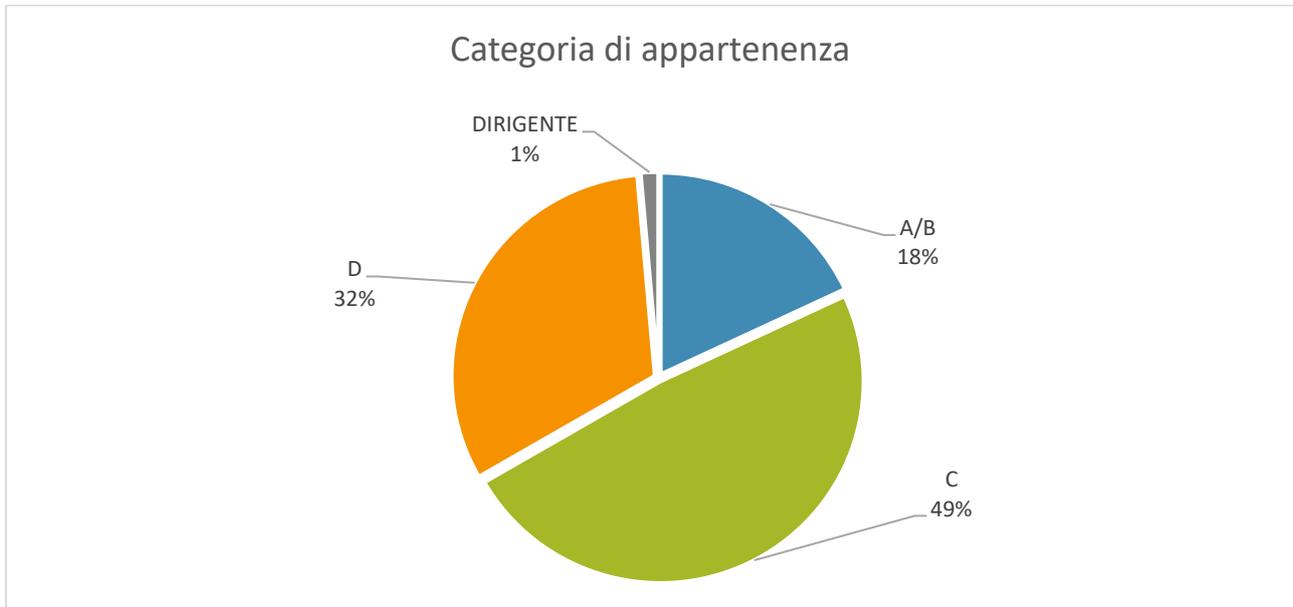


Tabella 92

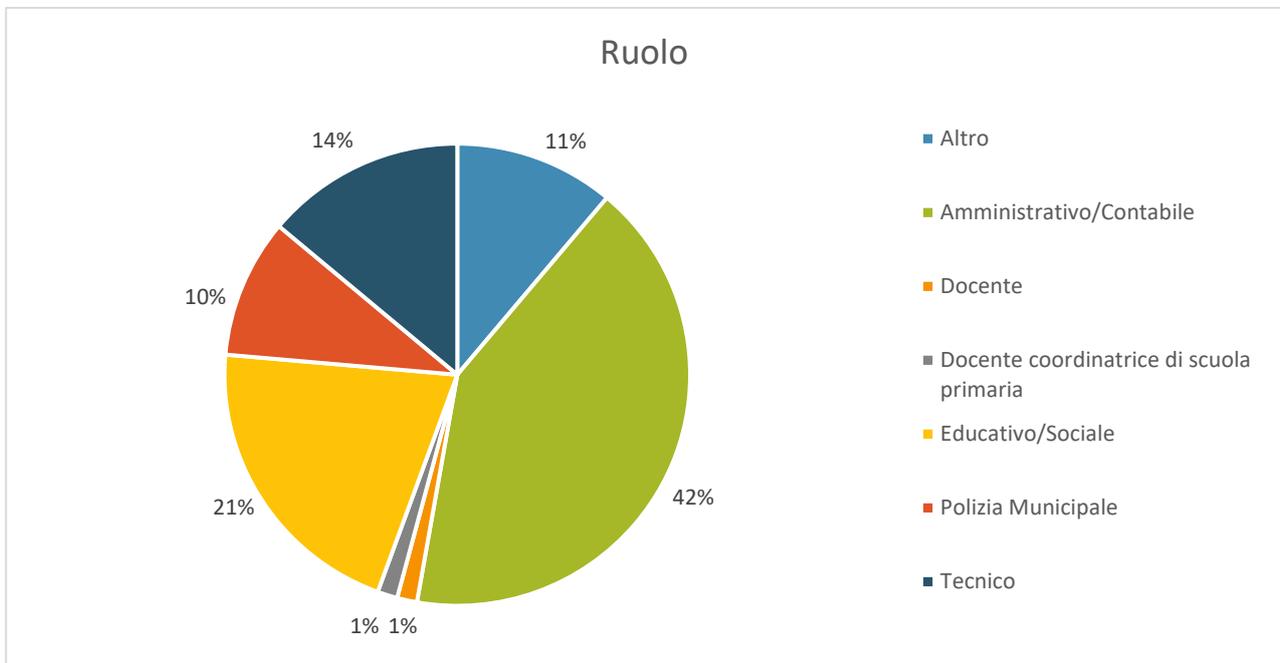


Tabella 93



# ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO PROVVEDITORATO – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b>DATI UTENZA .....</b>	<b>66</b>
<b>STRUTTURA DEL QUESTIONARIO .....</b>	<b>66</b>
<b>RISPOSTE .....</b>	<b>66</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO .....</b>	<b>66</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>69</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA .....</b>	<b>70</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 64

Utenza complessiva: 250

Affidabilità del dato: 26%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 10 domande, di cui:

- 5 Scale di valore da 1 a 10
- 1 Domanda aperta (suggerimenti e opinioni)
- 4 Domande a risposta chiusa

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Il servizio ha ottenuto un buon punteggio complessivo per l'utenza indicata, come evidenziato dai risultati di Tabella n. 94. **L'80% ha dato una valutazione complessiva molto buona o ottima** al front office del Segretariato Sociale, **media o sufficiente per il 18% degli utenti**. Il servizio non è stato valutato positivamente solo dal 2% dell'utenza totale.

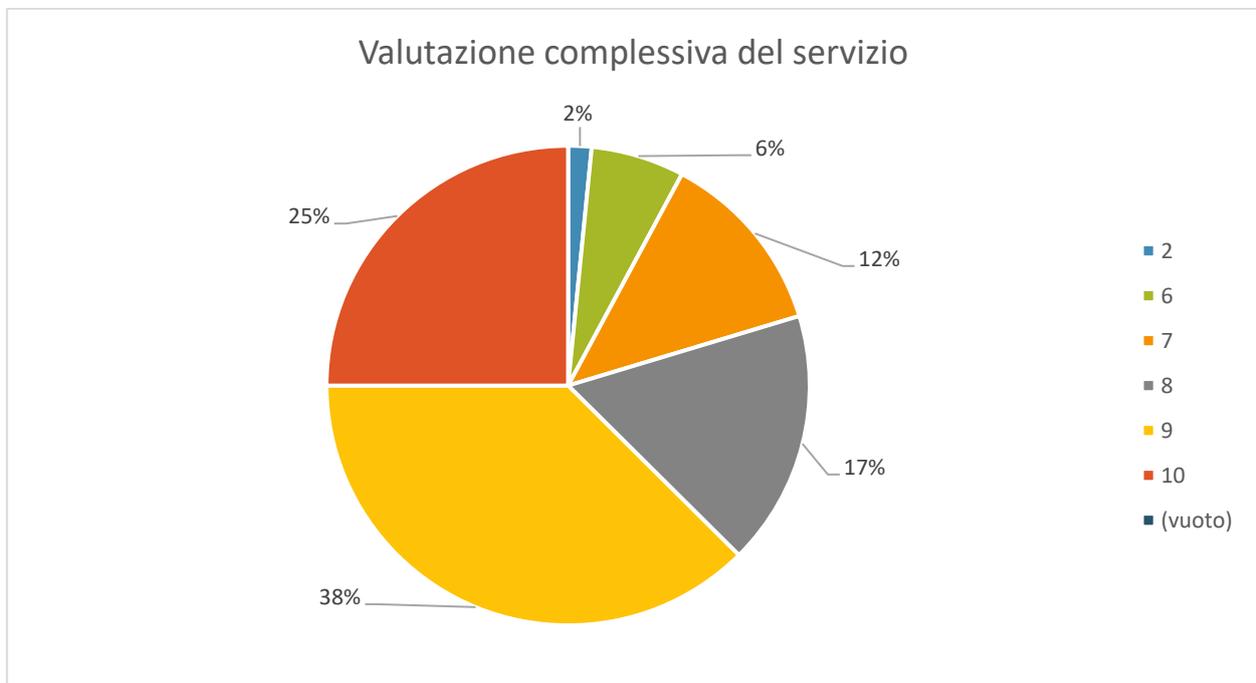


Tabella 94



Risultano molto buoni anche i parametri riferiti alla **cortesia e disponibilità del personale** e la **facilità di accesso al servizio** (Tabelle n. 95 e 96). In entrambi i casi, le valutazioni non sufficienti sono minime e il numero di valutazioni eccellenti supera il 30%.

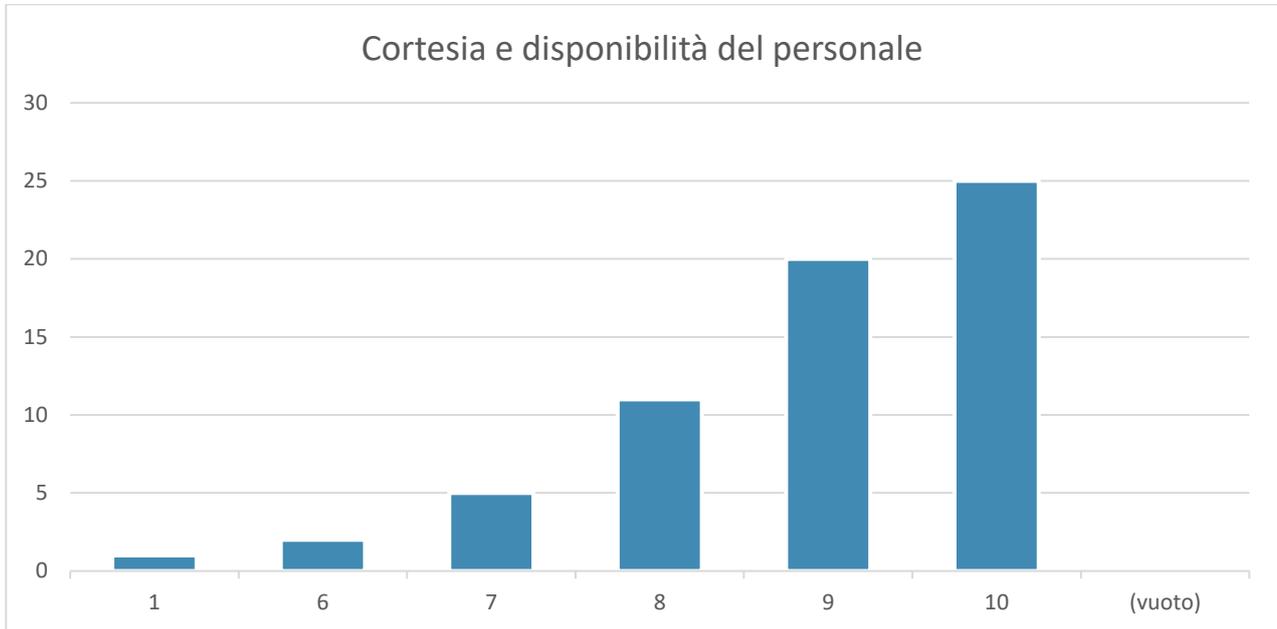


Tabella 95

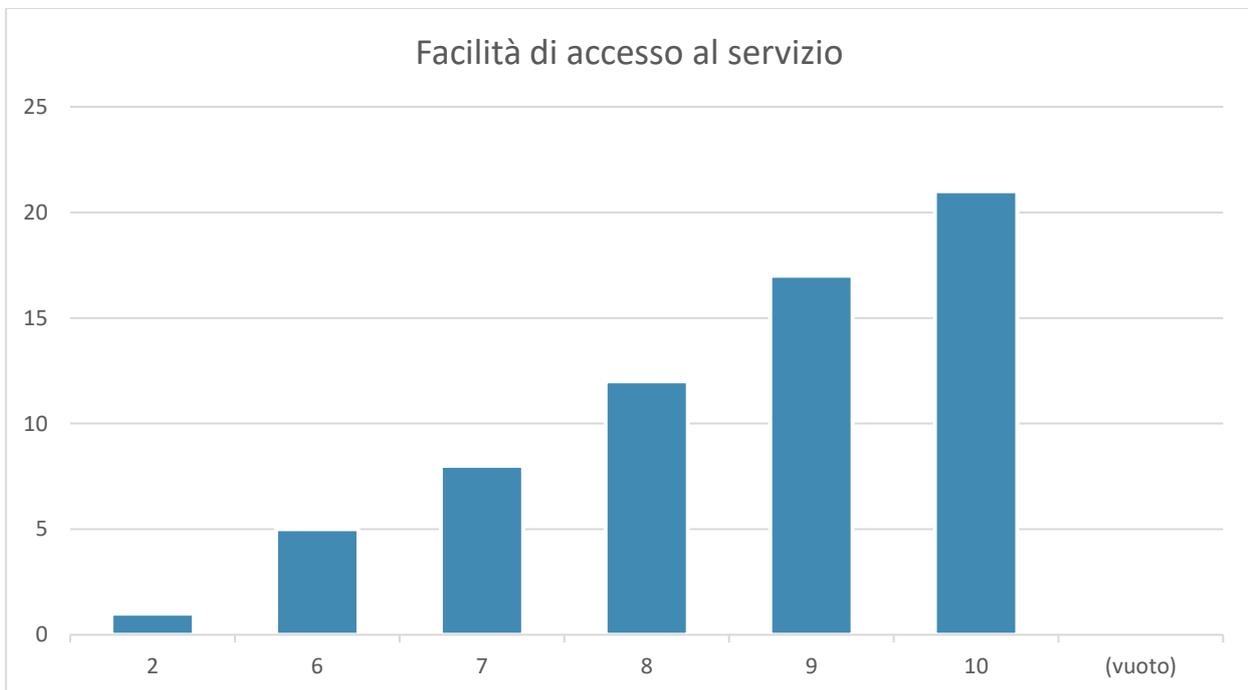


Tabella 96

Un valore leggermente più basso, seppur complessivamente buono, si riscontra nei **tempi di accesso e di risposta con evasione della domanda** (Tabelle n. 97 e 98). Le valutazioni pari o superiori all'8 su 10 risultano comunque le più selezionate.

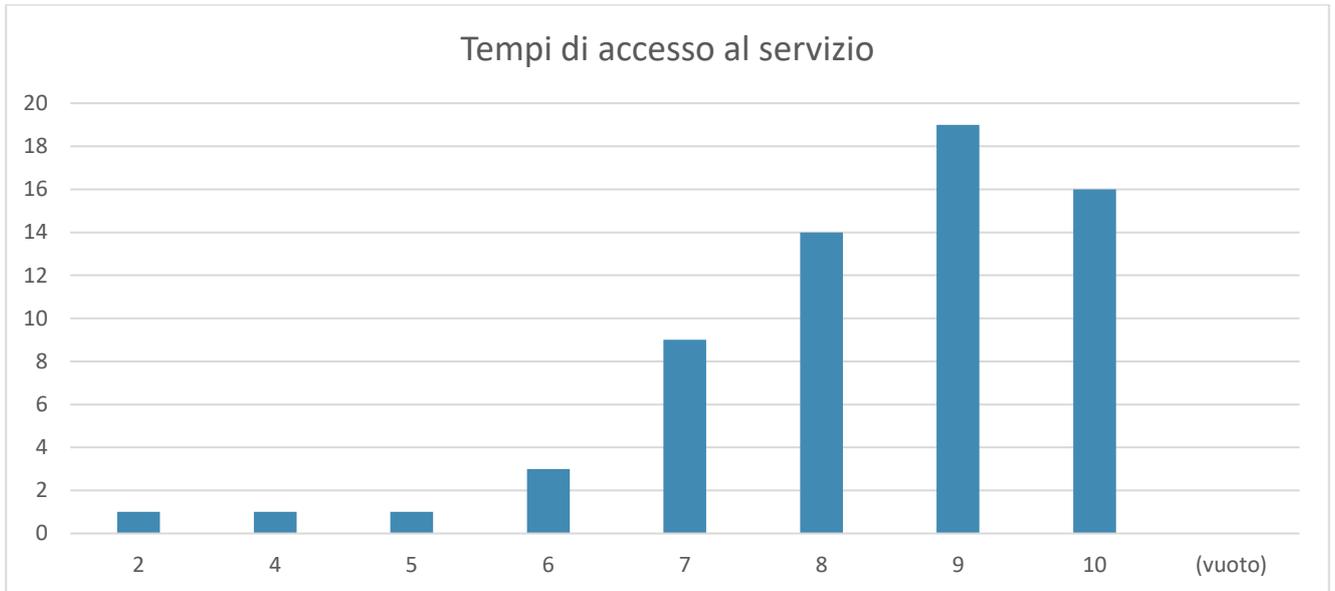


Tabella 97

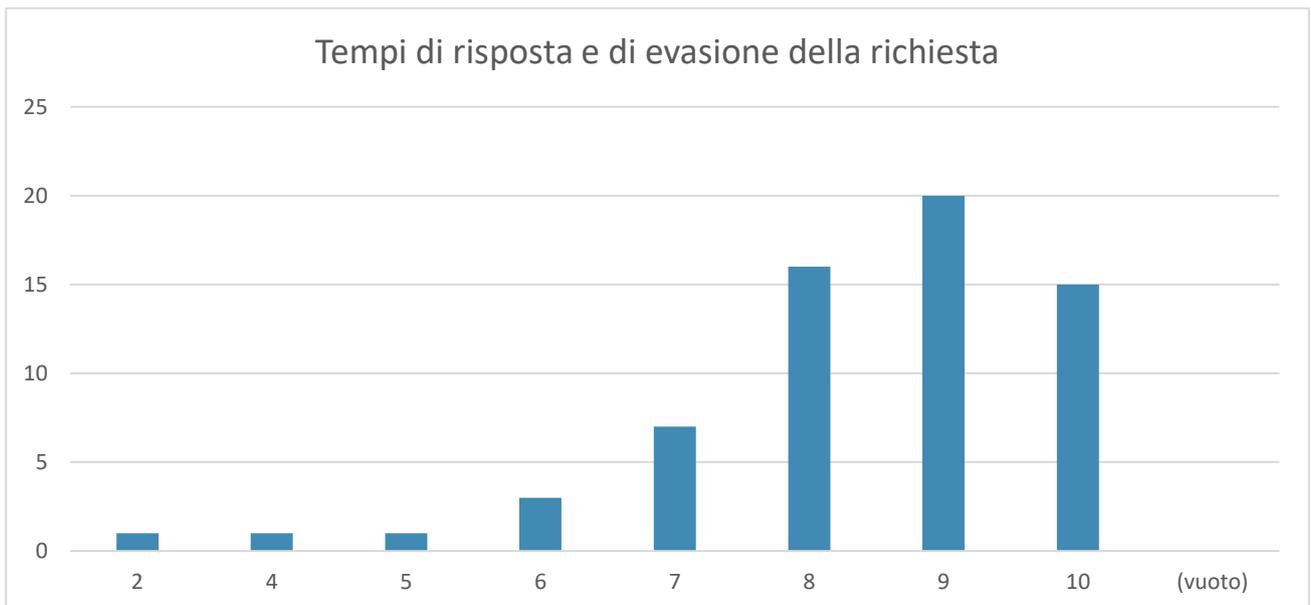


Tabella 98

La raccolta di opinioni e suggerimenti ha indicato una buona soddisfazione per il servizio e, in particolare, per il personale che se ne occupa.



## FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Dal campione intervistato, si riscontra **un'alta frequentazione del servizio da parte della stessa utenza** con un buon indice di ritorno. Il 38% del totale, infatti si rivolge al servizio più di 5 volte all'anno e il 25% tra le 2 e le 5 volte. (Tabella n. 99). Le motivazioni principali (Tabella n. 100) riguardano il trasloco e la **movimentazione di arredi e materiali da ufficio** (55%), seguita dal trasporto di **materiali e allestimenti per iniziative e manifestazioni** (12%).

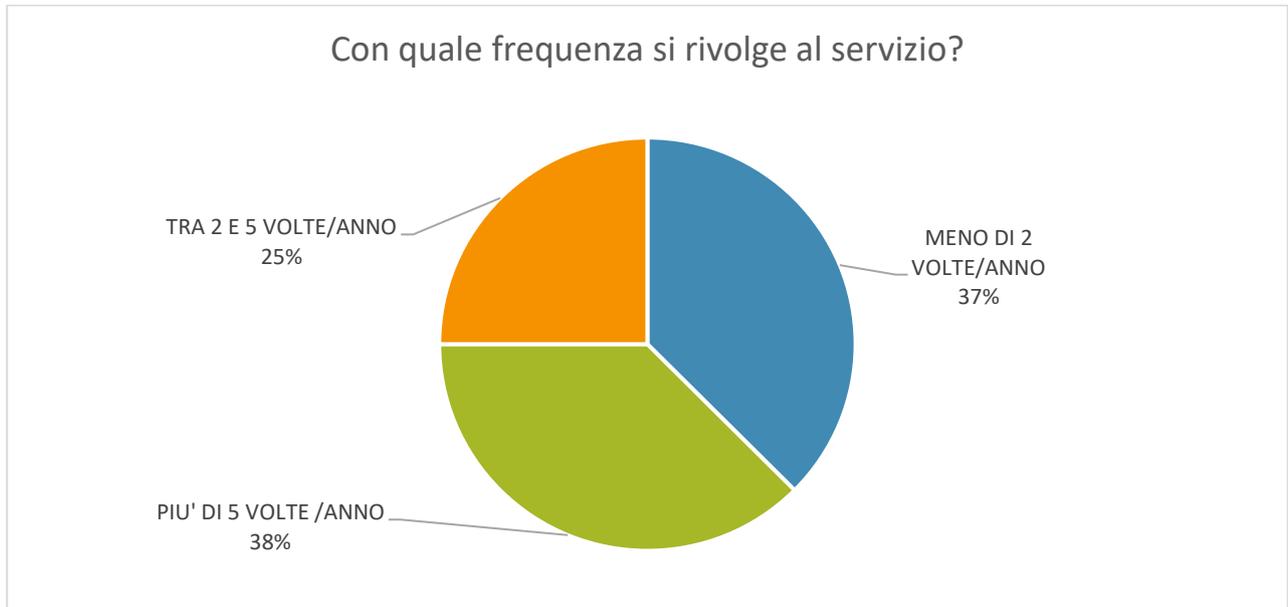


Tabella 99

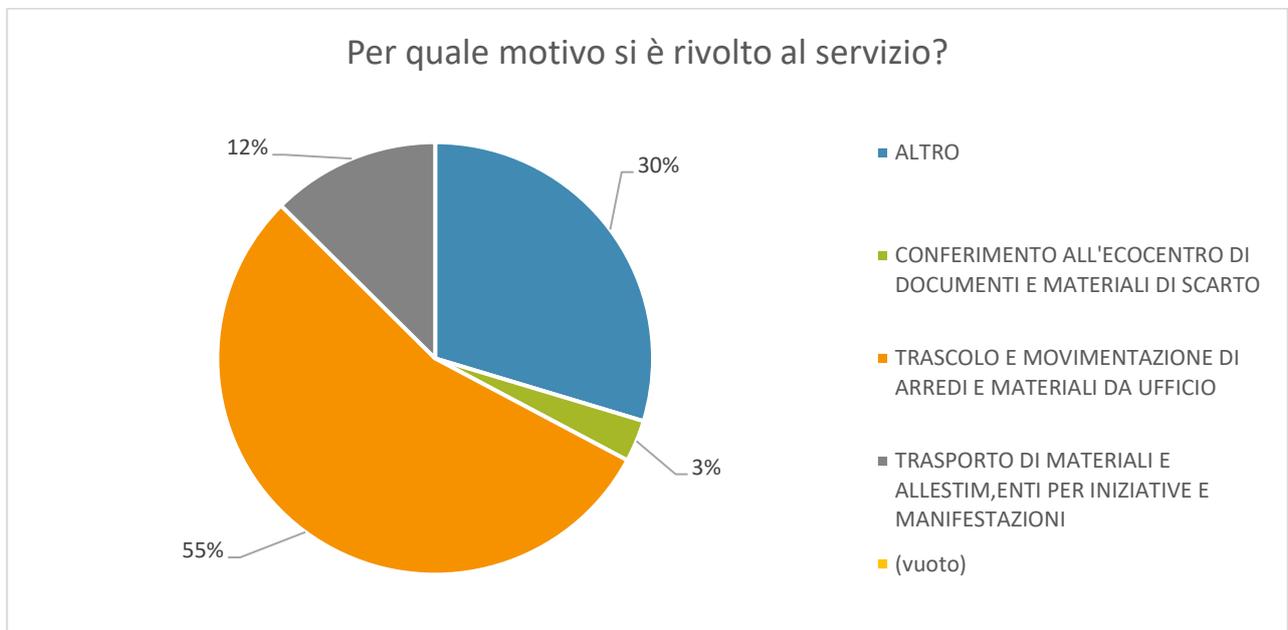


Tabella 100



## INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Come si evince dalla Tabella n. 101, l'utenza è piuttosto eterogenea e appartiene principalmente alla categoria C (53%), seguita da funzionari e personale qualificati di categoria D (30%) e dalla A e B (17%). Le persone che si sono rivolte al servizio ricoprono uno spettro di mansioni eterogenee (Tabella n.102):

- Il 61% è composta da amministrativi/contabili
- Il 17% da personale tecnico
- Il 9% da profili educativo-sociali
- Il 5% dalla polizia municipale
- L'8% da altri tipi di profilo

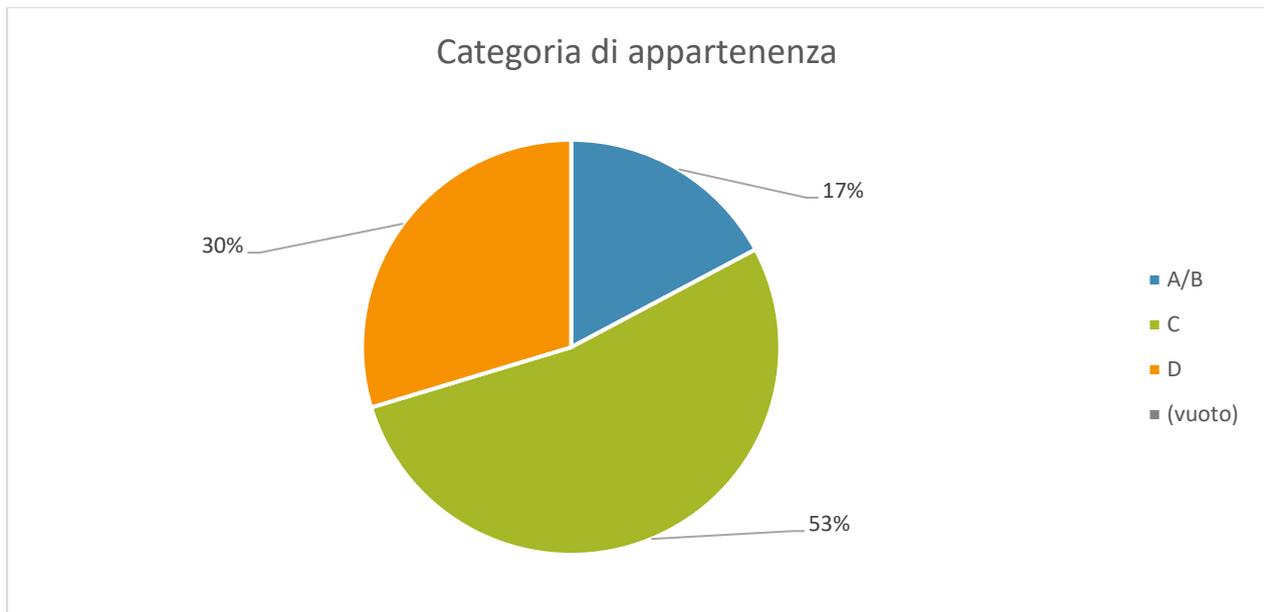


Tabella 101

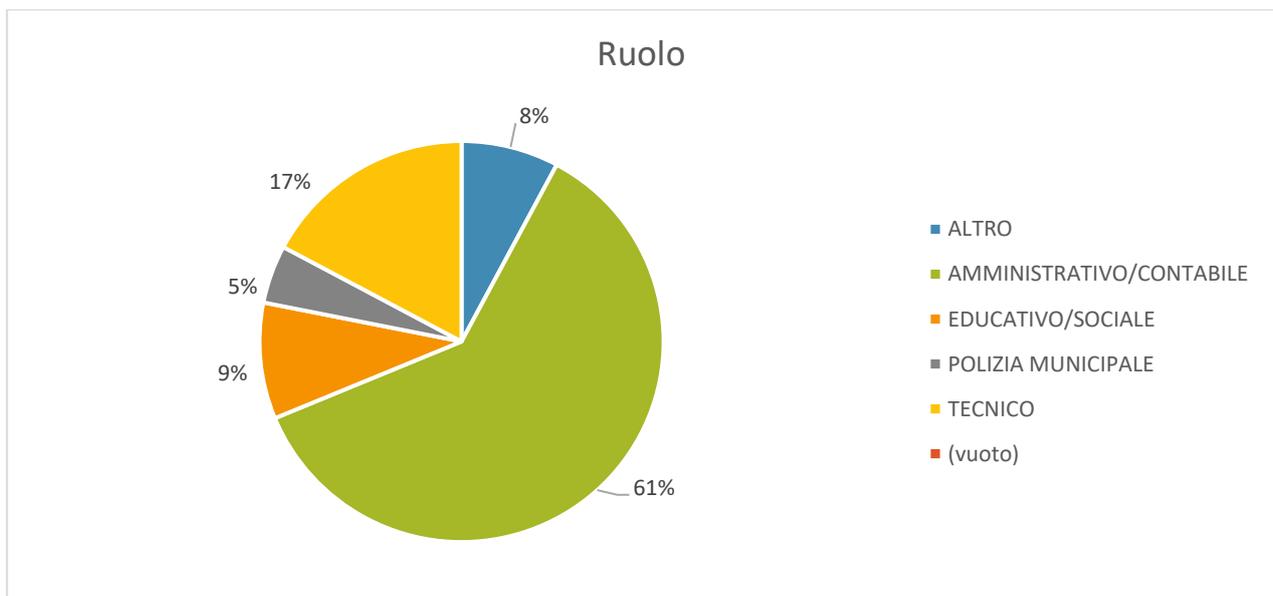


Tabella 102



# ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO SERVIZI CASA – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b>DATI UTENZA .....</b>	<b>72</b>
<b>STRUTTURA DEL <i>questionario</i>.....</b>	<b>72</b>
<b>RISPOSTE .....</b>	<b>72</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....</b>	<b>72</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>75</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA .....</b>	<b>75</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 31

Utenza complessiva: 31

Affidabilità del dato: 100%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 10 domande, di cui:

- 6 Scale di valore da 1 a 10
- 1 Domanda aperta (suggerimenti e opinioni) NON UTILIZZATA
- 3 Domande a risposta chiusa

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Il servizio casa risulta uno dei servizi più graditi tra quelli monitorati. **La totalità del campione intervistato indica una buona soddisfazione per il servizio** (dal 7 in su), come mostra la Tabella n. 103. Il 52% dà una votazione ottima o eccellente al servizio. Il dato è in crescita rispetto all'anno 2021, ma va considerata anche la riduzione del numero di risposte raccolte, che va dai n. 130 questionari raccolti nel 2021 a n. 31 questionari nel 2022.

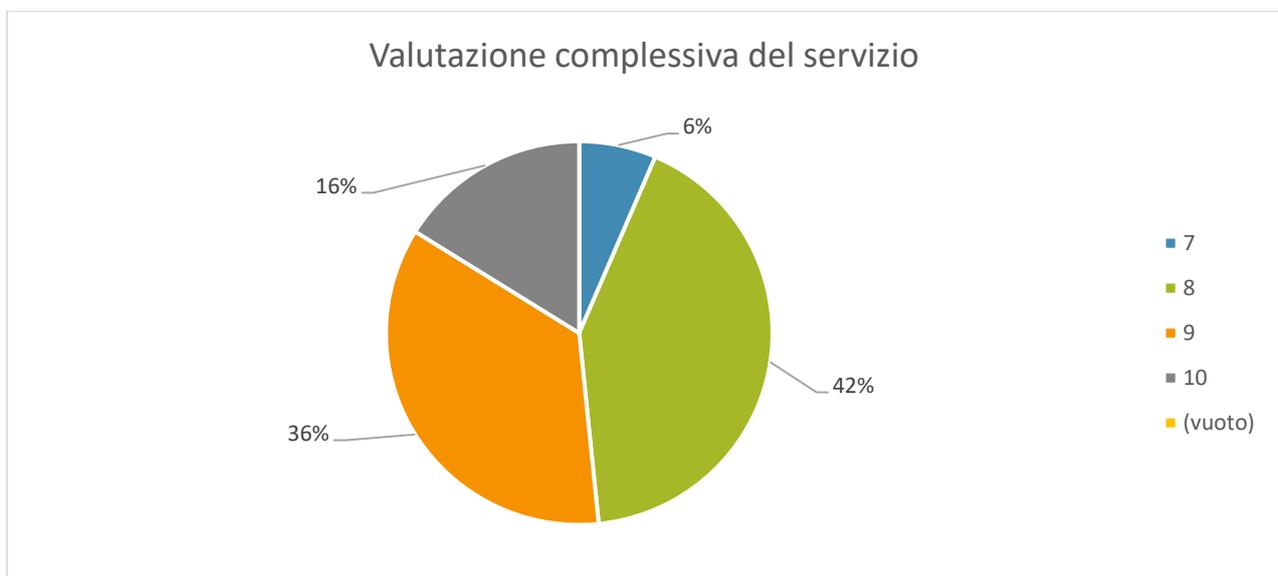


Tabella 103



Risultano molto positivi i parametri riferiti al personale (Tabella n. 104 e 105): tanto per quanto riguarda la **cortesia** del personale quanto per la **discrezione e riservatezza** dello stesso tutti i giudizi sono più che sufficienti.

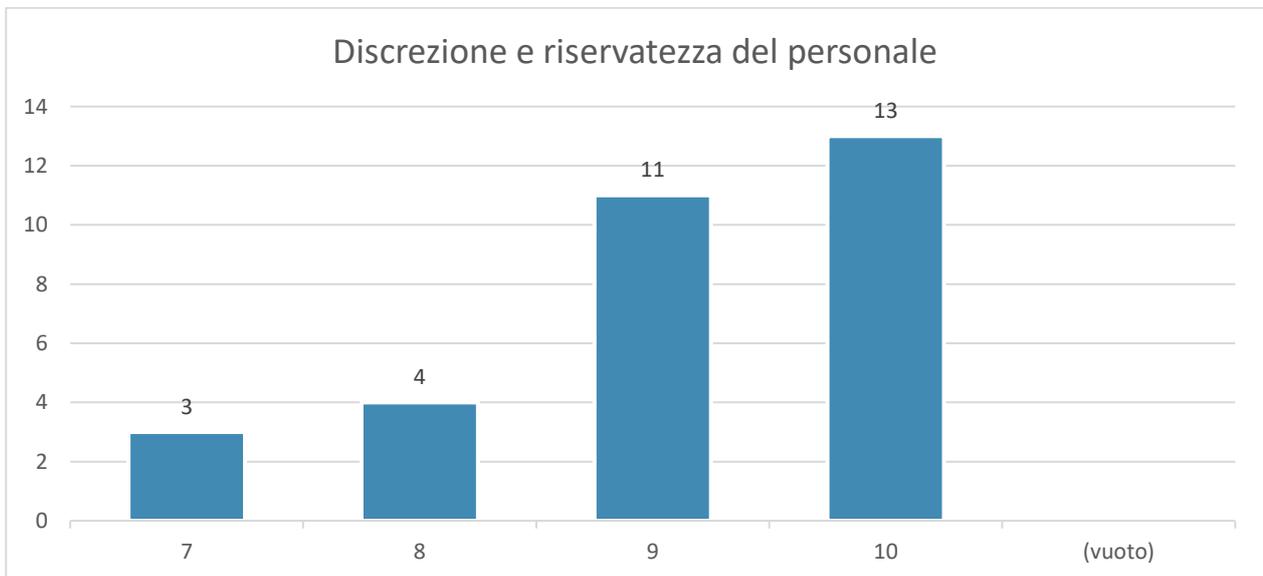


Tabella 104

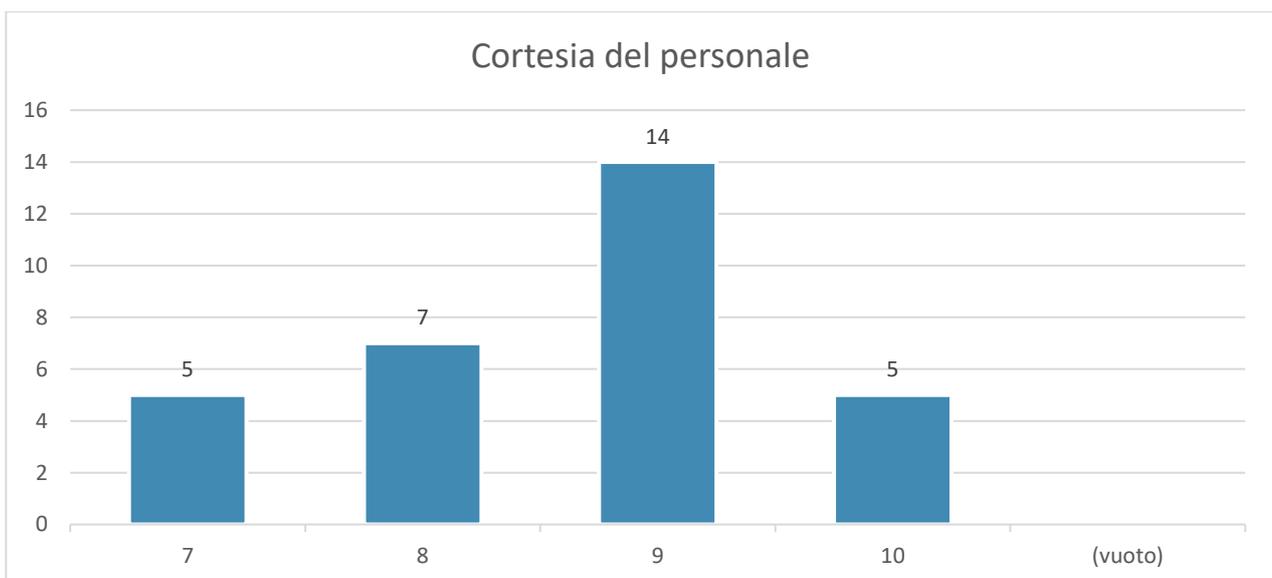


Tabella 105



Molto soddisfacenti anche i parametri sulle **informazioni** che risultano **complete, chiare e semplici per la totalità del campione intervistato** (Tabelle n. 106 e 107).

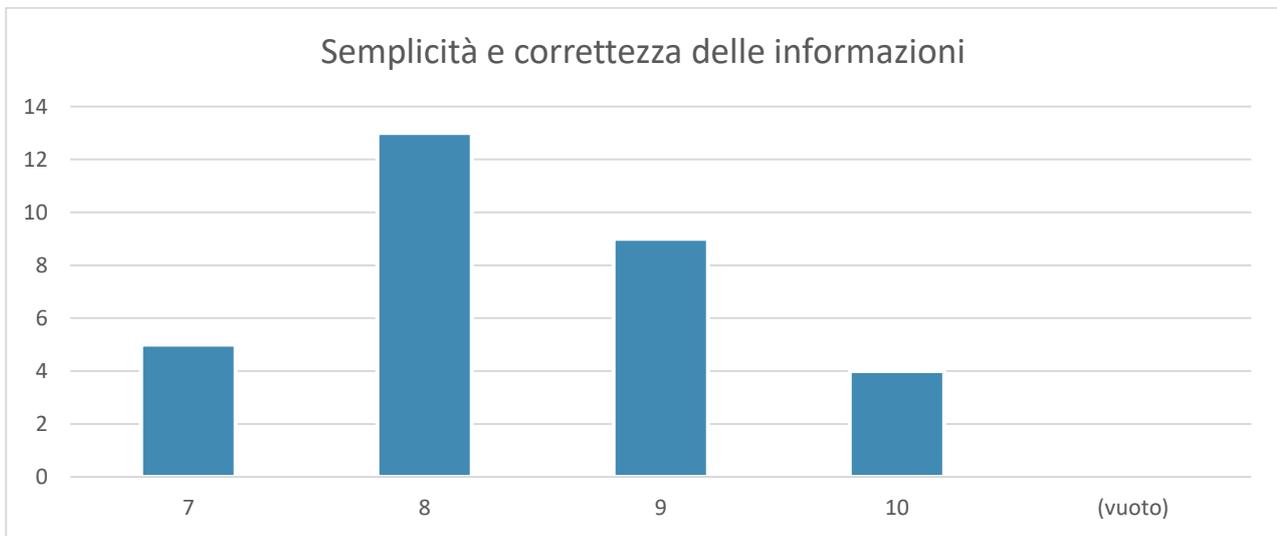


Tabella 106

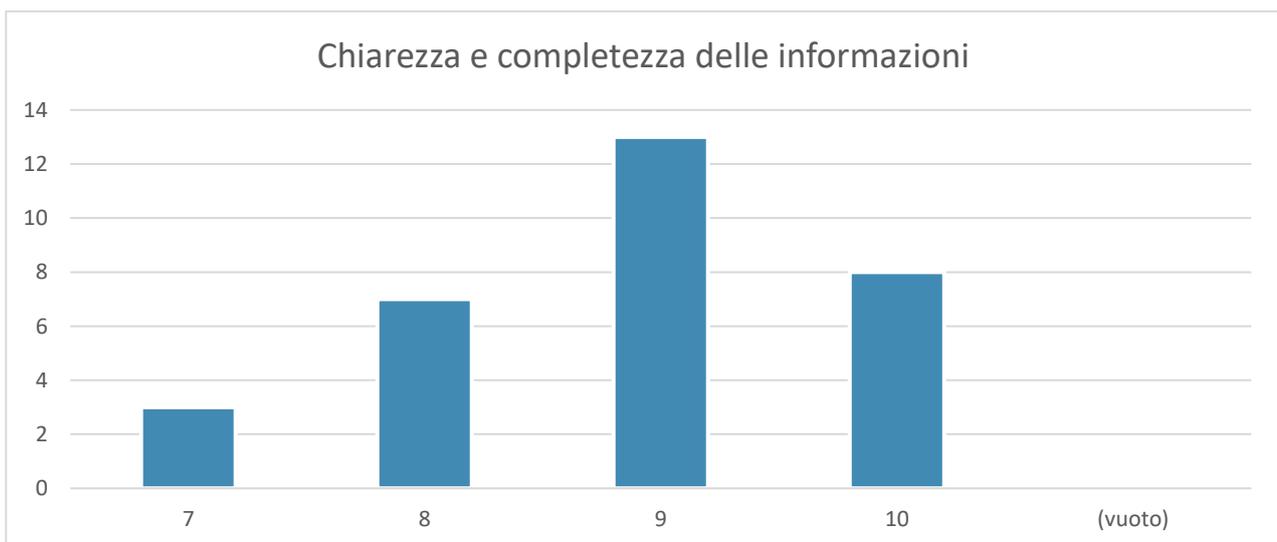


Tabella 107



I **tempi di attesa**, infine, risultano **soddisfacenti** da tutta l'utenza coinvolta nel processo di monitoraggio (Tabella n. 108).

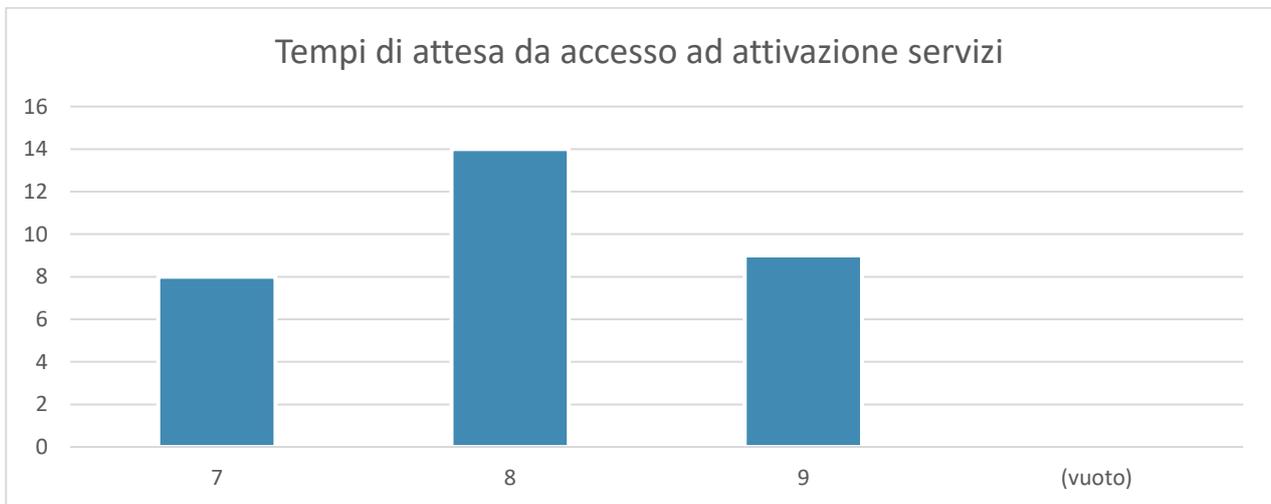


Tabella 108

Non sono stati raccolti suggerimenti e opinioni da condividere.

#### FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Non sono stati rilevati nel questionario dati sulla frequenza e sulle motivazioni che spingono a fruire dei servizi.

#### INFORMAZIONI SULL'UTENZA

L'utente tipo, come riportato nella Tabella n. 109, è al **52% di cittadinanza italiana** (+24% rispetto all'anno 2021), al **42% cittadino dell'Unione Europea** (+16% rispetto al 2021) e al **6% cittadino Extra UE** (-28%).

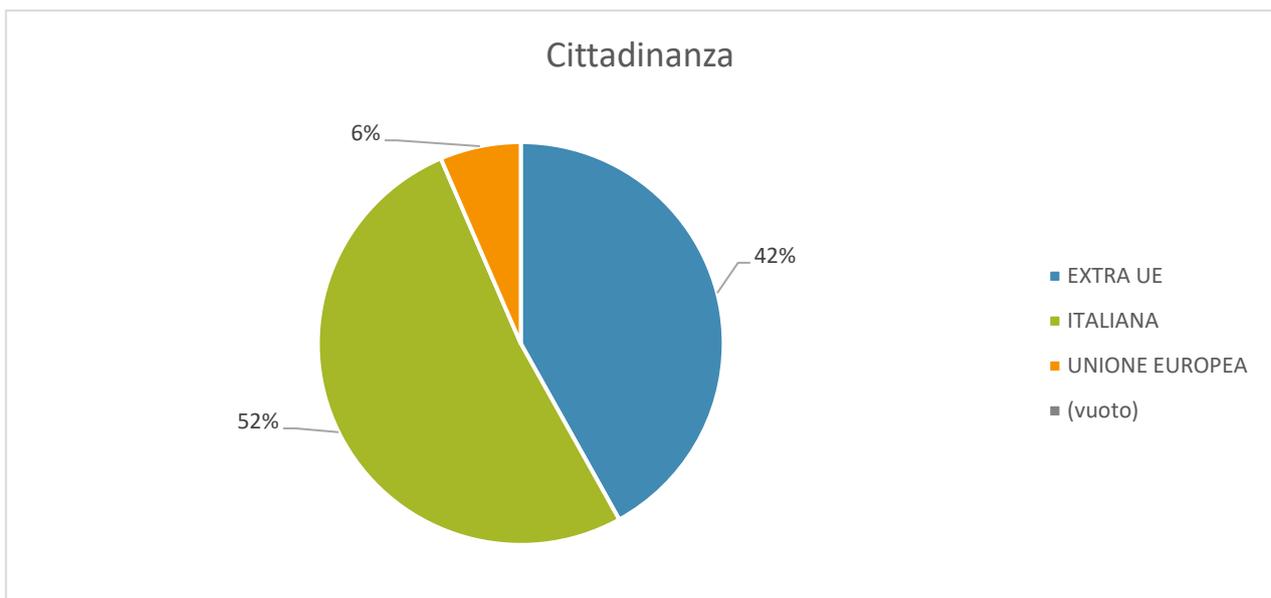


Tabella 109



Prevalentemente ha un'età **tra i 30 e i 50 anni (68%) o over50 (19%)**, ma vi sono anche under30 (13%) come indicato in Tabella n. 110.

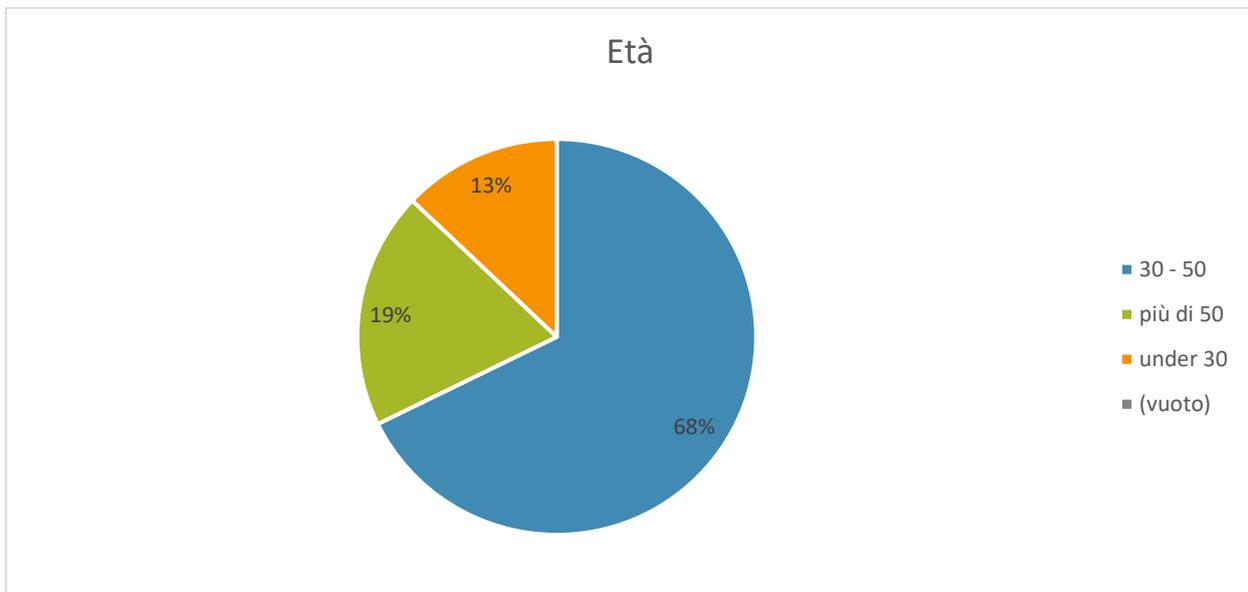


Tabella 110

**Il titolo di studio** (Tabella n.111) è generalmente medio basso: il 45% del totale dichiara di aver concluso solamente la scuola dell'obbligo, ma cresce la percentuale di diplomati che utilizza il servizio (sono il 39%, +26% rispetto al 2021). Coloro in possesso di una laurea che accedono al servizio rimangono una fascia minore dell'utenza (6%).

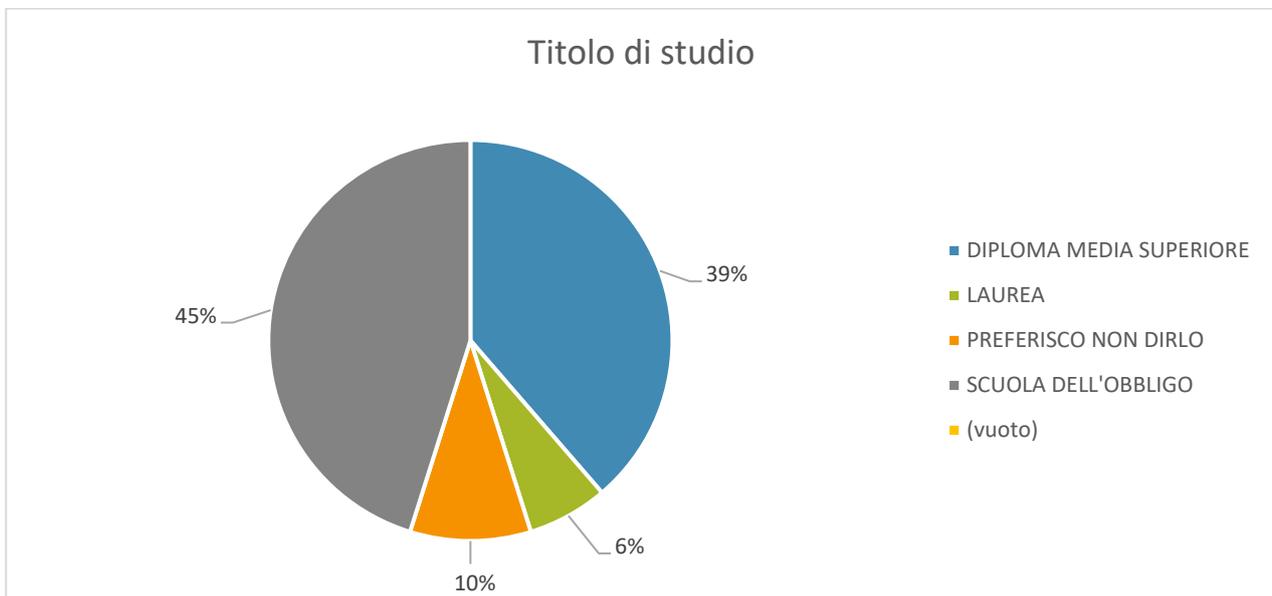


Tabella 111



# ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO PRESENZE – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b>DATI UTENZA .....</b>	<b>78</b>
<b>STRUTTURA DEL QUESTIONARIO .....</b>	<b>78</b>
<b>RISPOSTE .....</b>	<b>78</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO .....</b>	<b>78</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>82</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA .....</b>	<b>84</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 189

Utenza complessiva: 480

Affidabilità del dato: 39%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 13 domande di cui:

- 7 scale di valore da 1 a 10
- 1 domanda aperta (suggerimenti e opinioni)
- 5 domande a risposta chiusa

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Complessivamente i servizi forniti raccolgono un giudizio positivo da parte dell'utenza complessiva (Tabella n. 112).

Il **43%** del campione intervistato **valuta il servizio con un valore di 10/10**. **Quasi il 29%** dà una **valutazione ottima al servizio** e il **24%** considera il servizio **buono o molto buono**. Tra gli intervistati solo il 4% dichiara di non essere soddisfatto del servizio.

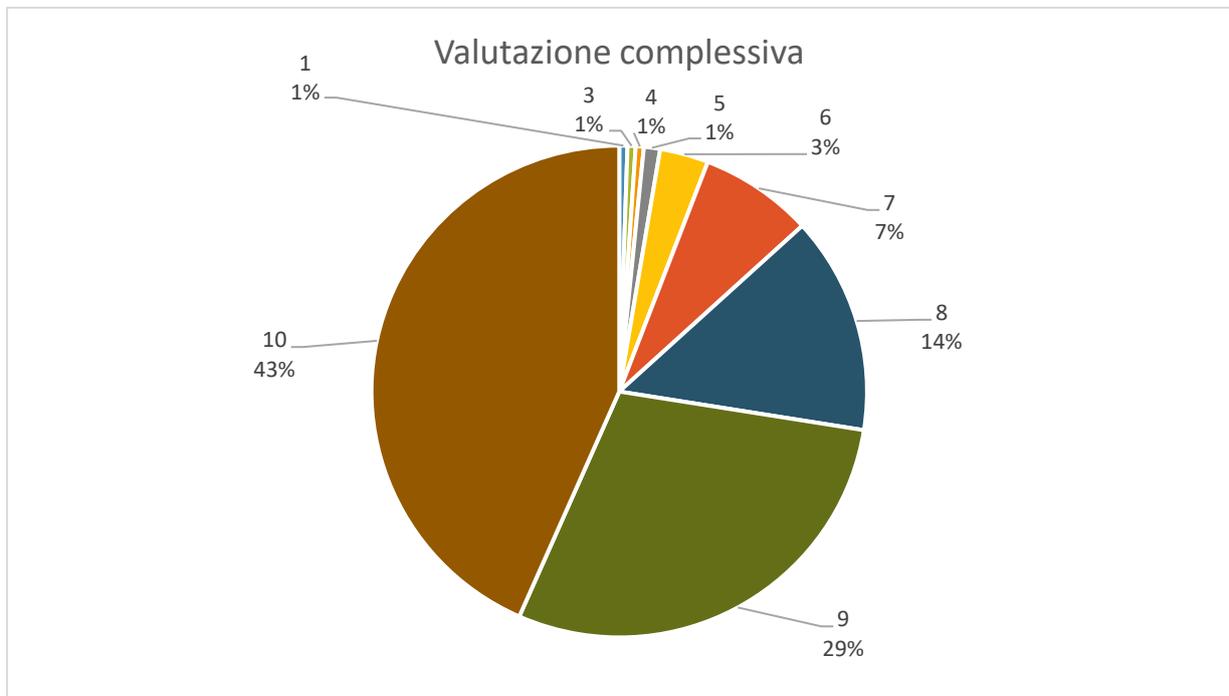


Tabella 112



Molto positiva anche la valutazione sulla **cortesia e gentilezza del personale**: oltre la metà degli utenti indicano eccellente il servizio e le opinioni negative raggiungono solamente l'1% (Tabella n. 113).

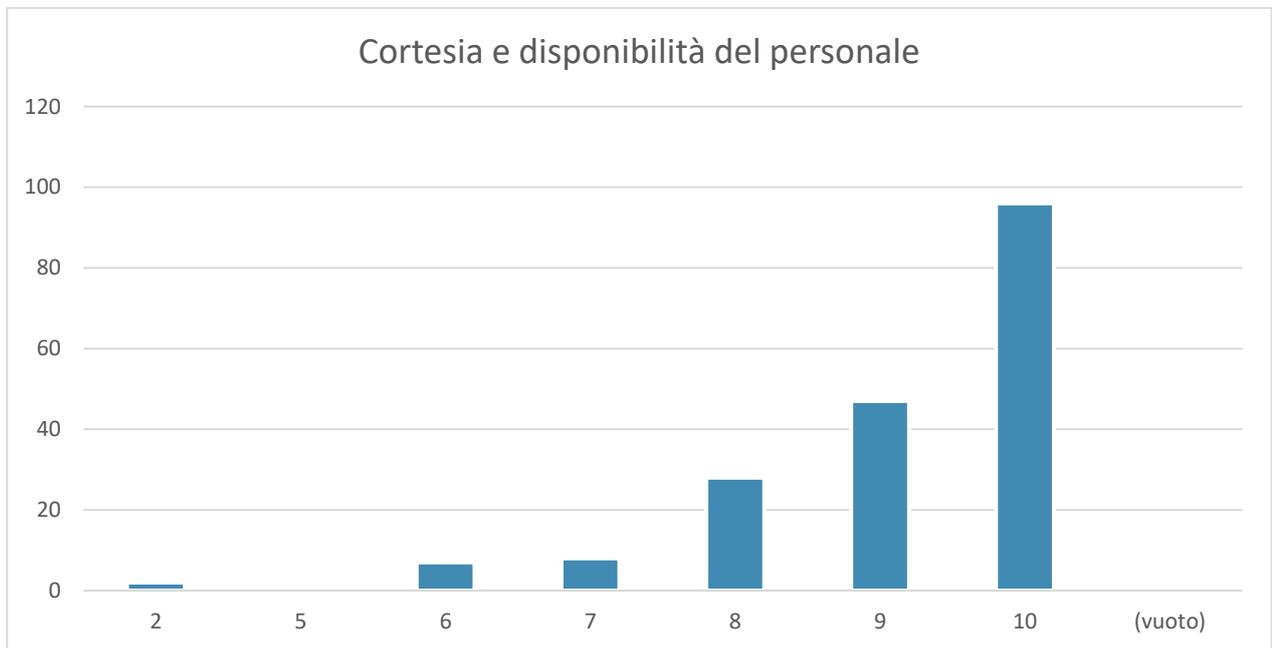


Tabella 113

Anche la **competenza del personale** (Tabella n.114) è valutata più che soddisfacente (dall'8/10 in su) dall'86% della popolazione intervistata, seppur si segnalino la presenza di alcuni giudizi negativi.

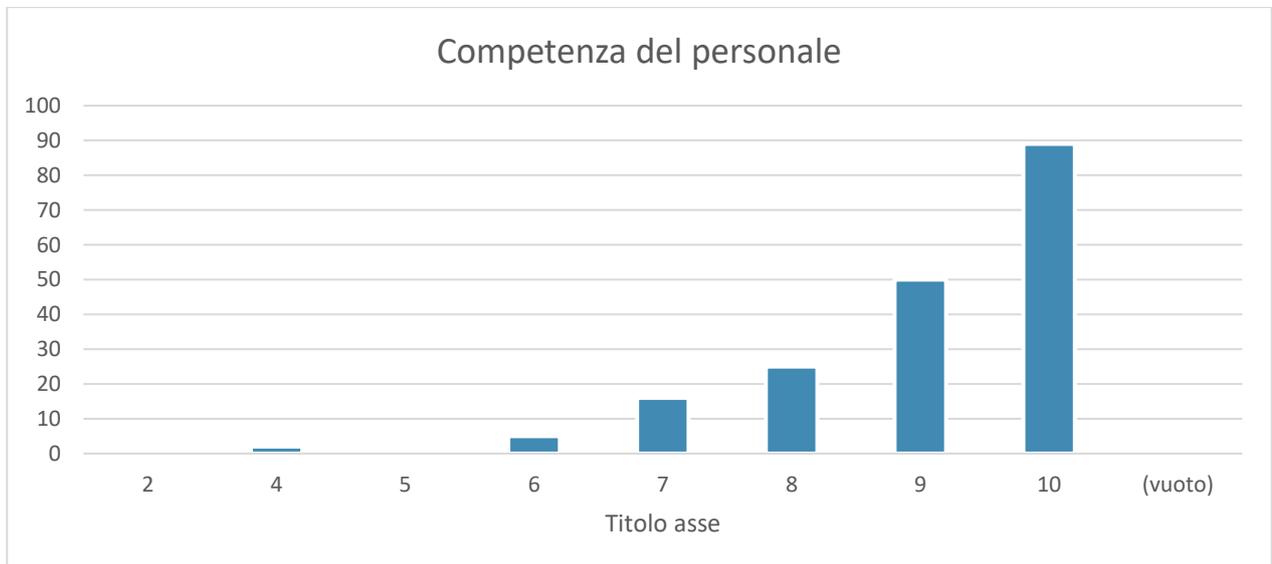


Tabella 114



Tale dato è confermato anche da altri parametri positivi: la **disponibilità del personale** a trovare una soluzione adeguata ai problemi presentati e **l'assistenza nella compilazione delle richieste**, dato che registra il 98% di risposte positive (Tabelle n.115 e n.116).

Si tratta di informazioni molto importanti per valutare l'efficacia di un servizio essenziale **per la gestione e relazione degli uffici comunali con il personale interno**.

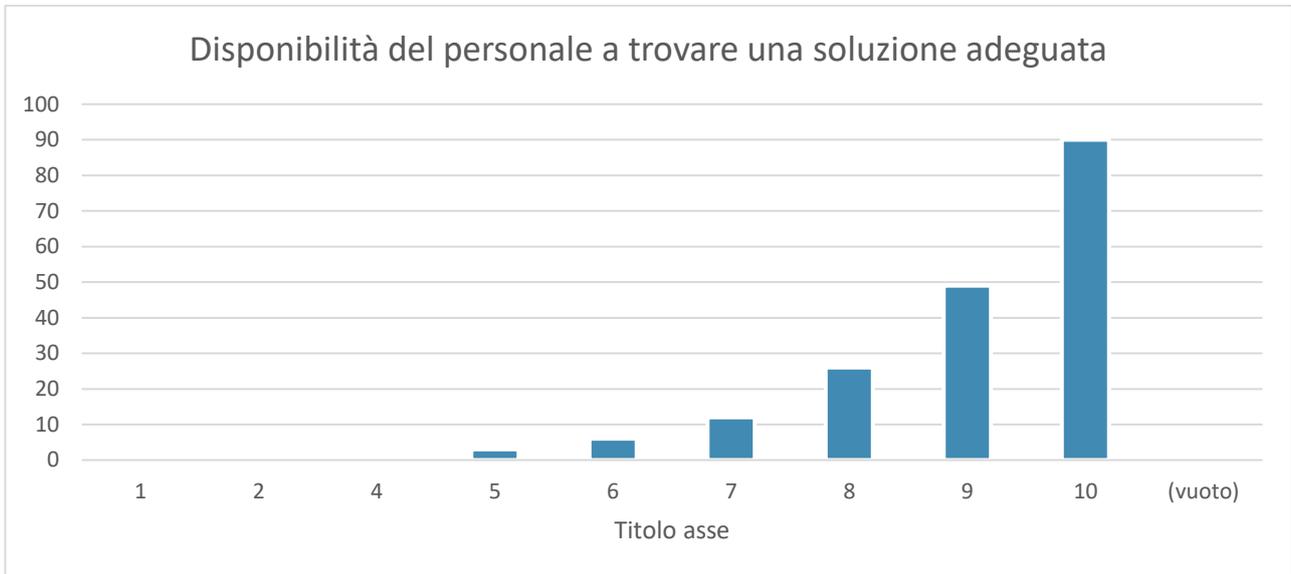


Tabella 115



Tabella 116



Le **informazioni** ricevute sono **chiare** per la maggioranza degli utenti, come anche **l'attesa nei tempi di risposta** che risulta adeguata per il 98% del campione intervistato (Tabelle n.117 e n.118)



Tabella 117

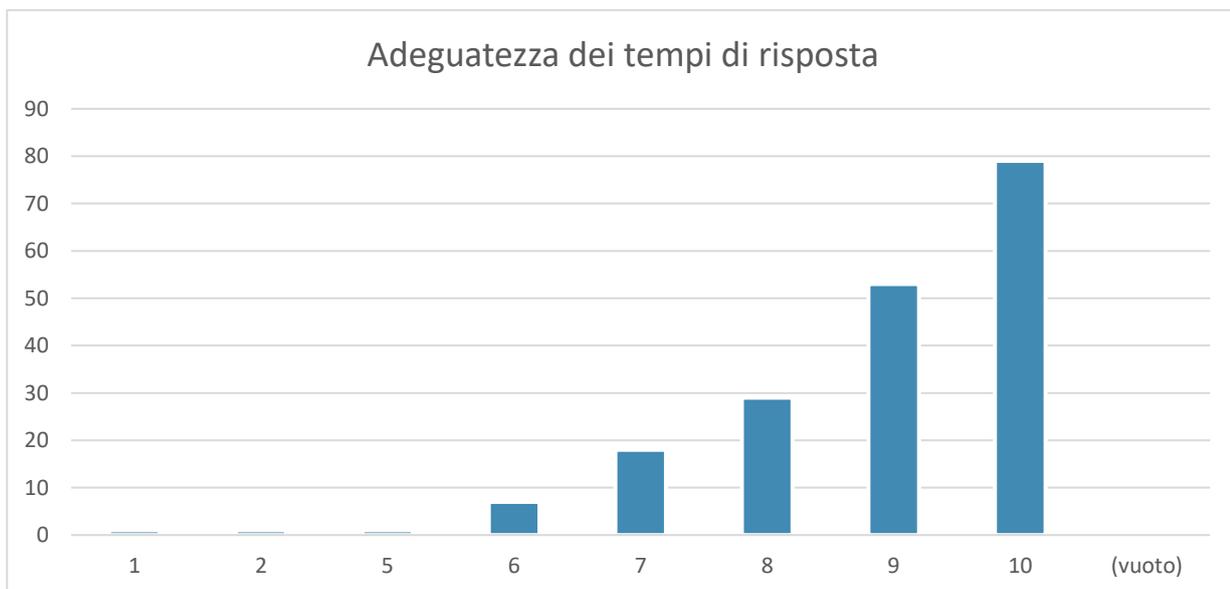


Tabella 118

Agli utenti intervistati è stato anche richiesto di indicare suggerimenti e opinioni per migliorare il servizio. Da quanto emerge, risulta importante segnalare la **necessità di migliorare** alcune strumentazioni e **i processi di registrazione presenze** e la possibilità di **digitalizzare alcune procedure online** per accelerare alcune tempistiche.

Di seguito gli esiti dell'indagine:

Il personale del servizio organizzazione è sempre molto gentile e disponibile, ma le timbratrici spesso non funzionano correttamente. Un'altra pecca del servizio è che, se precedentemente ci si poteva connettere in remoto per poter richiedere eventuali autorizzazioni ora il servizio è stato sospeso con il passaggio in cloud creando non pochi problemi di gestione.

Indifferente



Lezioni quando cambiamenti nei permessi

maggior comunicazione tra uffici

maggior uso delle mail come risposta, informazioni e istruzioni

Miglioramento degli strumenti informatizzati di rilevazione presenze (timbratrici)

nessun commento

nulla tutto perfetto

Procedura gestione del cartellino mensile più snella e meno macchinosa

## FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Il dato descritto precedentemente è confermato anche dal quesito sulle modalità di accesso attualmente più utilizzate per il servizio d'ufficio (Tabella n.119):

- Il **58%** dichiara di contattare l'ufficio via **telefono**
- Il **23%** con **posta elettronica**
- Il **19%** in presenza, recandosi all'ufficio

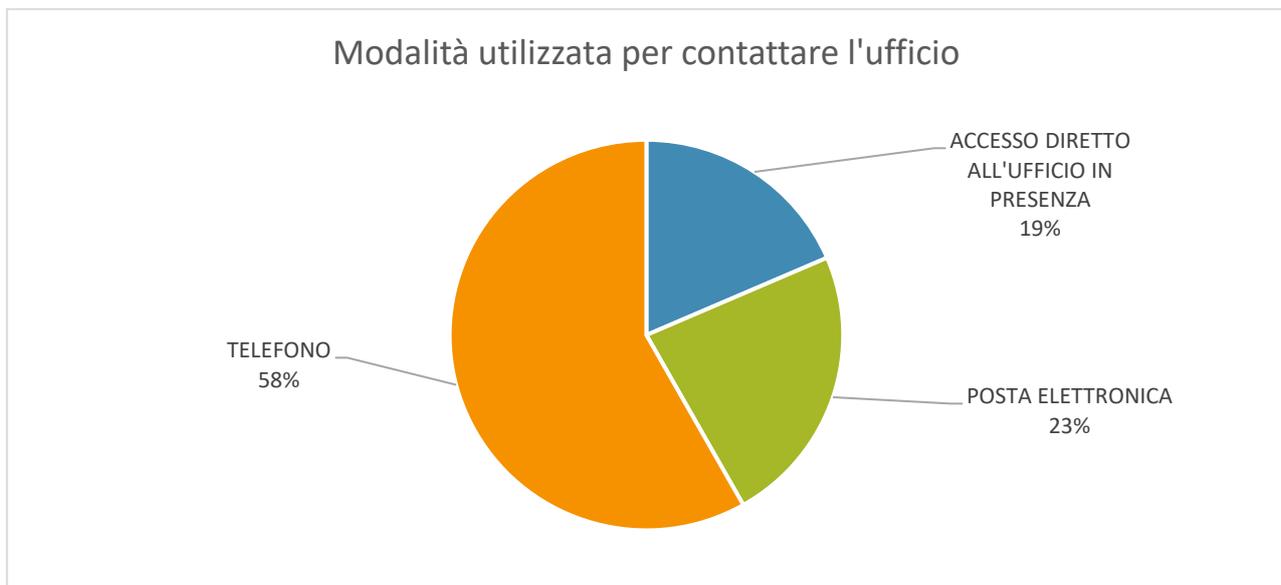


Tabella 119

In larga parte, l'utenza si rivolge al servizio con una frequenza alta: il **47%** degli intervistati ha richiesto il servizio più di **5 volte all'anno** e il **44%** tra le 2 e le 5 volte annuali. Solo il **9%** ha avuto necessità di rivolgersi al servizio con meno frequenza. Ciò è indice di una forte rilevanza del servizio per alcune fasce di utenza. (Tabella n.120)

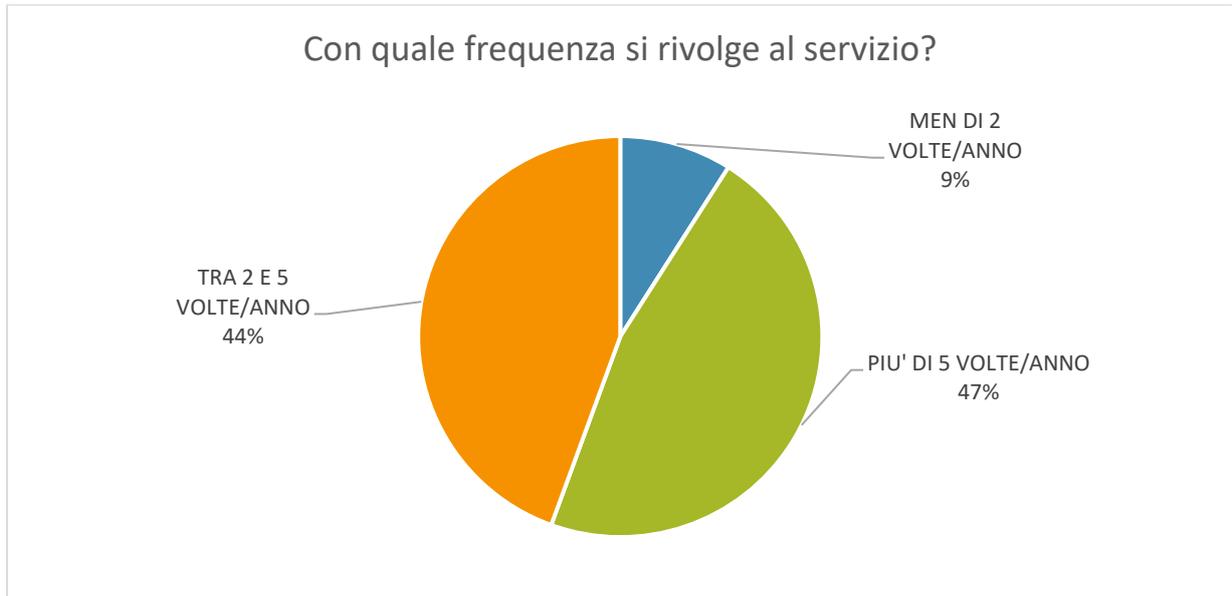


Tabella 120

Principalmente si ricorre all'Ufficio Presenze (Tabella n. 121) per **problematiche su orario di servizio e cartellino presenze (55%)**, la richiesta per permessi e congedi (32%), la fruizione di istituti contrattuali e di legge quali la maternità o la legge 104 (10%).

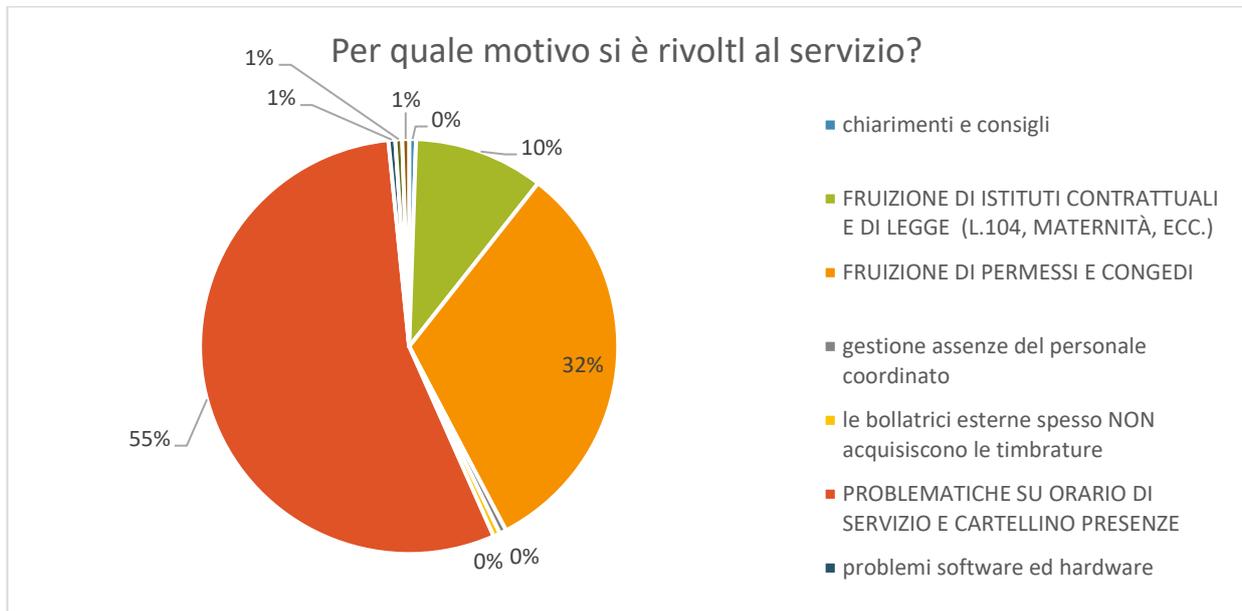


Tabella 121



## INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Come per gli altri servizi, gli utenti sono in larga parte appartenenti alla **categoria C** (56%), per il 27% di categoria D e in misura minore utenti di categoria A/B (16%), come si evince dalla Tabella n. 122.

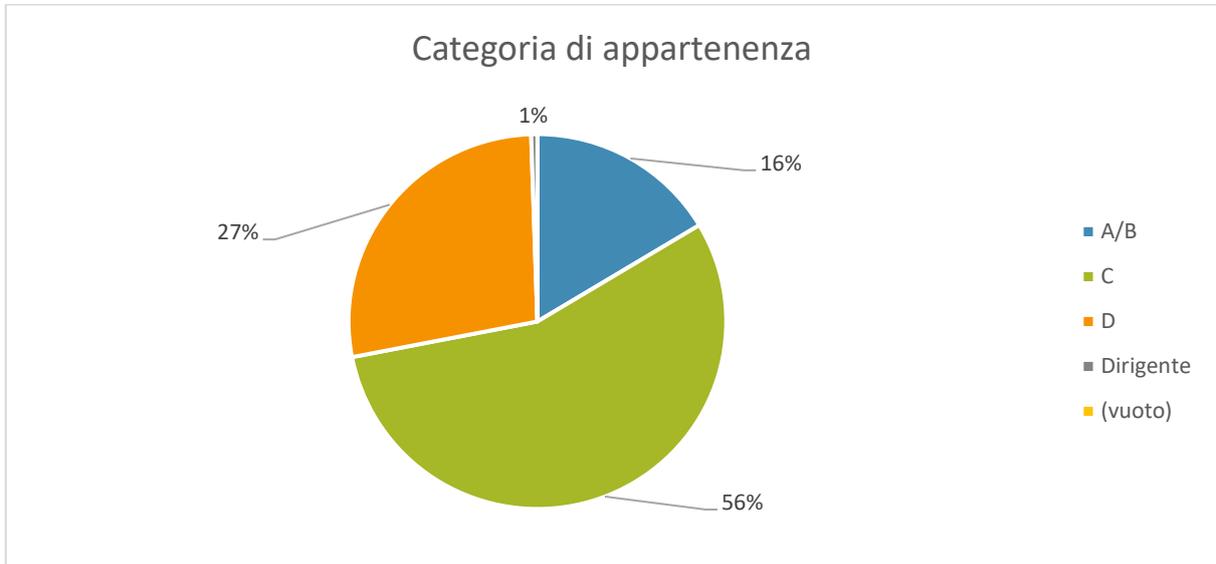


Tabella 122

Si tratta in larga misura di figure (Tabella n. 123), che ricoprono il ruolo di **amministrativi** (56%) e **tecnici** (18%) e del settore educativo/sociale (18%). In misura minore sono profili legati **alla polizia municipale** (6%) o operai (2%).

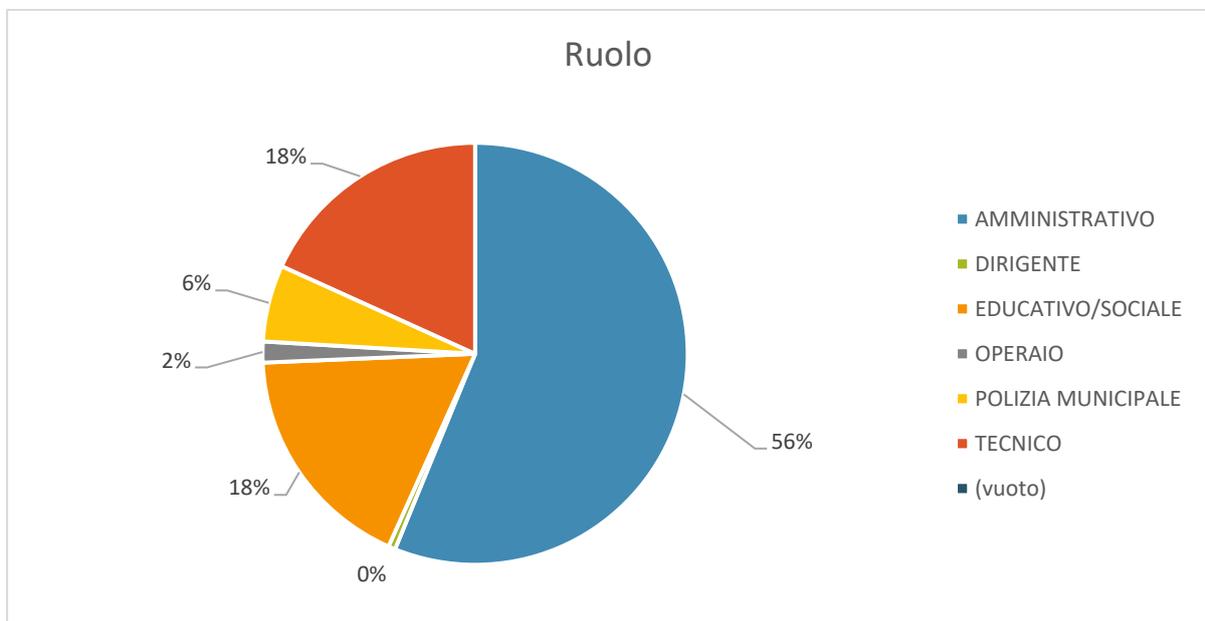


Tabella 123



# ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO URBANISTICA (ACCESSO PRATICHE) – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b><i>Dati utenza</i></b> .....	<b>86</b>
<b><i>Struttura del questionario</i></b> .....	<b>86</b>
<b>RISPOSTE</b> .....	<b>86</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO</b> .....	<b>86</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO</b> .....	<b>89</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA</b> .....	<b>89</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 48

Utenza complessiva: 120

Affidabilità del dato: 40%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario presentava 12 domande di cui:

- 8 scale di valore da 1 a 10
- 1 risposta aperta (suggerimenti opinioni)
- 3 risposte chiuse

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

**Il 100% del campione è molto soddisfatto** del servizio (Tabella n. 124). Rispetto all'anno 2021, questo dato indica un consistente miglioramento della valutazione complessiva.



Tabella 124

Complessivamente tutti gli indicatori sul personale e l'accesso al servizio sono positivi. In particolare, risultano molto positivi i parametri del **rispetto dell'orario stabilito** (Tabella n. 125), **della chiarezza e completezza delle informazioni ricevute** (Tabella n. 126), **di cortesia, riservatezza e discrezione del personale** (Tabella n.127). Tutti e tre i parametri hanno giudizi molto soddisfacenti con il 96% di valutazioni eccellenti.

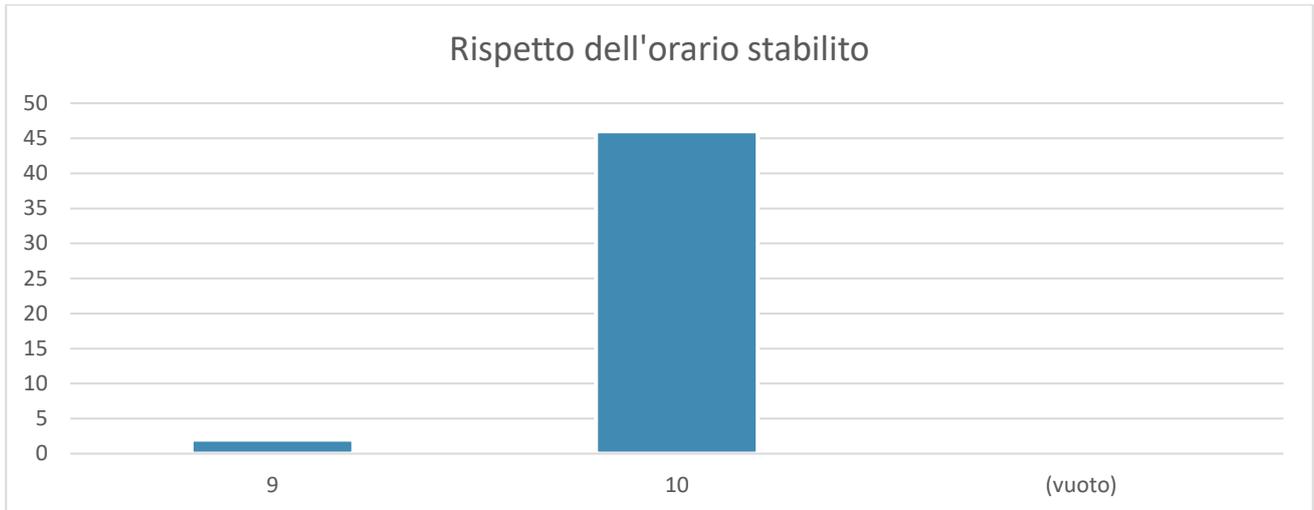


Tabella 125

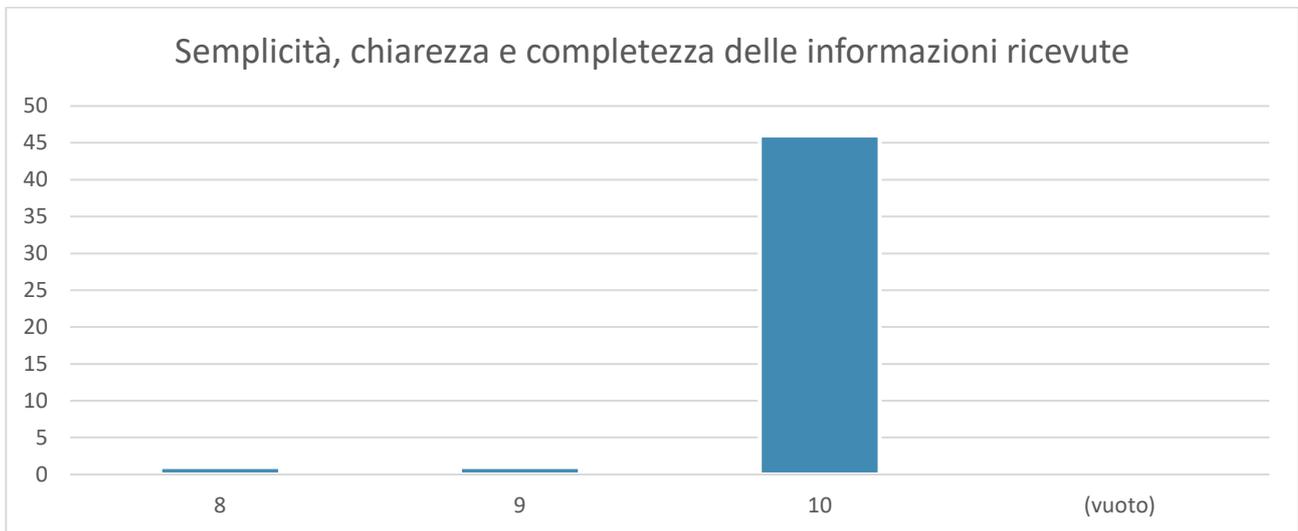


Tabella 126



Tabella 127



Le criticità che nell'anno precedente erano state rilevate rispetto ai prolungati tempi di attesa, secondo i dati raccolti nel 2022 sembrano non sussistere, come dimostrato dalla Tabella n. 128, dove si evince **una quasi totalità dei giudizi sulle tempistiche di accesso di 10 su 10**.

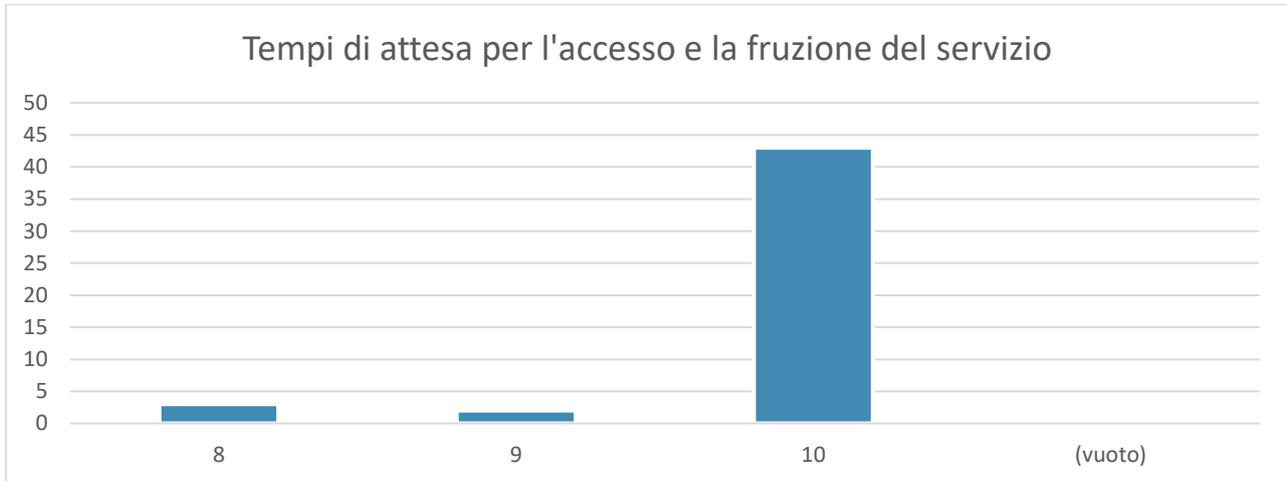


Tabella 128

Infine, risultano ottimi anche i **servizi di riproduzione** della documentazione richiesta (Tabella n. 129).

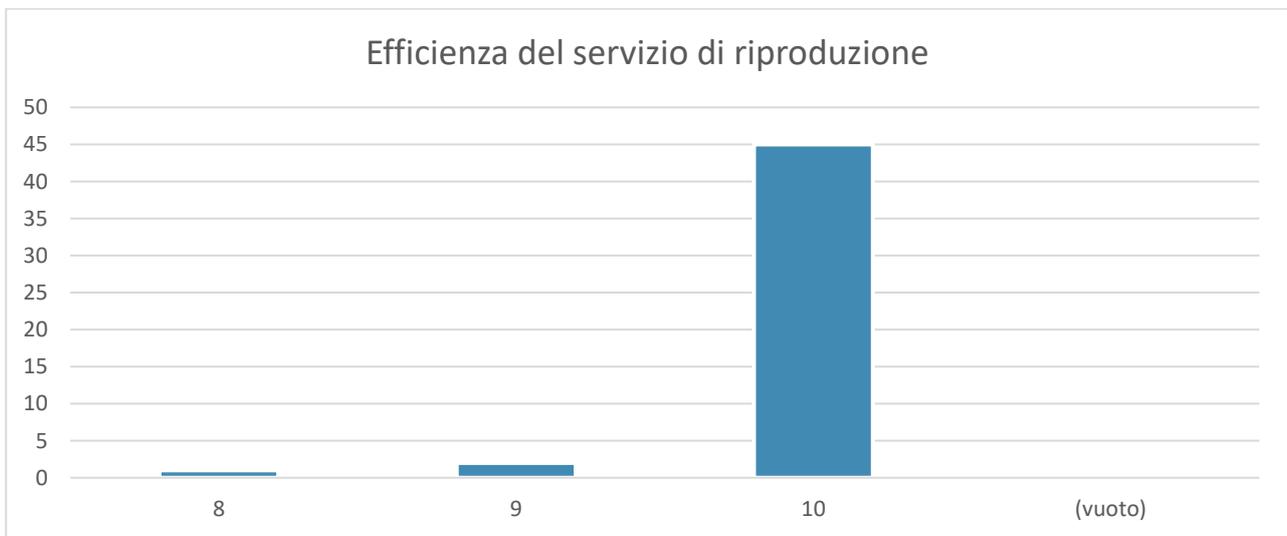


Tabella 129

Nell'indagine sono stati richiesti all'utenza anche feedback e suggerimenti per migliorare il servizio. Dalle risposte raccolte emerge una buona efficienza del servizio e la richiesta di digitalizzazione delle pratiche, senza significative segnalazioni da riportare.



## FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Non sono stati registrati i parametri di frequenza da parte dell'utenza su un arco temporale annuale, né le motivazioni di accesso.

Risulta però **molto positiva la valutazione dei servizi per gli spazi di consultazione** (Tabella n. 130): il 94% reputa gli spazi e la loro gestione eccellenti e il restante 6% ottima.



Tabella 130

## INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Le Tabelle seguenti mostrano i dati relativi alla tipologia di utenza che risulta dal campione, statisticamente di origine italiana.

Coloro che accedono al servizio hanno **prevalentemente tra i 30 e i 50 anni** (46%), ma crescono gli over50 al 35% (+12% rispetto al 2021) e gli under30 al 19% (+16% rispetto al 2021), come riscontrabile in Tabella n. 131.

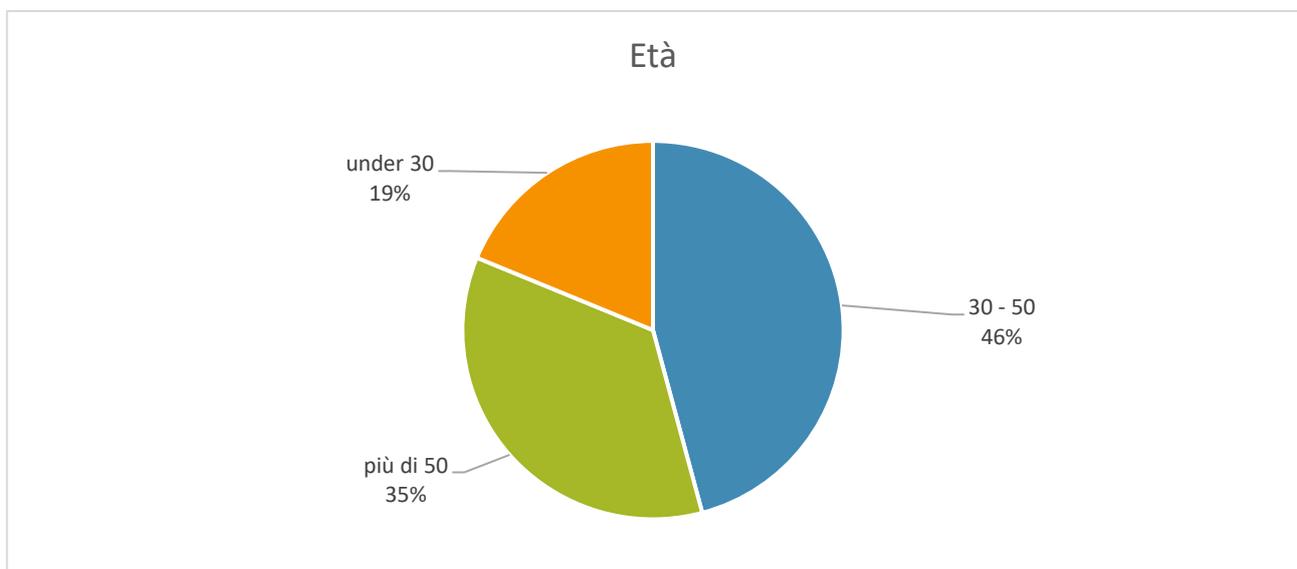


Tabella 131



Come mostra la Tabella n. 132, rimane **maggioritario** il numero di utenti con un **incarico tecnico** (83%), ma risulta significativa anche la richiesta da privati cittadini (13%). Il 4% del campione intervistato indica come tipologia di utenza "Altro".

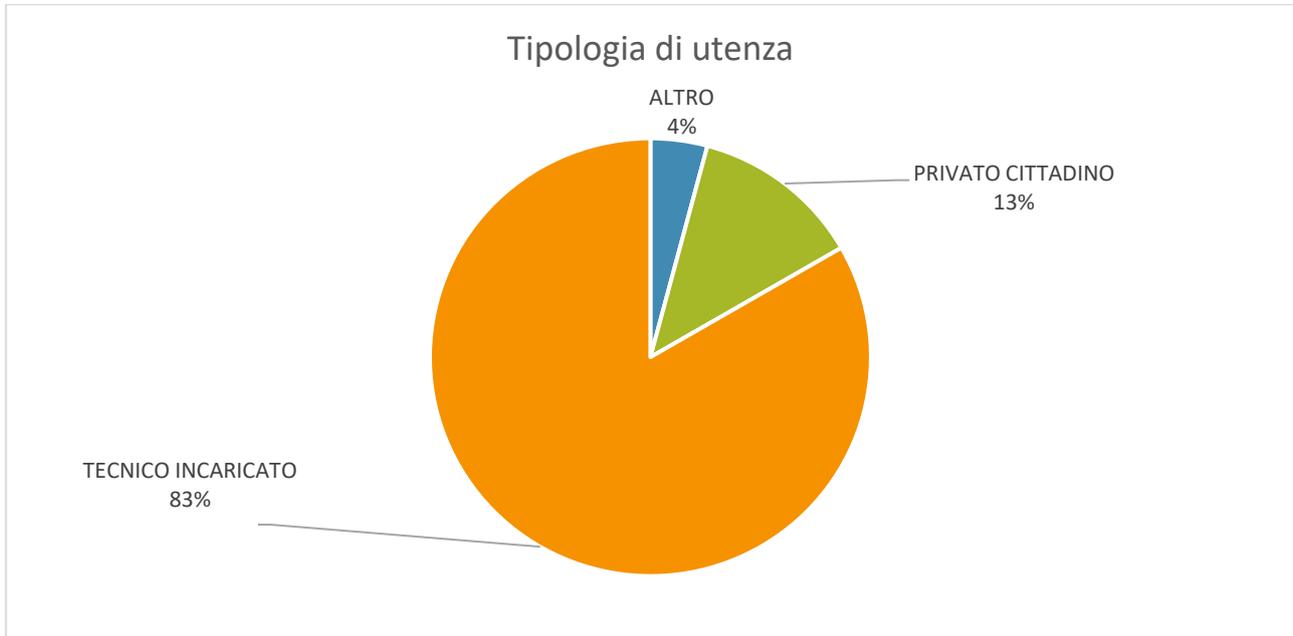


Tabella 132



# ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO URBANISTICA (INFORMAZIONI TECNICHE) – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b><i>Dati utenza</i></b> .....	<b>92</b>
<b><i>Struttura del questionario</i></b> .....	<b>92</b>
<b><i>Risposte</i></b> .....	<b>92</b>
<b>Soddisfazione in merito al servizio</b> .....	<b>92</b>
<b>Frequenza/accesso al servizio</b> .....	<b>94</b>
<b>Informazioni sull'utenza</b> .....	<b>95</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 32

Utenza complessiva: 140

Affidabilità del dato: 23%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario presentava 10 domande di cui:

- 6 scale di valori da 1 a 10
- 1 domanda aperta (suggerimenti e opinioni): NON UTILIZZATA
- 3 domande chiuse

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Il servizio ha ricevuto un ottimo punteggio complessivo. **Quasi il 70% degli utenti ha dato 10/10 al servizio** e la restante parte un punteggio pari o superiore a 7/10 (Tabella n. 133).

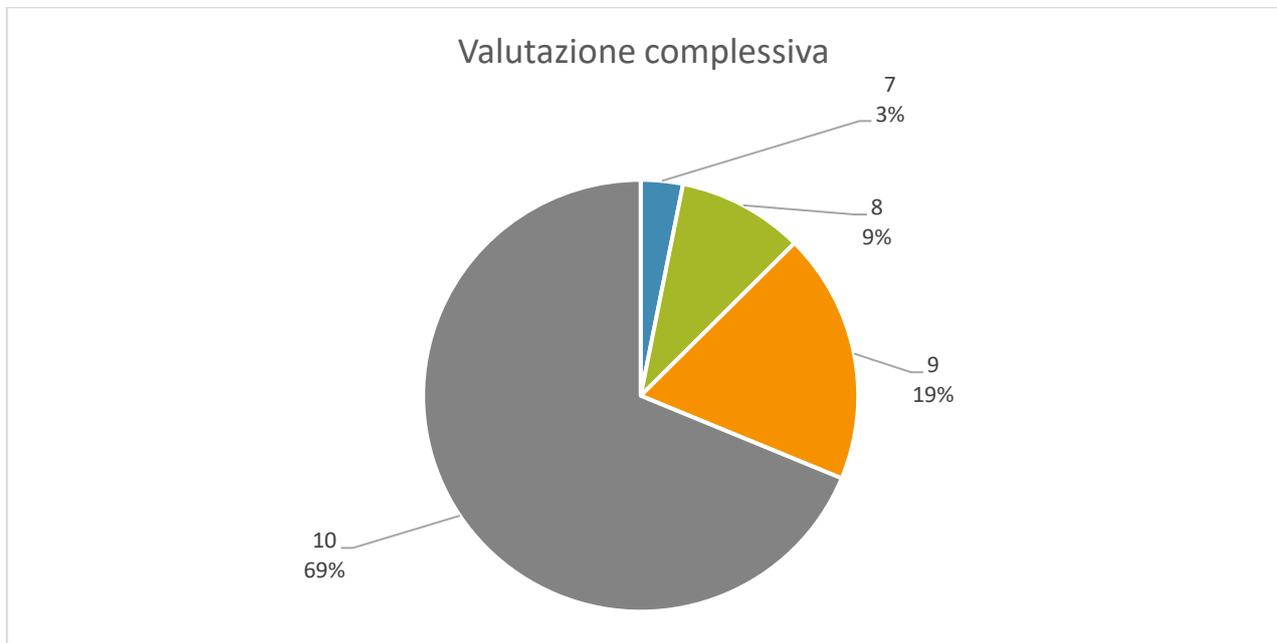


Tabella 133



Risultano **ottimi i parametri sul personale**: tanto per quanto riguarda la disponibilità e gentilezza (Tabella n. 134), quanto per la soddisfazione per le risposte ricevute dal personale tecnico e degli uffici (Tabelle n. 135 e n.136).

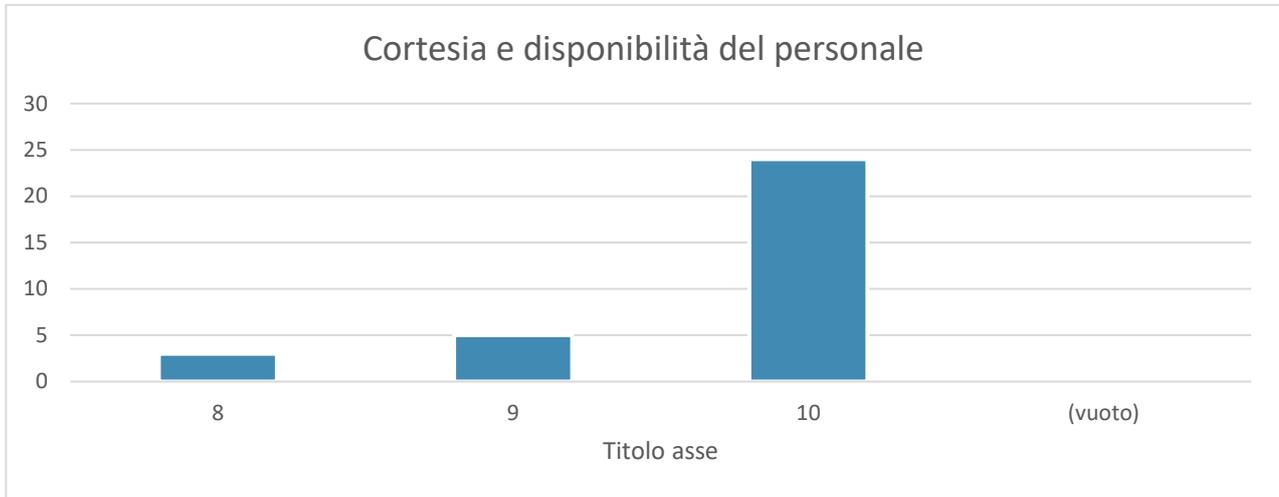


Tabella 134

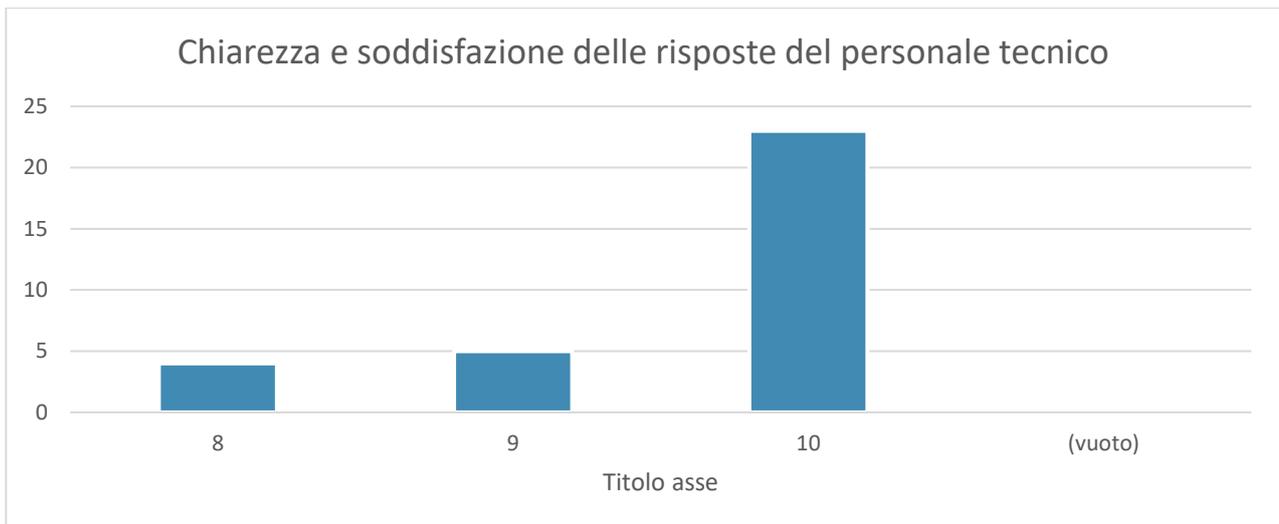


Tabella 135

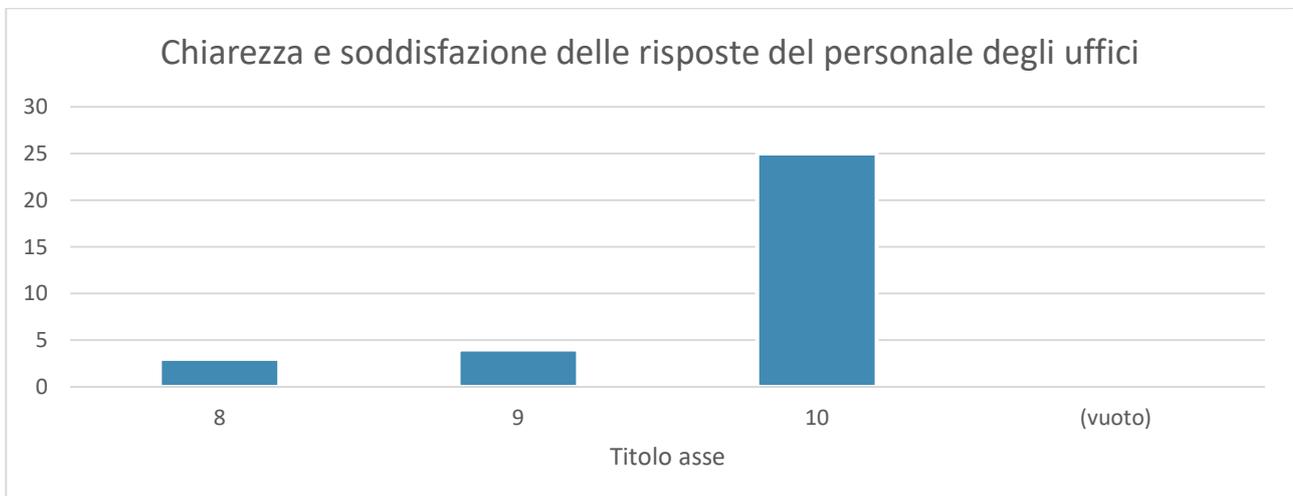


Tabella 136



Ottimi i **tempi di attesa** (Tabella n. 137) per il ricevimento delle informazioni: **l'84% del campione ha dato una valutazione eccellente** (+7% rispetto al 2021) e il 16% ha dato un valore comunque positivo.

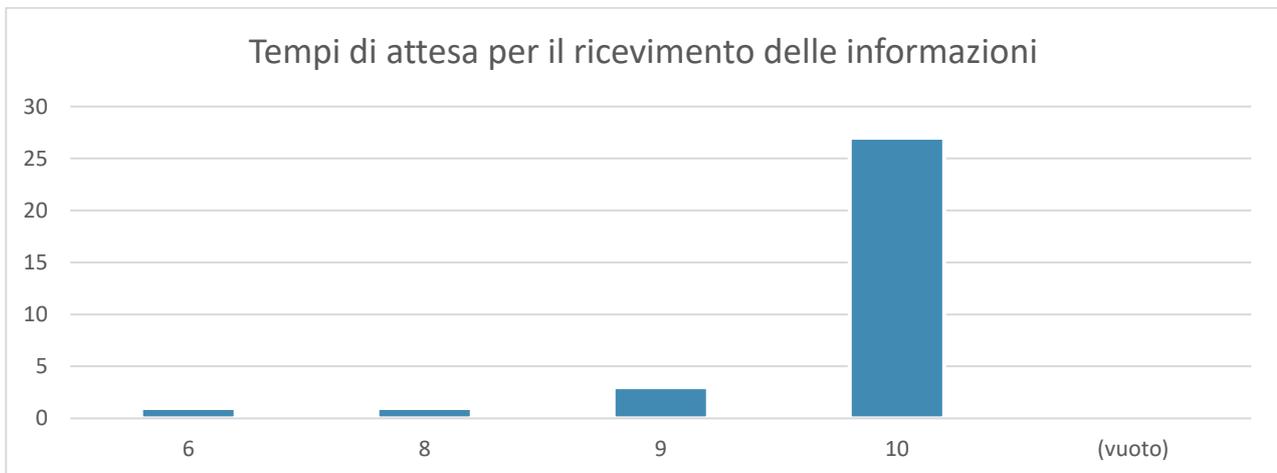


Tabella 137

Come per l'anno precedente, si conferma molto positiva la percezione sull'**accessibilità alle procedure online** (Tabella n. 138). Il **70% dà un riscontro eccellente**, il 25% molto positivo e 6% tra il sufficiente e il non sufficiente.

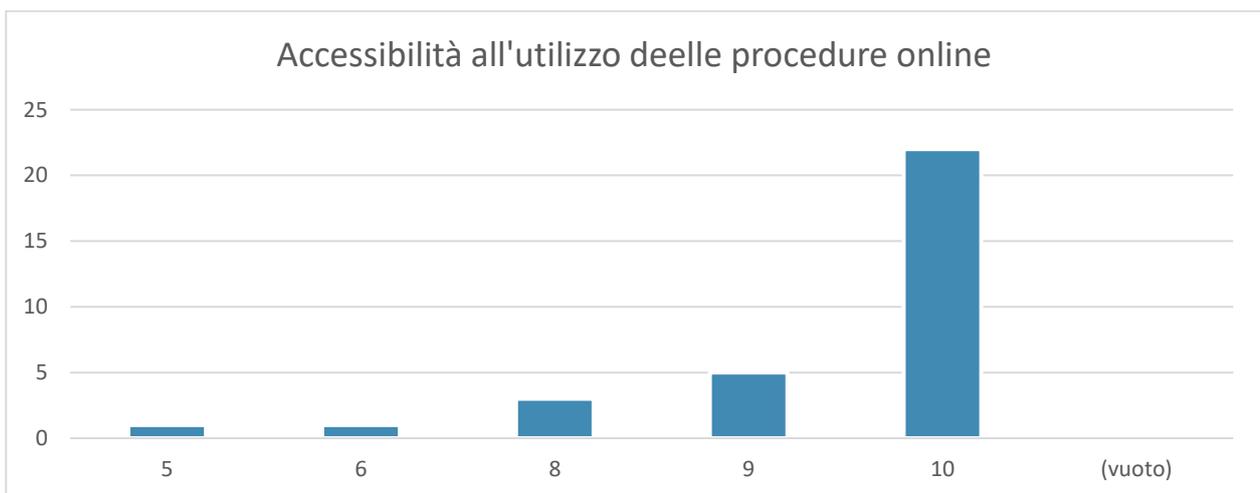


Tabella 138

Il monitoraggio ha previsto anche una domanda con richiesta di suggerimenti e indicazioni, ma non sono state raccolte risposte.

#### FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Non sono state raccolte informazioni sulla frequenza dell'utenza al servizio e/o sulle motivazioni di accesso.



## INFORMAZIONI SULL'UTENZA

**Il 100% dell'utenza intervistata ha cittadinanza italiana.**

**Nel 47% dei casi, l'utenza ha tra i 30 e i 50 anni** (Tabella n. 139). Molto ampia anche la fascia di utenti oltre i 50 anni (53%). Il dato risulta sostanzialmente in linea con quello dell'anno precedente.

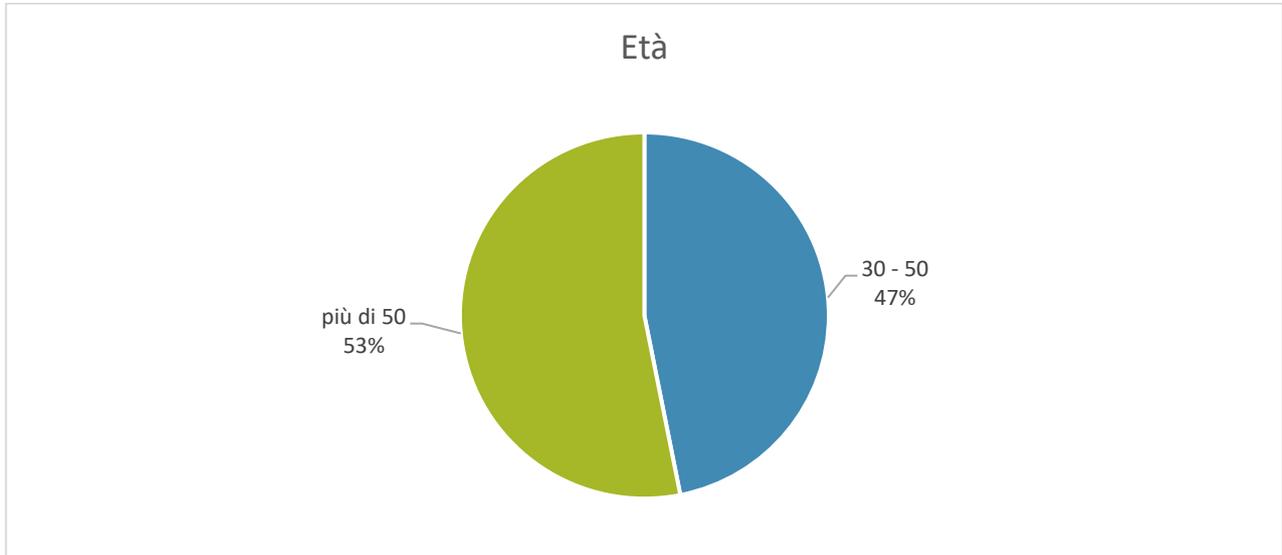


Tabella 139

In generale, l'utenza media ha un livello d'istruzione alto: **il 66%** degli intervistati, infatti, ha conseguito **una laurea** e il 22% ha ottenuto un diploma. Il restante 12% preferisce non dirlo (Tabella n.140)

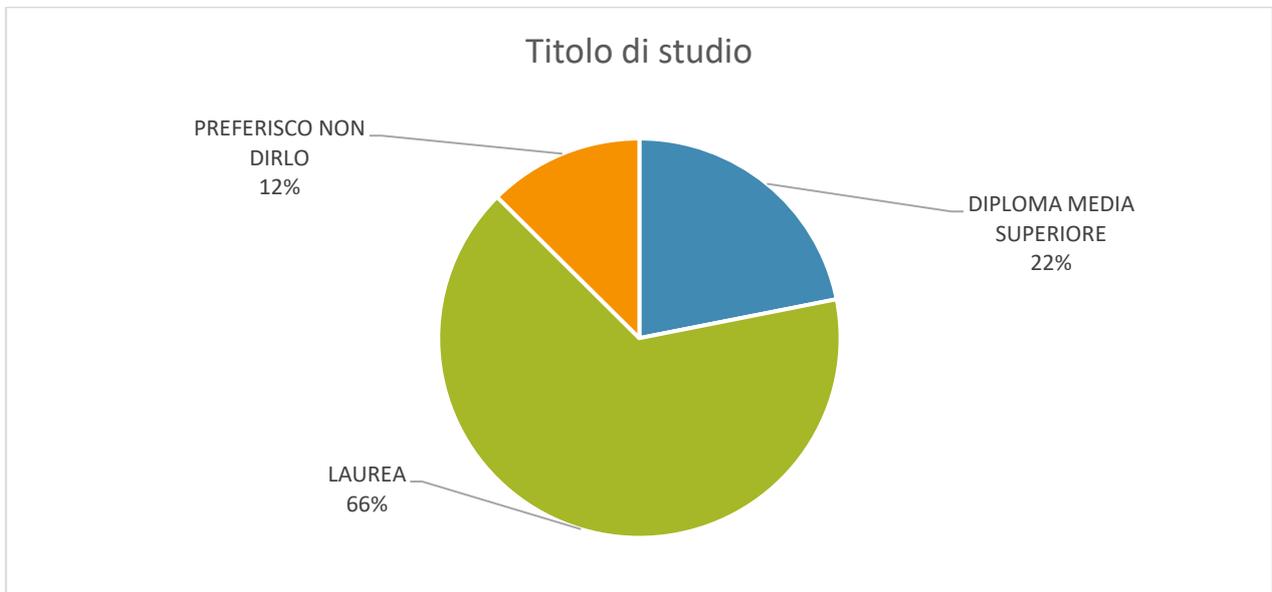


Tabella 140



# ANALISI SULL'UTENZA PER ASTITEATRO 44 – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b>DATI UTENZA .....</b>	<b>97</b>
<b>STRUTTURA DEL QUESTIONARIO .....</b>	<b>97</b>
<b><i>il pubblico</i> .....</b>	<b>97</b>
<b>RISPOSTE .....</b>	<b>98</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO .....</b>	<b>99</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>100</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA .....</b>	<b>101</b>
<b>Allive .....</b>	<b>103</b>
<b>Attività collaterali e di Audience Development .....</b>	<b>107</b>
<b>Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento.....</b>	<b>108</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 372

Utenza complessiva: 2001

Affidabilità del dato: 19%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario si compone di 15 domande di cui:

- 8 Domande a risposta chiusa
- 2 Domande a risposta multipla
- 3 Domande aperte
- 2 Scala di valore da 1 a 5

## IL PUBBLICO

Il Festival Astiteatro 44 ha visto una crescita nella media di spettatori per spettacolo rispetto all'anno precedente (+35% dal 2021 e +10% dal 2020). La media a spettacolo è stata infatti di **95 spettatori per evento**. Nonostante l'annullamento di due spettacoli in programma, è **inoltre aumentata anche la media di spettatori per giornata** di festival arrivando a **182** (+29% dal 2021). Per quanto riguarda le presenze ai singoli eventi qui sotto riportati, va evidenziato che la programmazione era suddivisa su diversi spazi con capienze massime differenti. Di seguito i dati sulle presenze riportati per spettacolo con indicazione della capienza massima:

<b>SPETTACOLO</b>	<b>SPETTATORI</b>
<i>Ok Boomer!</i>	400
<i>Così è (o mi pare) ore 16</i>	38
<i>Così è (o mi pare) ore 20.30</i>	41
<i>Pietre nere</i>	90
<i>I treni della felicità</i>	100
<i>Secret Sacret</i>	25
<i>Rimbambimenti</i>	72
<i>L'albero dei regali</i>	45
<i>Museo Pasolini</i>	185
<i>L'Oreste</i>	82
<i>Stato Interessante</i>	48
<i>Stupida Show</i>	184
<i>Atlante Linguistico della Pangea</i>	59



<i>Incendi</i>	162
<i>Favola</i>	90
<i>L'amore del cuore</i>	60
<i>Operetta Alzheimer</i>	49
<i>Argonauti e Xanax</i>	154
<i>Vita, amore, morte e rivoluzione</i>	42
<i>The Jockerman</i>	43
<i>La Stanza 25/06</i>	8
<i>La Stanza 26/06</i>	5
<i>La Stanza 27/06</i>	0
<i>La Stanza 28/06</i>	4
<i>La Stanza 29/06</i>	3
<i>La Stanza 30/06</i>	5
<i>La Stanza 1/07</i>	3
<i>La Stanza 2/07</i>	4
<b>TOTALE SPETTATORI</b>	<b>2001</b>

Anche la distribuzione delle tessere under25 per la partecipazione a 3 spettacoli in forma gratuita ha visto una crescita rispetto all'anno precedente. In totale, sono state **rilasciate 13 tessere** (+7 rispetto al 2021 e -18 rispetto al 2020), un dato indicativo che segnala una ripresa della promozione tra i più giovani e l'interesse degli under25 a partecipare agli spettacoli proposti.

## RISPOSTE

Anche quest'anno sono stati somministrati al pubblico dei questionari indicativi che permettessero la mappatura del pubblico in quanto a composizione socio-demografica e di consumi culturali, attraverso il metodo CAWI e CAPI.

I dati raccolti, ci aiutano a individuare andamenti e opportunità in merito a diversi ambiti. Il questionario, infatti, era suddiviso in 3 parti:

- la prima dedicata **alla frequenza e partecipazione culturale** degli spettatori con un particolare focus sulle proposte in cartellone e sulla partecipazione ad attività collaterali che arricchissero l'offerta di spettacoli del festival
- la seconda focalizzata sui **dati socio-demografici e anagrafici**
- la terza rivolta a comunicare e informare il pubblico sulla **nuova piattaforma Allive** promossa dal Comune di Asti in sinergia con altri 11 enti partner, all'interno del progetto di rete ADA (Audience Development Asti).



## SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Il questionario ideato per Astiteatro mira a monitorare i consumi e le abitudini culturali, più che la soddisfazione e il gradimento degli spettacoli. Tuttavia, si è deciso di monitorare l'opinione generale degli spettatori sulla proposta del festival e su tipologie di spettacolo e/o attività da implementare in futuro.

La **proposta artistica è soddisfacente** per un'ampia maggioranza del pubblico: **il 71% del totale** dà una valutazione di almeno 4 su 5 all'offerta di spettacoli proposti quest'anno (Tabella n. 141).

Sei soddisfatto della proposta artistica del festival di quest'anno?

372 risposte

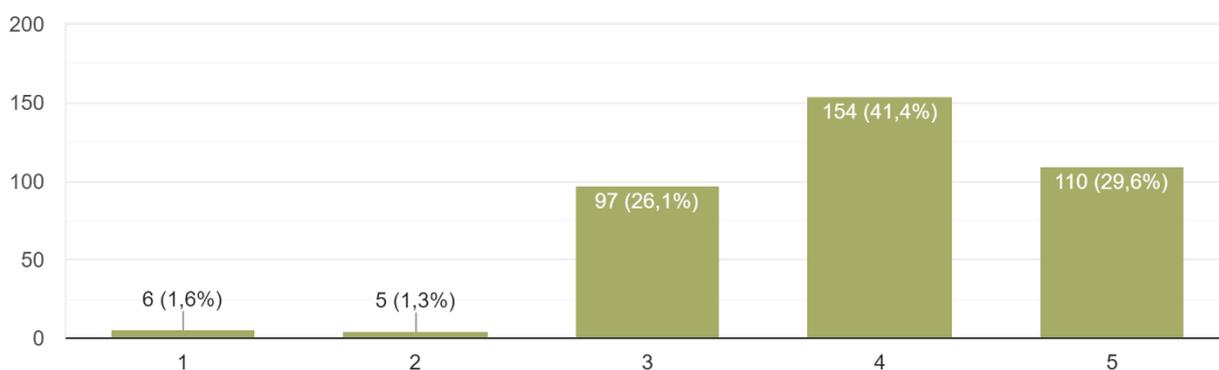


Tabella 141

In particolare, si registra un interesse del pubblico per avere in programmazione più **spettacoli con linguaggi diversi** e/o multidisciplinari come danza, circo, musica (27%) e **realizzati in spazi all'aperto o in luoghi non tradizionali** e insoliti (25%), come descritto in Tabella n. 142.

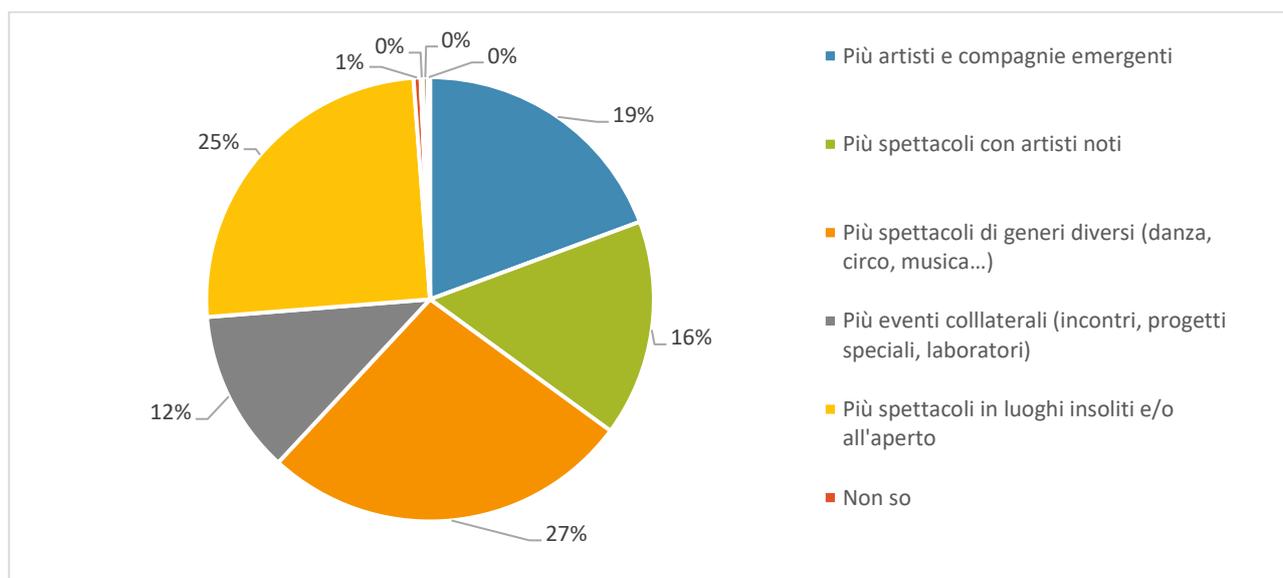


Tabella 142



La maggioranza degli spettatori, inoltre, indica tra le motivazioni principali di partecipazione al festival (Tabella n. 143): **l'esperienza dal vivo e la performance (37%)**, da un lato, e **l'atmosfera e i luoghi del festival dall'altro (24%)**.

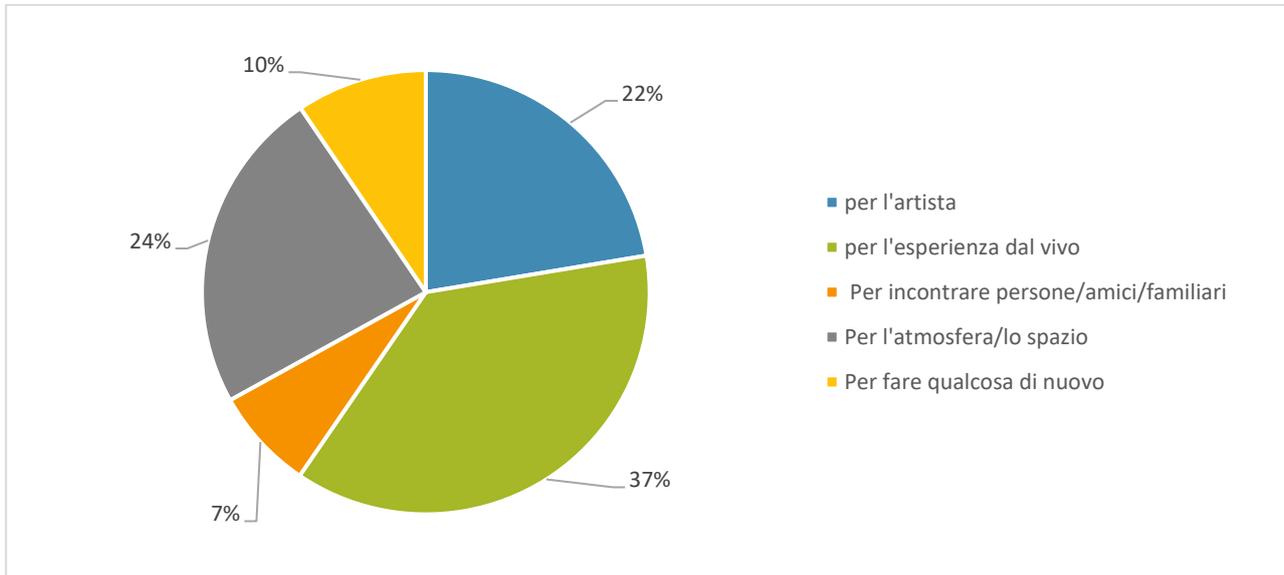


Tabella 143

#### FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

I dati raccolti in Tabella n. 144 mostrano una **divisione molto rilevante tra il pubblico fidelizzato** che ha partecipato al festival più di 5 volte (36.6%) e un'alta percentuale di **nuovo pubblico (36%)**, dato in crescita rispetto all'anno precedente (+7%). Il nuovo pubblico cresce anche in rapporto al 2020, edizione in cui il nuovo pubblico raggiungeva il 15% del totale.

Quante volte hai partecipato ad Astiteatro?

372 risposte

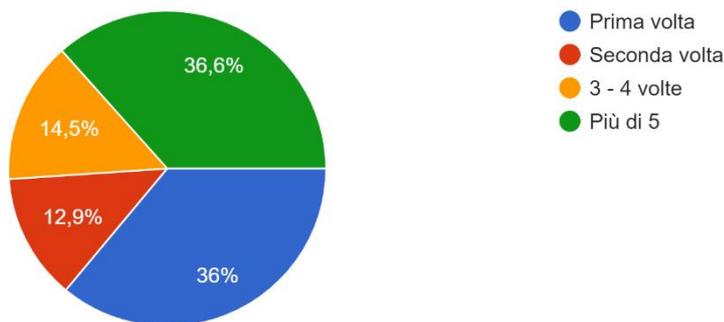


Tabella 144

Indicativo il dato sui consumi culturali degli spettatori (Tabella n. 145). Se da un lato **la metà degli spettatori non andava a teatro da oltre sei mesi** (il 30% del pubblico non partecipava a un evento da oltre un anno), dall'altro lato c'è una buona parte di pubblico che frequenta assiduamente gli eventi performativi e dal vivo.



Escluso il festival Astiteatro, quando hai partecipato per l'ultima volta a un spettacolo teatrale?

372 risposte

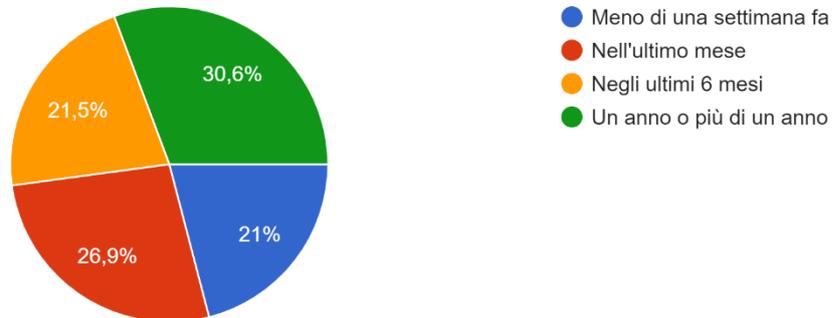


Tabella 145

Tale dato indica **l'attrattività che il festival continua a rivestire** nel panorama cittadino.

#### INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Il **pubblico** di Astiteatro si conferma **principalmente locale (71%)** con una presenza stabile o in lieve crescita dall'anno 2021 del pubblico extra-locale proveniente dalle province limitrofe: **Torino (10%), Alessandria (7%), Cuneo (2%)**. Altre province di provenienza sono: Bologna, Reggio-Emilia, Milano, Genova, Verona, Napoli, Savona, Catania, Novara, La Spezia, Roma. Tornano anche i primi spettatori dall'**estero**.

Rispetto ai dati del 2020, invece, la percentuale di pubblico astigiano è sceso di 4 punti percentuali. Diminuiscono anche gli spettatori dalla provincia di Cuneo (-5%) e crescono gli spettatori alessandrini (+3%).

#### Genere

372 risposte

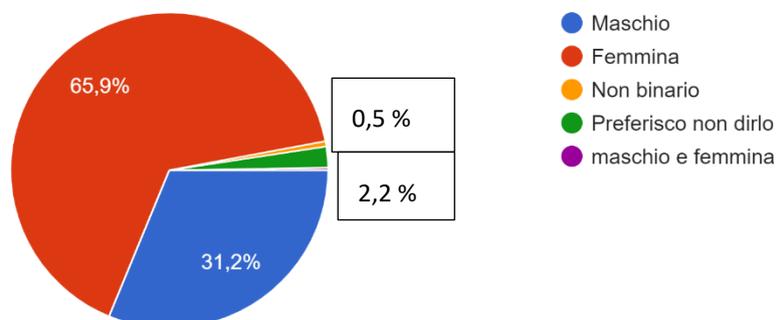


Tabella 146

Si modifica invece la distribuzione di spettatori per genere. Se l'anno passato il rapporto risultava pressoché bilanciato, quest'anno il **pubblico di genere femminile supera in maniera netta (66%) quello maschile**, confermando un trend nazionale nella fruizione di spettacolo dal vivo (Tabella n. 146).



## Titolo di studio

372 risposte

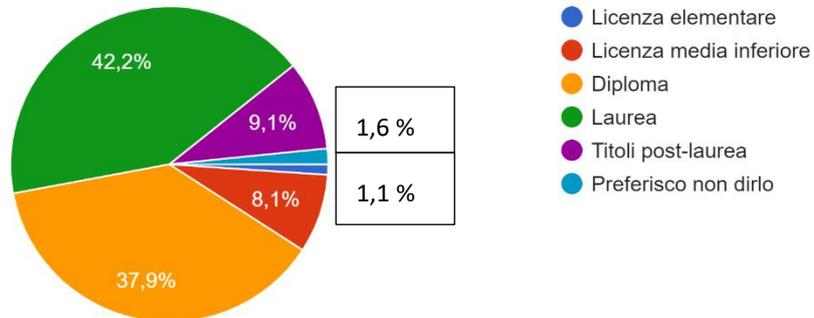


Tabella 147

Risulta invece coerente con i dati 2020 e 2021, il dato riferito al titolo di studio: un'ampia maggioranza di pubblico ha un livello di istruzione alto (38%) o molto alto (51%), come visibile in Tabella n. 147.

## Età

372 risposte

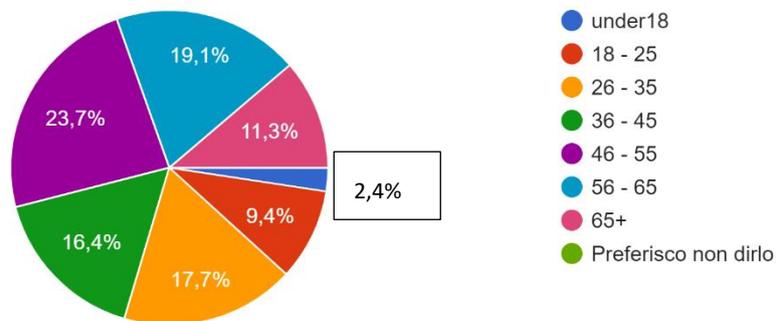


Tabella 148

La fascia di pubblico più numerosa e in crescita per età anagrafica (Tabella n. 148) ha tra i 46 e i 55 anni, superando per la prima volta dal 2020 il gruppo 56 -65. Quasi il **30% del pubblico è composto da under35**. Questo dato è in crescita rispetto agli anni precedenti (27% nel 2021 e 29% nel 2020).



## ALLIVE

La piattaforma [www.allive.it](http://www.allive.it) lanciata a giugno 2021, che permette agli spettatori di poter essere informato in merito all'offerta culturale cittadina e di prenotarsi agli spettacoli, è conosciuta dal 31% del totale (di cui il 15% è iscritto alla piattaforma), mentre **la maggioranza del pubblico non la conosce (60%)**, come mostrato in Tabella n. 149.

### Conosci la piattaforma ALLIVE?

372 risposte

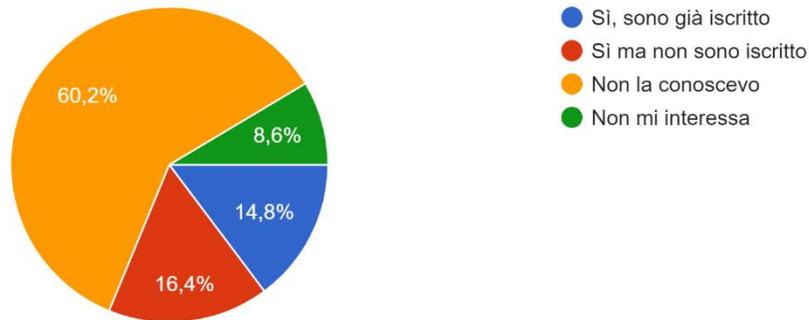


Tabella 149

In generale, la valutazione per coloro che conoscono e utilizzano la piattaforma (Tabella n. 150) è positiva per il 53% del totale, neutra per il 21,5% e **negativa per il 26%**. Tale dato indica delle **difficoltà di utilizzo** nella piattaforma e delle mancanze che, seppur note, dovranno essere sistemate per la piena usabilità del sito.

### Se hai già utilizzato la piattaforma, lascia una valutazione complessiva alla tua esperienza d'uso

135 risposte

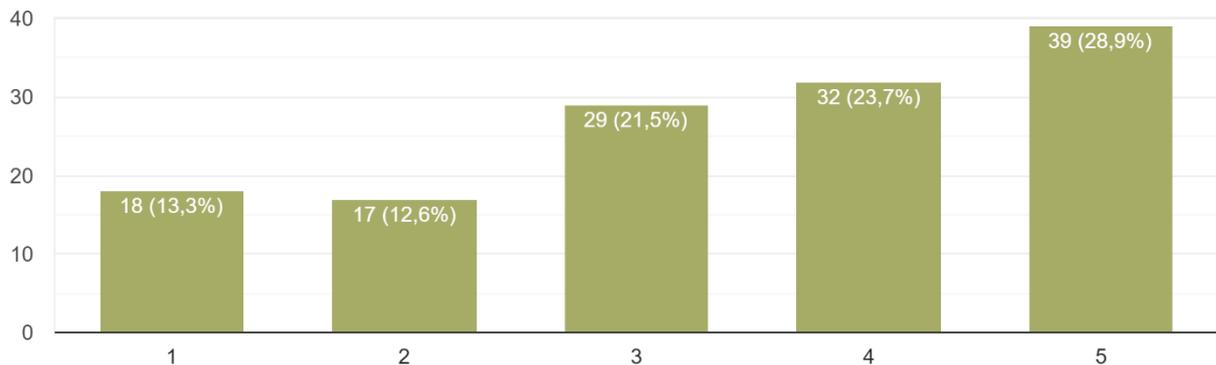


Tabella 150



## SCINTILLE

Durante le giornate del 18 e 19 giugno, in quattro cortili della città (Archivio Storico, Cortile del Michelerio, cortile interno di Palazzo Alfieri e cortile interno di Palazzo Ottolenghi) si è svolto il concorso per compagnie emergenti under35 Scintille. Si è registrata un'ottima affluenza a tutte e tre le repliche presentate nei diversi cortili, anche se non è possibile dare dati numerici se non approssimativi, in quanto l'evento è totalmente gratuito e ad ingresso libero.

Prima di ogni replica, è stato proposto, per la prima volta, un questionario agli spettatori nei momenti di attesa antecedenti lo spettacolo, per poter valutare se il format della manifestazione era ancora apprezzabile per gli spettatori. Infatti, durante il 2020 e il 2021, per via delle restrizioni dovute alle disposizioni ministeriale per Covid, la manifestazione era stata annullata.

Complessivamente, sono stati raccolti **173 questionari** in due giorni, un dato che seppur parziale restituisce una prima panoramica ricca di informazioni sul pubblico astigiano e non che ha preso parte all'iniziativa.

I questionari sono stati somministrati con modalità CAWI e CAPI attraverso l'utilizzo di supporti cartacei (QR code con link diretti al modulo di questionario) e il supporto di giovani volontari che hanno supportato e coinvolto gli spettatori nella compilazione.

I dati sono stati raccolti in forma anonima attraverso Moduli Google e rielaborati attraverso fogli di calcolo.

Durante gli spettacoli sono stati distribuiti circa 200 voucher a serata, validi per l'acquisto ad un prezzo ridotto di spettacoli per Astiteatro44. I voucher utilizzati e presentati in cassa per l'acquisto di biglietti sono:

- **40 voucher** afferenti alla giornata del 17/06
- **47 voucher** afferenti alla giornata del 18/06

In totale, **87 spettatori** partecipanti a Scintille, hanno successivamente acquistato un biglietto per il festival Astiteatro44, con una **percentuale di ritorno del 20%** per entrambe le serate.

La promozione si è rivelata un buono strumento, da un lato, per il monitoraggio del pubblico che effettivamente partecipa tanto al concorso quanto al festival. Dall'altro, ha consentito la diffusione e promozione della manifestazione teatrale la settimana antecedente il festival.

La prima sezione del questionario, dedicata alla fruizione e all'abitudine culturale degli spettatori, mostra come Scintille 2022 abbia saputo attirare in larga parte **un pubblico nuovo** (Tabella n. 151) che rappresenta quasi il **35% del totale**. Risulta comunque molto alta la percentuale di **spettatori abituali** che hanno partecipato a Scintille **più di 3 volte (43%)**.



Hai già partecipato a Scintille negli anni passati?

173 risposte

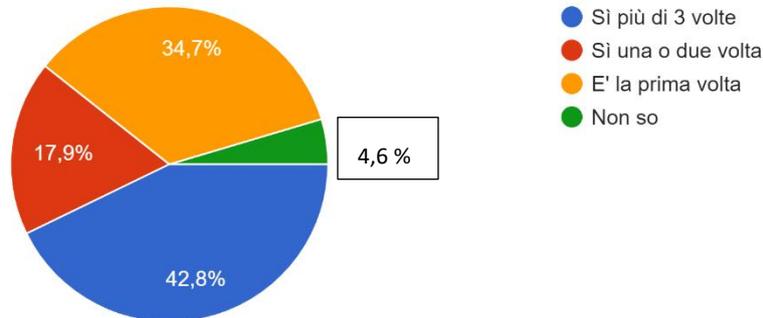


Tabella 151

Molto positivo anche il dato sull'interesse del pubblico (Tabella n. 152) nel partecipare alla visione finita dello spettacolo: il 91% dichiara di essere interessato.

Saresti interessato a vedere lo spettacolo vincitore di Scintille ad Astiteatro l'anno prossimo?

173 risposte

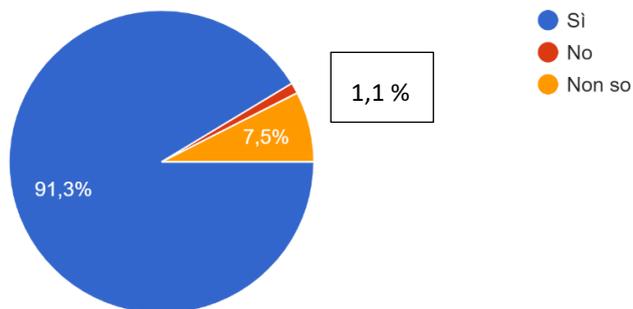


Tabella 152

Rilevante per l'attivazione di strategie future di sinergia e incontro tra i pubblici di Scintille e del Festival Astiteatro 44 (Tabella n. 153).

- **Il 22.5% del pubblico non ha mai partecipato ad Astiteatro** e potrebbe essere ingaggiata attraverso Scintille
- **Il 12.1% sono abbonati**, avvezzi a partecipare agli eventi di Astiteatro



## Di solito, partecipi agli spettacoli di Astiteatro?

174 risposte

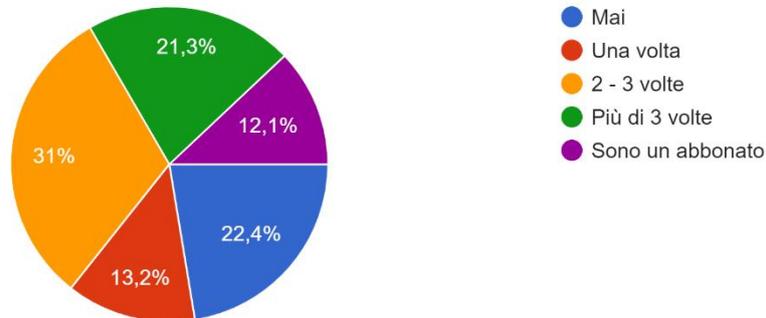


Tabella 153

Attraverso la domanda successiva, è stato possibile individuare le motivazioni che maggiormente portano il pubblico a frequentare i cortili di Scintille. Di seguito le principali motivazioni in ordine decrescente:

- 1) La possibilità di **girare per i cortili e luoghi non tradizionali** in cui vedere gli spettacoli (65%)
- 2) Conoscere **compagnie under35** emergenti (55%)
- 3) Vedere **più spettacoli** in una sola serata (52%)

Si noti che la gratuità non è una delle motivazioni più importanti secondo il pubblico intervistato (26%).

La seconda parte del questionario è stata dedicata alle informazioni anagrafiche sul pubblico. La panoramica che ne risulta in Tabella n. 154 indica che tutti i range d'età (dagli under18 agli over65) sono rappresentati. Molto interessante la percentuale di **under35** che hanno partecipato: circa il **27% del totale**. In questo caso, risulta una **percentuale di under35 inferiore** rispetto a quella di Astiteatro.

Il pubblico più numeroso, che copre **oltre il 50% del totale, ha tra i 46 e i 65 anni**.

## Età

173 risposte

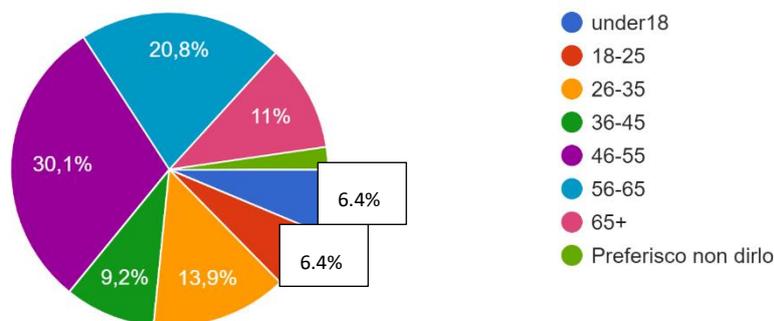


Tabella 154

**Scintille si conferma un evento per lo più cittadino con presenza dalle province limitrofe.**



Le province di provenienza in ordine decrescente sono: **Asti** (70.5%), **Torino** (5.8%), **Alessandria** (4%), **Milano** (1.7%), **La Spezia e Cuneo** (1.2%).

## ATTIVITÀ COLLATERALI E DI AUDIENCE DEVELOPMENT

Anche gli appuntamenti di Pensiero profondo, aperitivo di approfondimento con le compagnie del Festival, sono cresciuti per numero di presenze quest'anno, registrando un crescente interesse per gli incontri con gli artisti e la creazione di momenti di confronto tra interpreti e spettatori (Tabella n. 155). In totale, hanno partecipato agli incontri di Pensiero Profondo 236 persone.

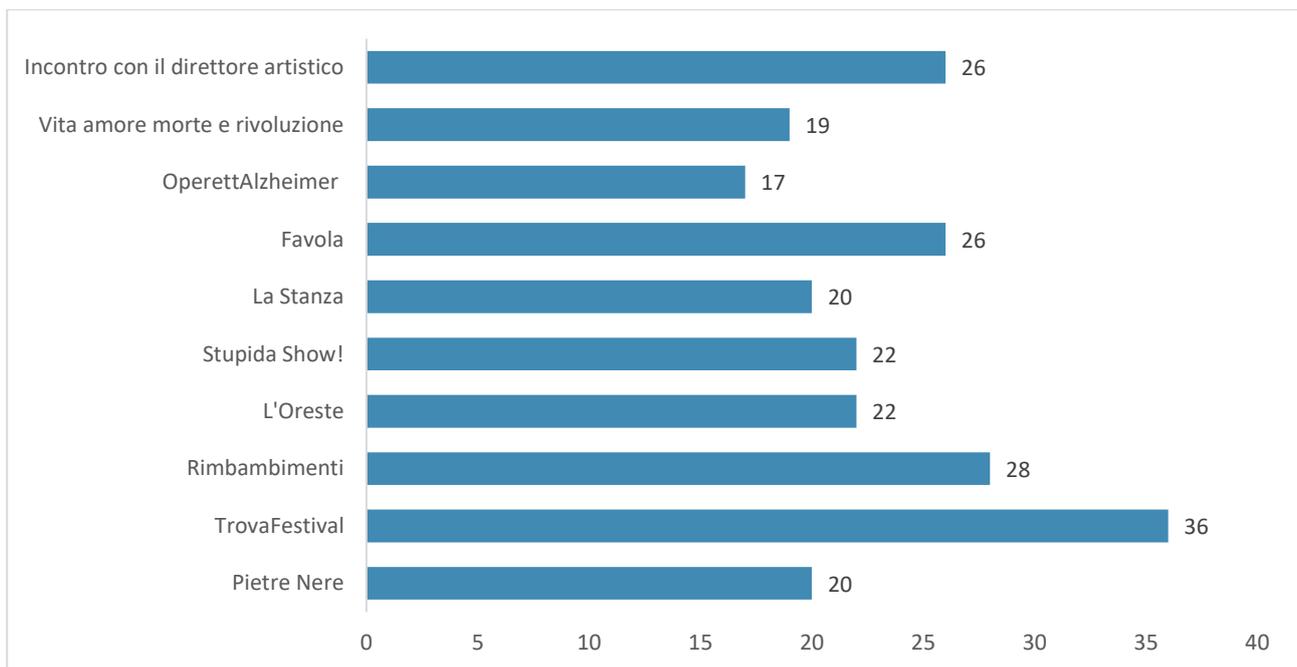


Tabella 155

La percentuale di spettatori intervistati che ha preso parte agli incontri è il 18% del totale, una sezione in crescita rispetto all'anno precedente e sulla quale bisognerà investire nei prossimi anni.

Interessante anche la percentuale di pubblico che indica la volontà di partecipare in altri orari (17,5%), dato rilevante, ma che necessita di un'ulteriori approfondimenti.

### Laboratorio Secret Secret

Dal 20 al 24 giugno si è svolto il laboratorio preparatorio di Secret Secret, condotto da Luigi Di Gangi e Ugo Giacomazzi. Al laboratorio, che si è tenuto presso la Casa del teatro di Via Goltieri, al Parco del Bobore e all'Archivio Storico, hanno partecipato 6 ragazze tutte under30.

Il laboratorio legato allo spettacolo Secret Secret ne ha ripreso i temi e le forme: partendo da alcuni punti saldi che vengono ripresi anche nel "sacrificio teatrale" (come è stato definito dagli artisti), come pietre, corpo, movimento, canto, contatto con la natura, il percorso ha portato allo sviluppo di un prologo del tutto originale che serviva ad introdurre il pubblico nell'atmosfera del dramma e a renderlo direttamente partecipe.



## PERCORSI PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E PER L'ORIENTAMENTO

Durante le giornate di Astiteatro e Scintille 12 ragazze e ragazzi di 4 scuole astigiane (Istituto Statale "Augusto Monti", Liceo Artistico "Benedetto Alfieri", Liceo Scientifico "Francesco VerCELLI", IIS "Giovanni Antonio" Giobert) hanno partecipato al Percorso per Competenze Trasversali e all'Orientamento proposto dal Comune di Asti. Le ragazze e i ragazzi che hanno partecipato provenivano da diversi indirizzi scolastici: Turistico, Artistico Multimediale, Scienze Umane e Linguistico.

All'interno del festival, si sono occupati di attività di supporto e aiuto per l'accoglienza, monitoraggio e analisi del pubblico e produzione di contenuti digitali per il sito di Astiteatro (<https://astiteatro.it/2022/06/24/extraordinary-stories-23-giugno-2022/>) e i canali social. Tutti i materiali prodotti sono contraddistinti da una banda colorata con il nome del progetto: Extraordinary Stories.

In totale sono stati realizzati 41 articoli e contenuti social (32 su Astiteatro e 9 su Scintille).

La presenza di molti contenuti realizzati da e per i giovani ha permesso una buona copertura dei post organici realizzati attraverso le pagine social di Astiteatro.



# ANALISI SULL'UTENZA PER IL SERVIZIO ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE NELLE SCUOLE A CURA DELLA COOPERATIVA VEDOGIOVANE (FAMIGLIE) – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b>DATI UTENZA .....</b>	<b>110</b>
<b>STRUTTURA DEL QUESTIONARIO .....</b>	<b>110</b>
<b>RISPOSTE .....</b>	<b>110</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO .....</b>	<b>110</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>113</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA .....</b>	<b>113</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 13

Utenza complessiva: 120

Affidabilità del dato: 11%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 15 domande di cui:

- 13 Scale di valore da 1 a 5
- 2 domande aperte (suggerimenti e criticità)

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Complessivamente il servizio è **pienamente soddisfacente** per la totalità del campione. Particolarmente apprezzato è il servizio svolto dall'assistente e la collaborazione tra scuola, cooperativa e assistenti. Qualche miglioramento possibile viene invece segnalato per quanto riguarda la collaborazione tra scuola e cooperativa e tra assistente e personale scolastico durante lo svolgimento del progetto (Tabella n. 156).

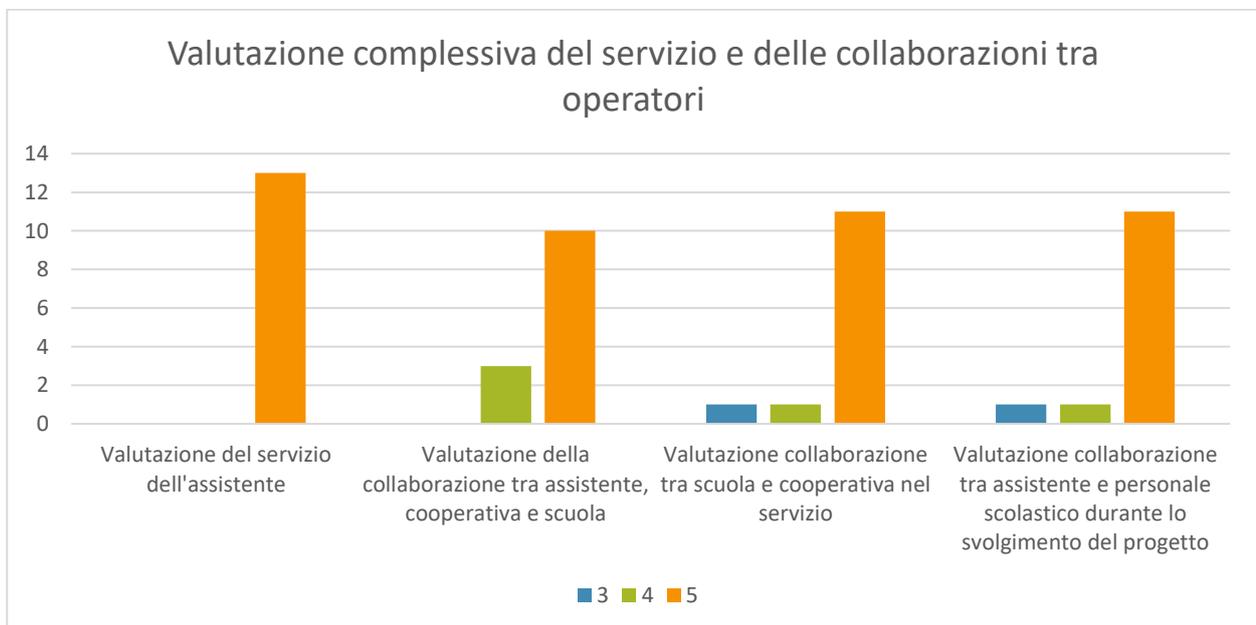


Tabella 156

Per quanto riguarda i parametri di soddisfazione sull'operato della Cooperativa è stato monitorato:

- la disponibilità della cooperativa a garantire la **continuità educativa** (con l'assistente) e **metodologica** (con il coordinamento pedagogico) nel progetto in relazioni alle necessità del figlio/a



- la **capacità iniziale della cooperativa di raccogliere e accogliere tutte le informazioni utili** sui/le ragazzi/e coinvolti/e **per poter pianificare** al meglio con la scuola, la NPI e l'ente committente **il tipo di assistenza più adatta**
- la capacità della cooperativa di **adattare il progetto di assistenza alle necessità o criticità** emerse
- disponibilità ed efficienza della cooperativa nella **risoluzione di problemi contingenti** quali sostituzioni, modifiche di orario, nuovi inserimenti, ecc.

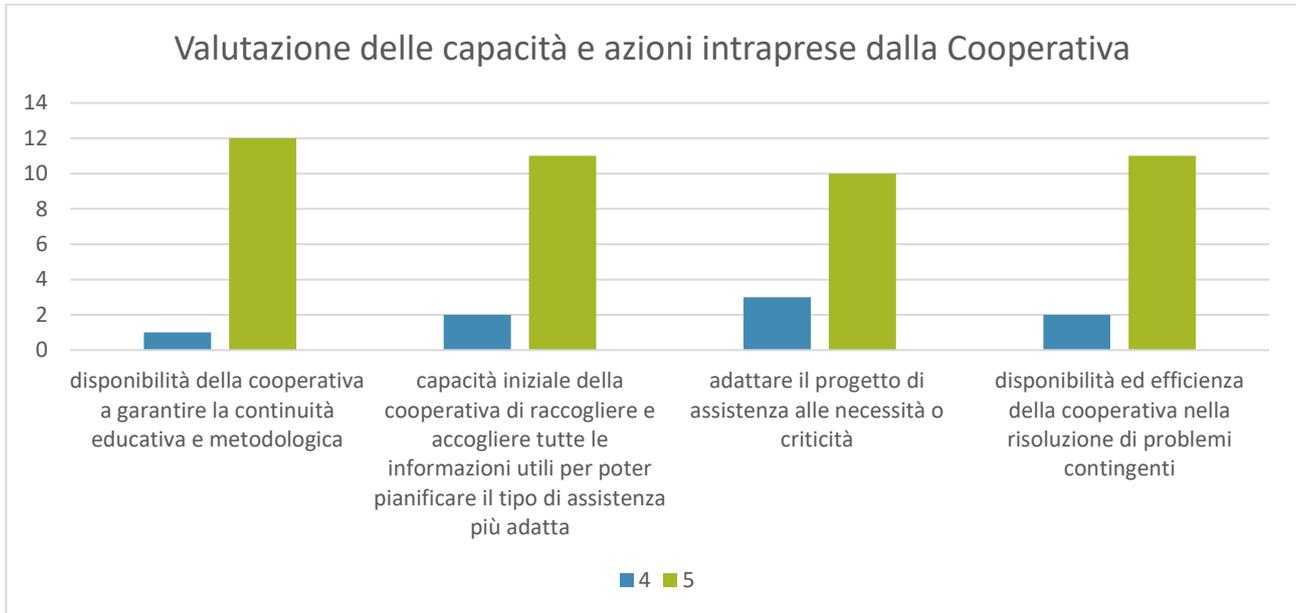


Tabella 157

I risultati mostrati in Tabella n. 157 indicano un ottimo riscontro da parte delle famiglie dell'operato della cooperativa, tanto in fase preliminare di ascolto e conoscenza delle esigenze specifiche dei ragazzi seguiti, quanto in corso d'opera nell'adattamento dei progetti a specifiche esigenze e necessità. **Ciò dimostra l'efficienza di un servizio che per finalità e natura necessita di flessibilità e ascolto da parte degli operatori coinvolti.**

In merito al servizio svolto dagli assistenti e dai coordinatori in loco (Tabella n. 158), sono stati monitorati diversi aspetti:

- la competenza e la disponibilità dell'assistente nella fase di osservazione e raccolta sul campo delle informazioni utili a **comprendere le strategie e gli strumenti operativi** più efficaci
- la capacità dell'assistente di produrre **materiali e ausili** specifici per facilitare l'ingresso alla vita scolastica dei/le ragazzi/e
- la disponibilità e la **partecipazione dell'assistente e della coordinatrice ad incontrare le famiglie**, i consulenti, gli specialisti, NPI e personale scolastico

Tutti i parametri sono risultati fortemente positivi per il campione di famiglie che ha preso parte al monitoraggio.

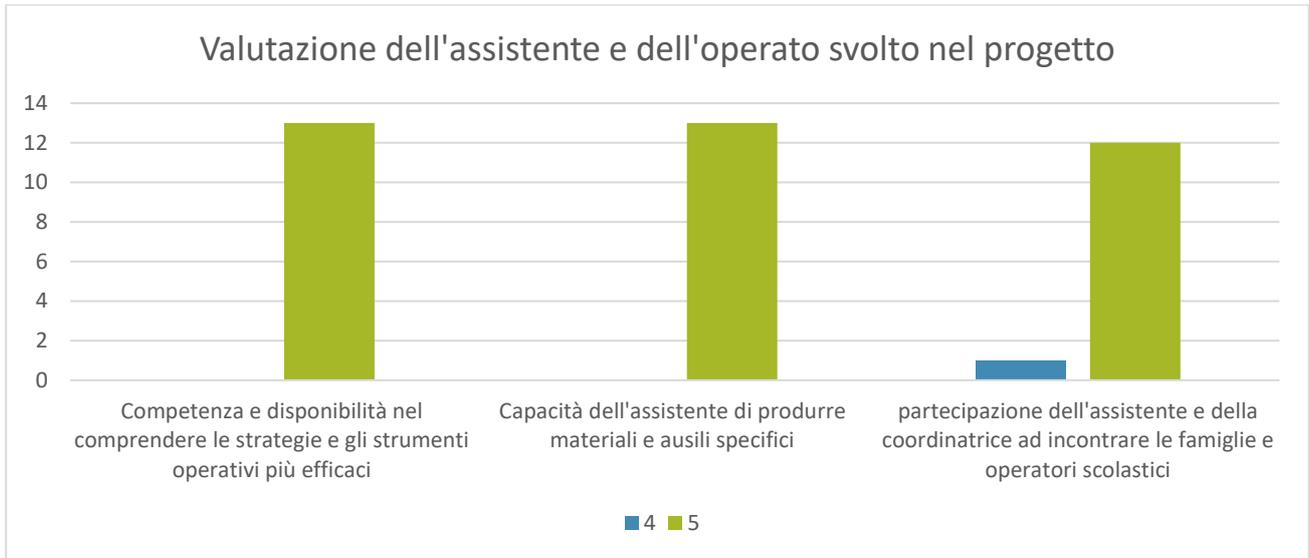


Tabella 158

Alle famiglie è stato richiesto anche un giudizio sul miglioramento delle capacità e autonomie dei figli alla fine dell'anno. I giudizi sono molto positivi, come visibile dalla Tabella n. 159

Anche il coordinamento del servizio ha ottenuto il 100% delle valutazioni positive dall'utenza.

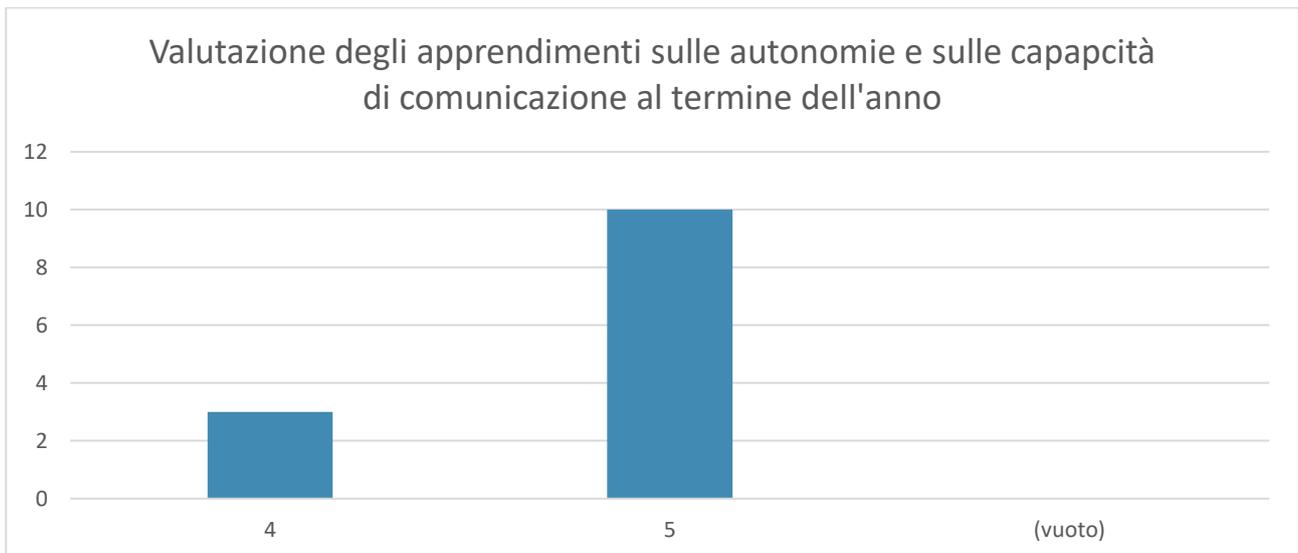


Tabella 159

Alle famiglie è stato chiesto anche di indicare eventuali criticità o suggerimenti da segnalare. Tra le indicazioni più frequenti vanno segnalati: un maggior **coinvolgimento con la scuola**, un **prolungamento orario** del servizio e un **monitoraggio** periodico sulle attività svolte.

È una domanda a cui servirebbero più di 5 minuti per rispondere

Maggiore coinvolgimento tra la scuola e l'assistente

Più ore

Riepilogo ogni 2 mesi su curriculum/attività svolte a scuola e se possibile attraverso app o email.

sempre più collaborazione tra insegnanti e operatori



#### FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Non sono state raccolte informazioni sulla frequenza e sulle motivazioni per accedere al servizio.

#### INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Non sono stati raccolti dati sulla tipologia di utenza.



# ANALISI SULL'UTENZA PER IL SERVIZIO ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE NELLE SCUOLE A CURA DELLA COOPERATIVA VEDOGIOVANE (SCUOLE) – COMUNE DI ASTI

## Sommario

<b>DATI UTENZA .....</b>	<b>115</b>
<b>STRUTTURA DEL QUESTIONARIO .....</b>	<b>115</b>
<b>RISPOSTE .....</b>	<b>115</b>
<b>SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....</b>	<b>115</b>
<b>FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>119</b>
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENZA .....</b>	<b>119</b>



## DATI UTENZA

Numero questionari: 21

Utenza complessiva: 21

Affidabilità del dato: 100%

## STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 15 domande di cui:

- 14 Scale di valore da 1 a 5
- 2 domande aperte (suggerimenti e criticità)

## RISPOSTE

### SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Complessivamente il servizio è **pienamente soddisfacente** per la totalità del campione. Particolarmente apprezzato è il **coordinamento del servizio**, il servizio svolto dall'assistente e la collaborazione con la cooperativa. Margini di miglioramento sono riscontrabili, invece, nella relazione tra assistente e personale scolastico, quali insegnante di sostegno, insegnanti di classe, funzione strumentale, dirigente scolastico, ecc. (Tabella n. 160)

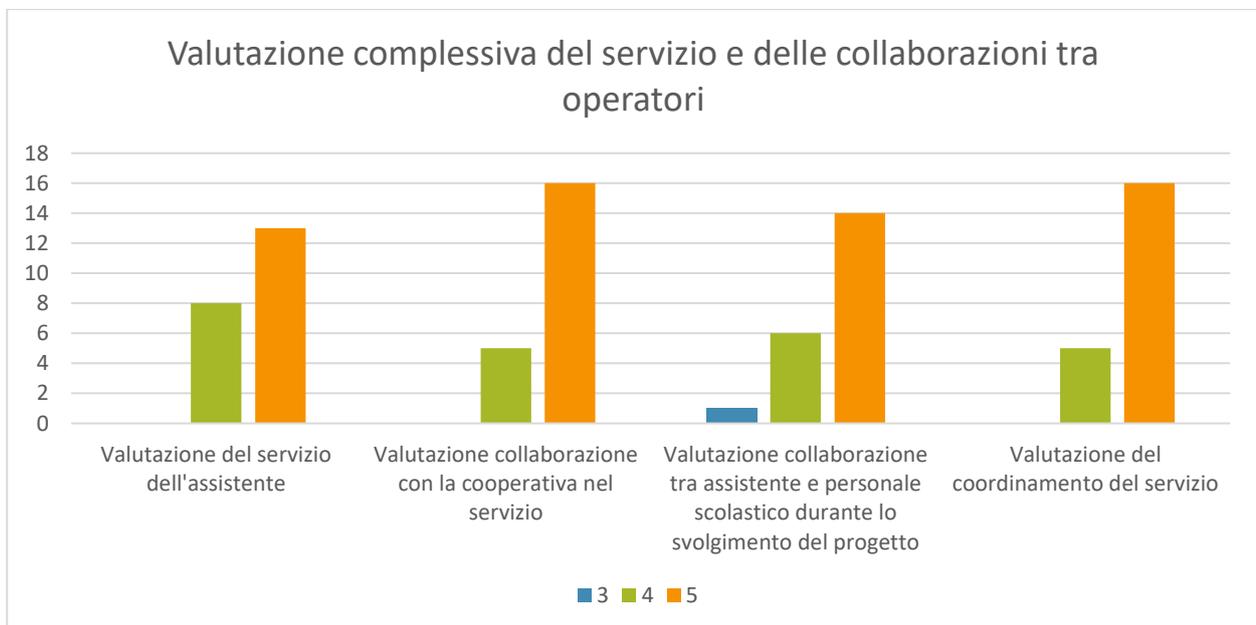


Tabella 160

Per quanto riguarda i parametri di soddisfazione sull'operato della Cooperativa è stato monitorato:

- la disponibilità della cooperativa a garantire la **continuità educativa** nel progetto in relazioni alle necessità dei/le ragazzi/e
- disponibilità ed efficienza della cooperativa nella **risoluzione di problemi contingenti** quali sostituzioni, modifiche di orario, nuovi inserimenti, ecc.

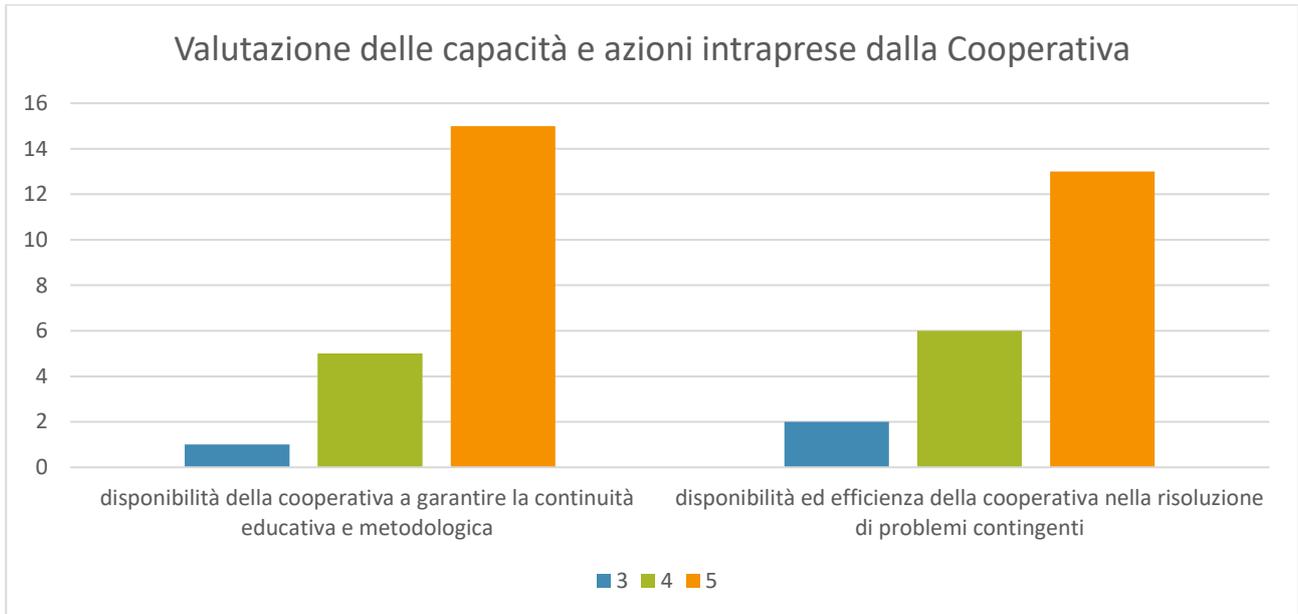


Tabella 161

I risultati mostrati in Tabella n. 161 indicano un ottimo riscontro da parte delle scuole in merito all'operato della cooperativa, tanto in fase preliminare di ascolto e conoscenza delle esigenze specifiche dei ragazzi seguiti, quanto durante il progetto nel trovare le soluzioni più adatte ed efficaci per problemi contingenti. **Ciò dimostra l'efficienza di un servizio che per finalità e natura necessita di flessibilità e ascolto da parte degli operatori coinvolti**, in accordo con quanto emerso dal monitoraggio delle famiglie.

In merito al servizio svolto dagli assistenti e dai coordinatori in loco (Tabella n. 162), sono stati monitorati diversi aspetti:

- la **programmazione iniziale** effettuata dall'assistente con personale scolastico coinvolto (GLHI, Insegnante di sostegno, coordinatore di classe o insegnante prevalente, funzione strumentale)
- la disponibilità e la competenza dell'assistente e/o del referente pedagogico di **suggerire** al personale scolastico, ove richiesto, **strategie e strumenti operativi per il miglioramento del piano di lavoro** sulle autonomie e le competenze
- **l'uso di tecnologie e strumenti assistive** da parte dell'assistente e il loro utilizzo nella definizione del piano di lavoro per gli alunni
- la disponibilità e la **partecipazione dell'assistente e della coordinatrice ad incontrare le famiglie**, i consulenti, specialisti, NPI

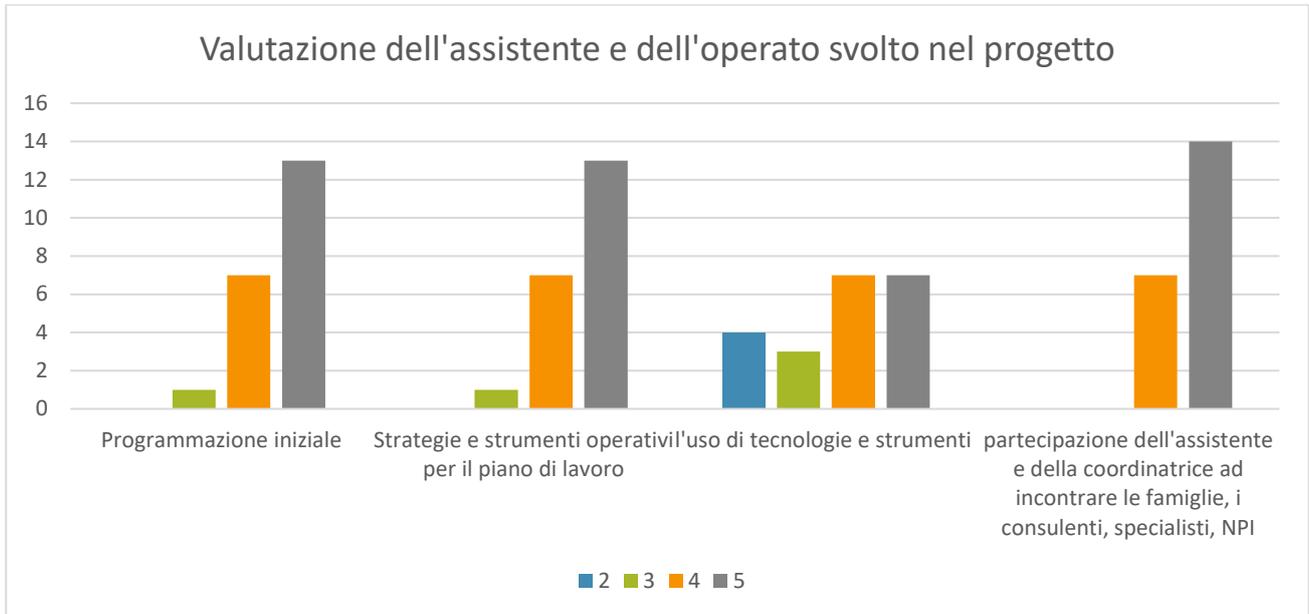


Tabella 162

Quasi tutti i parametri sono risultati fortemente positivi, ad eccezione del **parametro sull'uso di tecnologie che dovrà essere implementato negli anni futuri.**

Altro parametro interessante su cui è richiesto un approfondimento per migliorare il servizio riguarda la produzione di materiali di monitoraggio del percorso (relazioni intermedie, osservazioni specifiche on demand, feedback e segnalazioni al consiglio di classe) e il loro impiego per la riprogrammazione degli interventi per l'alunno (Tabella n. 163).

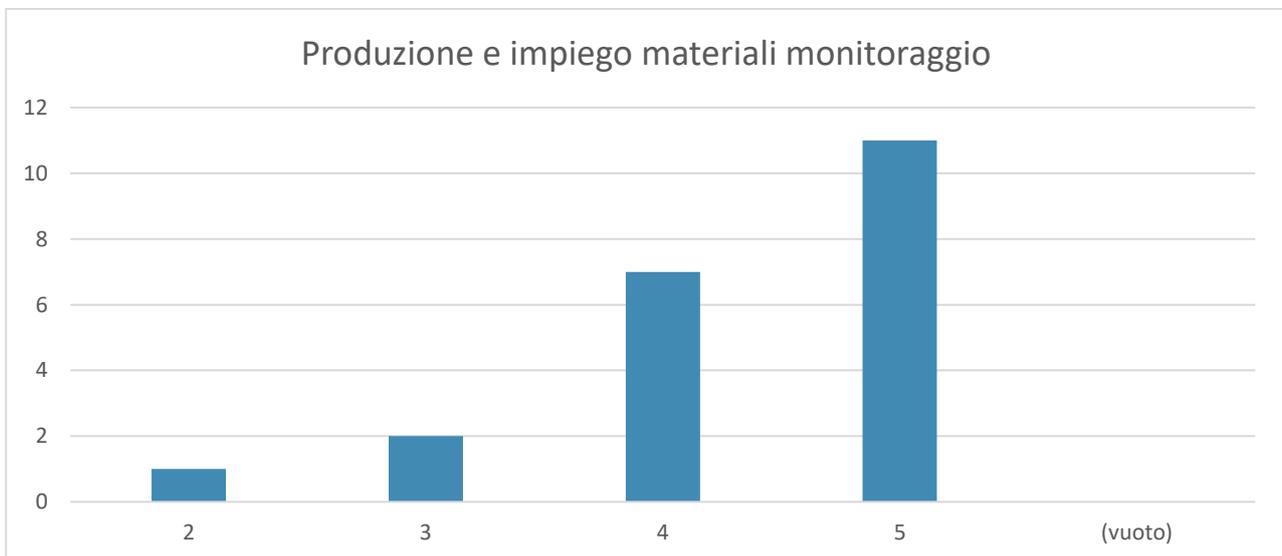


Tabella 163

Qualora fossero stati prodotti materiali finali dall'assistente, la valutazione complessiva da parte delle scuole è soddisfacente (Tabella n. 164).

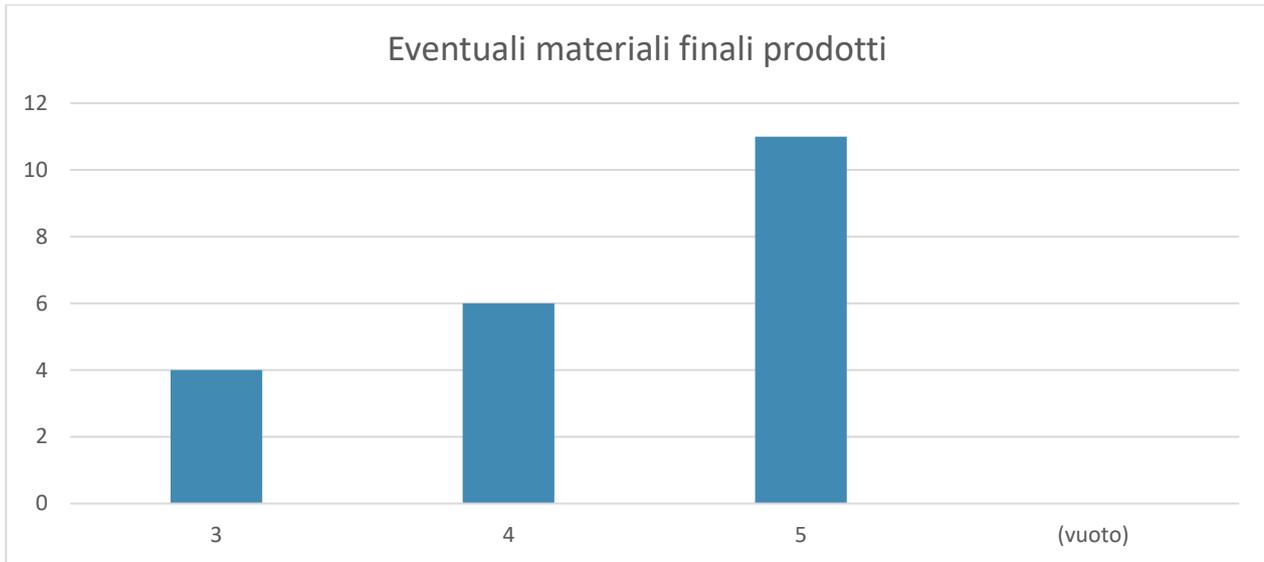


Tabella 164

Alle valutazioni sul servizio sono seguite due domande aperte in merito alle **criticità riscontrate** ed **elementi da migliorare**. Nel primo caso, l'aspetto più importante da segnalare è la distribuzione oraria dei turni e delle disponibilità degli assistenti per cui è richiesta una maggior continuità oraria per seguire al meglio i ragazzi.

Di seguito i dati raccolti:

A volte gli orari delle assistenti sono troppo "condensati" e non consentono variazioni

A volte potrebbe essere utile una maggiore collaborazione sulla distribuzione degli orari

Assegnazione dell'assistente all'alunno: in alcuni casi andrebbe rivalutata

Assenze

Ci vorrebbero più ore. Nella maggior parte dei casi l'assistente rappresenta la continuità con l'alunno e questo è una variabile fondamentale nel processo di apprendimento.

La mancanza di ore da destinare agli alunni che in base diagnosi, ne ha assegnate poche o addirittura nessuna.

La modalità di ripartizione delle ore e la quantità assegnata agli alunni

Le criticità che si sono presentate sono state risolte in itinere.

Le ore assegnate agli alunni in base alla diagnosi funzionale e non alle reali esigenze

Nessuna criticità particolare. Nei limiti del possibile, la Cooperativa ha sempre cercato di venire incontro alle necessità dell'istituto.

Non sono state riscontrate particolari criticità se non legate al periodo particolare che abbiamo vissuto.

Numero di ore assegnate ai bambini in base alla diagnosi

Sostituzioni degli assistenti e cambi di orario: sarebbe opportuno meglio definirli in tempo utile e tramite posta istituzionale (criticità emersa per IPSC "Sella")

Talvolta la burocrazia (comune - servizio - scuola) risulta essere farraginosa e se non avviata con anticipo rischia di far perdere momenti preziosi di incontro

Per quanto riguarda i miglioramenti indicati, essi vanno nella stessa direzione delle criticità individuate. Una proposta avanzata da più parti è quella di **coinvolgere la scuola nelle fasi di ripartizione oraria e assegnazione** degli assistenti.

A volte entrano in conflitto la disponibilità quantitativa oraria dell'assistenza nella determinata scuola, con la conoscenza/continuità dell'alunno da parte dell'assistente disponibile: occorrerebbe poter stemperare questo aspetto ed il servizio sarebbe veramente ottimale.

Al momento della suddivisione delle ore si dovrebbe coinvolgere la scuola di appartenenza degli alunni. Certo l'oggettività è una variabile che preserva da calcoli errati, ma spesso le diagnosi non riportano le dinamiche che si innescano in un contesto di gruppo.



Distribuzione oraria su tutta la settimana soprattutto nei casi più gravi (esigenza emersa per IPSC "Sella").  
Maggiore flessibilità negli orari in quanto soprattutto a inizio anno si fa fatica ad adeguare gli orari dei docenti a quelli degli assistenti (proposta di miglioramento per IPSC "Sella").

Durante la ripartizione del monte ore occorre la presenza della scuola che conosce le reali necessità degli alunni.

Gestione autonoma delle ore di assistenza da parte delle Istituzione.

la possibilità di un margine di movimento nelle fasce orarie previste a inizio servizio

La scuola dovrebbe essere coinvolta nella ripartizione in quanto conosce le esigenze di ogni alunno

Maggior confronto con il personale scolastico riguardo all'assegnazione degli assistenti agli alunni

Maggior scambio di informazioni con gli assistenti, le informazioni al momento devono passare attraverso la cooperativa

maggior disponibilità a seguire la programmazione proposta dal docente

Ove possibile, garantire la continuità del servizio degli assistenti che si sono dimostrati particolarmente validi sia dal punto di vista professionale, sia da quello umano e relazionale.

Per il prossimo anno scolastico, pensiamo di prevedere un calendario sostituzioni in caso di assenza dell'alunno seguito dall'assistente.

Più ore assegnate all'Istituzione e non strettamente legate all'alunno. L'Istituzione, più di una diagnosi, conosce le dinamiche che vengono messe in atto in un contesto scolastico.

#### FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Non sono state raccolte informazioni sulla frequenza e sulle motivazioni per accedere al servizio.

#### INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Non sono stati raccolti dati sulla tipologia di utenza.