

Direzione Azioni integrate con gli Enti Locali



## ***Il Servizio di assistenza tecnica agli Enti Locali***

*L'opinione dei Comuni che hanno usufruito del servizio nel biennio 2021-2022*

Rilevazione gennaio 2021 – dicembre 2022



*A cura della Direzione Strategie, miglioramento processi e organizzazione*

## 1. Il disegno della ricerca

La *Direzione Azioni Integrate con gli Enti Locali* mette a disposizione dei Comuni del territorio metropolitano e delle loro forme associate un servizio di assistenza tecnica, che viene erogato a titolo gratuito mediante il lavoro delle risorse umane e l'impiego delle risorse strumentali della Direzione.

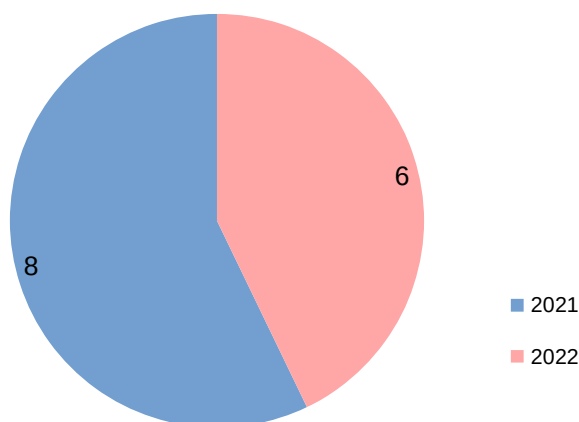
L'attività di supporto di Città metropolitana si conclude con l'invio al Comune di un elaborato contenente il Progetto richiesto. Per fornire un servizio il più possibile in linea con le reali necessità degli Enti del territorio, la *Direzione Azioni Integrate con gli Enti locali* ritiene importante raccogliere un feedback sul proprio lavoro, per questo motivo, a partire dal 2016, propone un questionario di soddisfazione a tutti gli Enti che usufruiscono del servizio. Nel 2021 il questionario è stato in revisionato con la collaborazione della struttura *Audit, Controllo di gestione* che coordina tutte le attività di ascolto al cliente di Città metropolitana. Il nuovo strumento è stato quindi somministrato per via telematica al termine del percorso di assistenza: poco dopo la ricezione dell'elaborato, è stato inviato l'invito a partecipare all'indagine sia all'ufficio tecnico comunale sia al sindaco (o al suo vice), ovvero i soggetti con cui la Direzione si è relazionata nel corso dell'elaborazione del Progetto.

### ***I Comuni destinatari di uno o più Progetti nel biennio 2021-2022***

- |                                   |                            |
|-----------------------------------|----------------------------|
| ✓ Comune di Arignano              | ✓ Comune di Garzigliana    |
| ✓ Comune di Bollengo              | ✓ Comune di Lauriano       |
| ✓ Comune di Brandizzo             | ✓ Comune di Monteu da Po   |
| ✓ Comune di Castagnole Piemonte   | ✓ Comune di Oulx           |
| ✓ Comune di Cavagnolo             | ✓ Comune di Pancalieri     |
| ✓ Comune di Chieri                | ✓ Comune di Prarostino     |
| ✓ Comune di Chiusa di San Michele | ✓ Comune di Rivarolo C.se  |
| ✓ Comune di Condove               | ✓ Comune di Usseglio       |
| ✓ Comune di Foglizzo              | ✓ Comune di Valprato Soana |
| ✓ Comune di Frossasco             | ✓ Comune di Villar Perosa  |

Di seguito si riportano le valutazioni raccolte dai 14 Comuni hanno restituito la loro opinione attraverso la compilazione del questionario. Da un punto di vista statistico la base casi in esame suggerisce l'opportunità di trattare i dati da un punto di vista qualitativo, riportando quindi i risultati in valore assoluto.

**Comuni che hanno partecipato all'indagine per anno – valori assoluti**

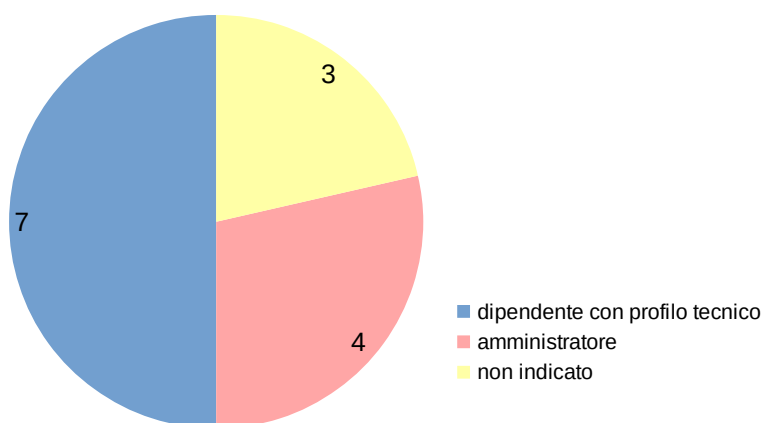


Il questionario è stato compilato più spesso da un tecnico del Comune (7 casi)<sup>1</sup>; hanno partecipato all'indagine Comuni distribuiti su 7 diverse zone omogenee del territorio metropolitano, con una certa prevalenza per il Chivassese (4 casi) e l'Area metropolitana di Torino sud (3 casi).

Per una definizione di zona omogenea e un elenco dei Comuni ricompresi in ciascuna zona si rimanda al sito web istituzionale della Città metropolitana all'indirizzo:

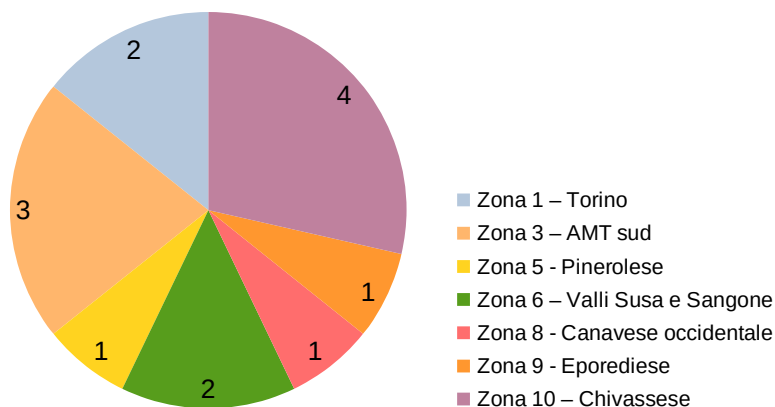
[http://www.cittametropolitana.torino.it/istituzionale/zone\\_omogenee.shtml](http://www.cittametropolitana.torino.it/istituzionale/zone_omogenee.shtml)

**Qual è il Suo ruolo nell'Ente per cui lavora? – valori assoluti**



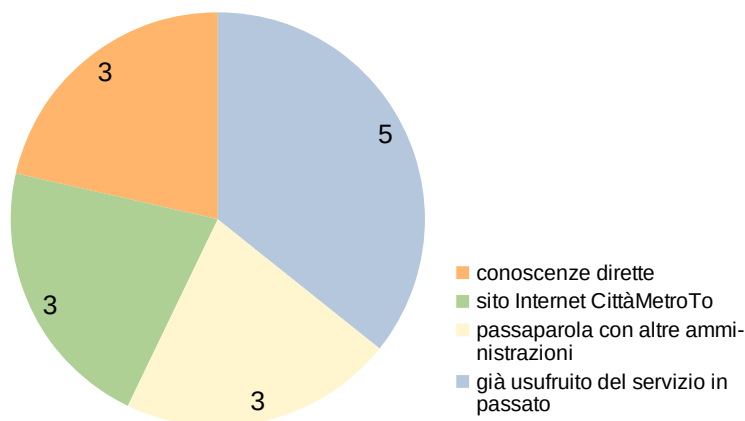
<sup>1</sup> Il questionario inviato ai Comuni che hanno ricevuto i primi 3 Progetti del 2021 non conteneva questa domanda.

**Di quale zona omogenea fa parte l'Ente per cui lavora? – valori assoluti**



5 Comuni si erano già rivolti alla *Direzione Azioni Integrate con gli Enti Locali* prima del 2021 e, in qualche caso, qualcuno tra il personale del Comune era a già conoscenza di questo servizio. Altri hanno scoperto il servizio di assistenza tecnica agli EELL consultando il sito Internet istituzionale di Città metropolitana o grazie al passaparola di altre amministrazioni.

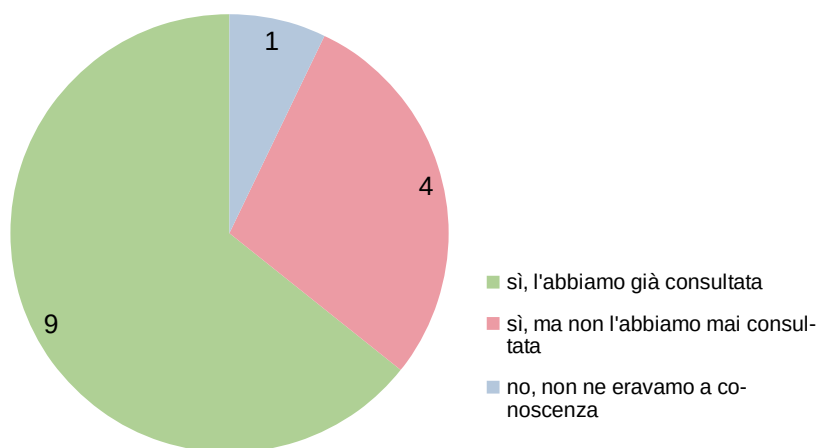
**Come siete venuti a conoscenza del Servizio di Assistenza tecnica agli Enti Locali erogato dalla Città metropolitana di Torino? – valori assoluti**



Il sito Internet istituzionale della Città metropolitana ha una sezione dedicata ai servizi di Assistenza Tecnica agli Enti Locali all'indirizzo <http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/azioni-integrate-enti-locali/assistenza-tecnica-comuni>

Quasi la totalità degli intervistati è a conoscenza di questa sezione del sito e 9 hanno riferito di averla già consultata.

**Conoscete la sezione dedicata all'assistenza EELL del sito di Città metropolitana? – valori assoluti**



## 2. Le valutazioni sul Servizio erogato

Il questionario proposto ai Comuni prevedeva una domanda con cui gli intervistati hanno potuto valutare nel dettaglio l'intervento di assistenza. Si è chiesta loro una valutazione in merito a:

- x le fasi preliminari alla redazione del Progetto, dai primi contatti ai sopralluoghi;
- x i tempi di consegna degli elaborati;
- x la qualità tecnica degli elaborati;
- x la professionalità dei tecnici di Città metropolitana che hanno fornito assistenza.

La totalità dei partecipanti all'indagine esprime un giudizio positivo, si dichiara **molto o abbastanza soddisfatto** su tutte le dimensioni prese in esame.

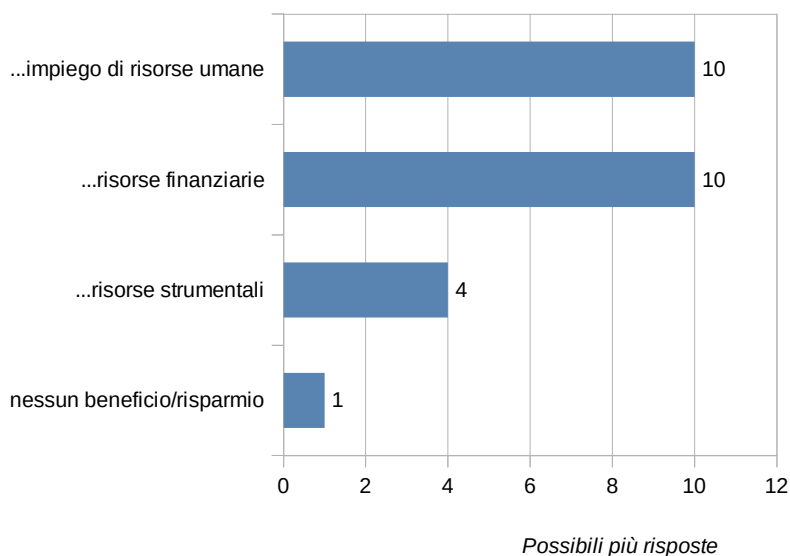
**Pensando all'intervento di assistenza che si è appena concluso, quanto ritenete di essere soddisfatti in riferimento... – valori assoluti**

...alle fasi propedeutiche preliminari rispetto all'intervento di assistenza tecnica (es. comunicazioni, contatti, sopralluoghi...)	<i>molto</i> <b>13 casi</b>	<i>abbastanza</i> <b>1 caso</b>	<i>poco</i> -	<i>per nulla</i> -
...ai tempi di consegna degli elaborati	<i>molto</i> <b>13 casi</b>	<i>abbastanza</i> <b>1 caso</b>	<i>poco</i> -	<i>per nulla</i> -
...alla qualità tecnica degli elaborati	<i>molto</i> <b>12 casi</b>	<i>abbastanza</i> <b>2 casi</b>	<i>poco</i> -	<i>per nulla</i> -
...alla professionalità dei tecnici che vi hanno fornito assistenza	<i>molto</i> <b>14 casi</b>	<i>abbastanza</i> -	<i>poco</i> -	<i>per nulla</i> -

Per gli intervistati il supporto tecnico di Città metropolitana ha apportato benefici al Comune soprattutto in termini di **risparmio di risorse finanziarie** e per quanto concerne l'**impiego di risorse umane**.

Sollecitati ad esprimere un giudizio complessivo sul servizio di Città metropolitana su una scala da 1 – 10 ben 8 Comuni su 14 scelgono il punteggio più alto, gli altri esprimono comunque una valutazione positiva collocandosi tra i punteggi 7 e 9.

**Ritenete che l'aiuto tecnico ricevuto dal Servizio abbia apportato benefici e/o abbia fatto risparmiare la vostra Amministrazione in termini di... – valori assoluti**

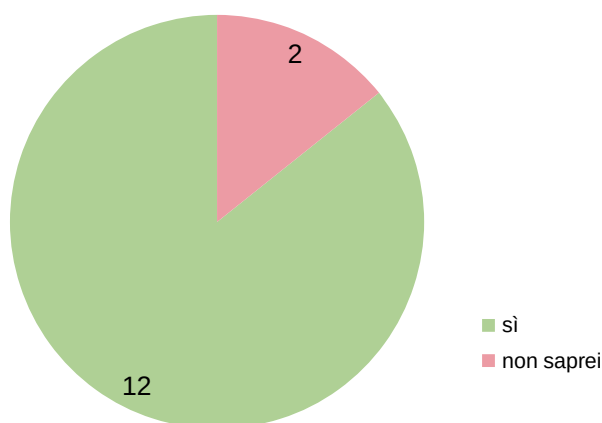


**Qual è il vostro GIUDIZIO COMPLESSIVO sul Servizio di assistenza di cui avete usufruito? – valori assoluti**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-	-	-	-	-	-	2 casi	2 casi	2 casi	8 casi

Qualora se ne presentasse l’opportunità, quasi la totalità degli intervistati si dice intenzionato a contattare nuovamente la *Direzione Azioni integrate con gli Enti Locali*. Un ulteriore apprezzamento del ruolo di supporto di Città metropolitana emerge dalla domanda successiva, in cui si è chiesto ai Comuni se ci fossero altri ambiti in cui, se fosse possibile, vorrebbero poter contare su un aiuto esterno. I Comuni hanno segnalato l’*urbanistica* (9 casi), la *difesa idrogeologica e idraulica del territorio* (8 casi), la *programmazione LLPP* (4 casi) e, in generale, un *supporto amministrativo* (4 casi).

**Qualora se ne ripresentassero la necessità e l’opportunità, richiedereste ancora l’Assistenza Tecnica alla Città metropolitana? – valori assoluti**



**Se fosse possibile ampliare gli ambiti di intervento del servizio di assistenza agli Enti Locali, quali potrebbero essere interessanti per la vostra Amministrazione? – valori assoluti**

