

## Allegato 3

# PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (PIAO) dell'AGENZIA FoReSTAS SOTTOSEZIONE PERFORMANCE

Annualità 2022

## RELAZIONE ANNUALE SULLA PERFORMANCE Report sui risultati della Customer Satisfaction 2022

*Art. 10, Com. 1, Lett. b) del D.lgs 27 ottobre 2009, n. 150,  
come modificato dal D.Lgs 25 maggio 2017, n. 74.*

Deliberazione Commissario Straordinario n° 30 del 13.06.2023

## Sommario

1. RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION .....	3
2. ANALISI DEI RISULTATI DELLA CUSTOMER SATISFACTION .....	6
2.1. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI CANALI INFORMATIVI DEI SERVIZI CENTRALI.	6
2.2. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI VISITATORI RELATIVAMENTE ALLA MODALITÀ DI GESTIONE DELLE FORESTE. ....	8
2.3. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI ACQUIRENTI DEL PRODOTTO "MIELE" .....	10
2.4. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI ACQUIRENTI DEL PRODOTTO "PIANTINE". ....	11
2.5. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI COMUNI RELATIVAMENTE AI SERVIZI EROGATI DA FORESTAS .....	12

## 1. Rilevazione della Customer satisfaction.

La rilevazione della Customer Satisfaction rientra fra i parametri di valutazione della Performance dell'Agenzia Forestas, così come richiesto sia dalle recenti innovazioni normative sia dalle Linee Guida Ministeriali.

In particolare il D Lgs 74/2017 ha rafforzato l'obbligo per le PA di procedere alla valutazione della soddisfazione dei cittadini/utenti in rapporto alla qualità servizi resi dall'Amministrazione, prevedendo, in particolare, che gli Organismi indipendenti di valutazione procedano alla validazione della Relazione sulla performance, tenendo conto anche delle risultanze delle valutazioni realizzate con il coinvolgimento dei cittadini o degli altri utenti finali beneficiari delle attività e dei servizi erogati.

Pertanto, a partire dal ciclo della performance 2018-2020 l'Agenzia ha introdotto strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (c.d. *customer satisfaction*), a cui è stata collegata una quota della valutazione della performance e degli emolumenti a questa associati.

La rilevazione della Customer Satisfaction è stata avviata in via sperimentale nel 2018, per arricchirsi poi, di anno in anno, di nuove indagini al fine di rilevare la soddisfazione di una sempre più ampia platea di utenti.

In particolare, sono state inserite le seguenti indagini:

- 1) 2018: Fruizione Foreste, Vendita Miele o Piantine;
- 2) 2019: attività di supporto e canali informativi dei servizi centrali;
- 3) 2021: collaborazioni con Università e istituti di ricerca;
- 4) 2022: servizi erogati ai Comuni:

Alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (c.d. Customer Satisfaction) è collegata l'attribuzione di una quota della retribuzione incentivante, pari per l'anno 2022 al 5% del premio teorico previsto per ciascuna categoria e livello.

Il risultato delle indagini di customer satisfaction è rilevato per ciascun Servizio Territoriale e Centrale e per l'Agenzia nel suo complesso. Per i dipendenti e i dirigenti dei Servizi la quota di premio collegata al grado di soddisfazione dell'utenza è attribuita sulla base del punteggio raggiunto dal Servizio, come specificato di seguito.

Qualora il risultato finale del Servizio sia pari o superiore a 3, la quota di premio è interamente attribuita al personale del Servizio. Qualora il risultato medio sia compreso fra 2 e 3, è attribuita metà della

corrispondente quota di premio. Qualora sia pari o inferiore a 2, la quota di premio (corrispondente al 5% del premio teorico per il livello contrattuale) non può essere attribuita.

Per i Servizi Territoriali per l'anno 2022 nel piano della performance sono state inserite tre indagini per la valutazione della customer satisfaction:

1. una rivolta a valutare il grado di soddisfazione dei visitatori relativamente alla modalità di gestione delle **foreste**;
2. una rivolta a valutare il grado di soddisfazione degli acquirenti del prodotto "**miele**". Per i Servizi Territoriali sprovvisti di centri per la vendita del miele verrà valutata la soddisfazione degli utenti del processo vendita delle **piantine** presso i vivai.
3. una rivolta a valutare il grado di soddisfazione dei **Comuni** relativamente ai servizi erogati da Forestas.

I risultati delle tre indagini sono stati elaborati separatamente, calcolando il punteggio medio per ciascuna risposta ed il punteggio medio per l'intero questionario.

È stato quindi definito un valore complessivo di soddisfazione dell'utenza calcolata come media rilevata nelle tre indagini.

Per quanto riguarda la misurazione della customer satisfaction dei Servizi Centrali (Personale, Affari Generali e Contratti, SAPA, Contabilità e Bilancio e Tecnico) è stata predisposta un'indagine, adattata a ciascun Servizio Centrale, con l'obiettivo di misurare la capacità di fornire all'utenza interna supporto e informazioni utili alla risoluzione dei problemi attraverso il rapporto diretto con il personale dei Servizi.

A queste si è aggiunta l'indagine rivolta agli Organismi Universitari, Istituti di Ricerca, ed altre Organizzazioni e/o Enti accreditati con i quali il Servizio Studi, Ricerche e Progetti Comunitari ha collaborato durante l'anno. Per questo è stato predisposto all'uopo un questionario on line

In data 13.09 2022 si è tenuta una riunione di coordinamento per i Servizi centrali (Prot. 12010 del 09.09.2022) durante la quale è stata illustrata la procedura per la personalizzazione delle indagini per ciascun Servizio e le modalità di raccolta delle schede e di elaborazione dei dati raccolti.

Al fine di poter raccogliere il maggior numero di schede per le indagini e poter quindi rilevare con maggiore accuratezza l'opinione dei colleghi dei Servizi Territoriali circa la soddisfazione dell'utenza interna dei Servizi Centrali, nei mesi di settembre, ottobre, novembre e dicembre 2022, sono state effettuate della raccolta delle schede presso tutti i Servizi Territoriali

Il risultato finale dell'indagine è stato elaborato, calcolando il punteggio medio per ciascuna risposta ed il punteggio medio per l'intero questionario.

Di seguito si riporta il *quadro sinottico* dei risultati a livello di Servizi Territoriali e Centrali e dell'Agenzia

# Forestas

Agenzia forestale regionale pro s'isvilupu de  
su territòriu e de s'ambiente de sa Sardigna  
Agenzia forestale regionale per lo sviluppo  
del territorio e dell'ambiente della Sardegna



REGIONE AUTÒNOMA  
DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA  
DELLA SARDEGNA

nel suo complesso.

SERVIZIO	RISULTATO Customer satisfaction 2022	Attestazione
SERVIZIO TERRITORIALE CAGLIARI	4,3	Prot. 742 del 07.02.2023
SERVIZIO TERRITORIALE IGLESIAS	4,4	Prot. 83 del 13.01.2023
SERVIZIO TERRITORIALE LANUSEI	4,5	Prot. 193 del 10.01.2023
SERVIZIO TERRITORIALE NUORO	4,4	Prot. 224 del 13.01.2023
SERVIZIO TERRITORIALE ORISTANO	4,7	Prot. 224 del 13.01.2023
SERVIZIO TERRITORIALE SASSARI	4,7	Prot. 264 del 13.01.2023
SERVIZIO TERRITORIALE TEMPIO	3,9	Prot. 107 del 11.01.2023
SERVIZIO TECNICO	4,3	Prot. 474 del 13.01.2023
SERVIZIO SAPA	4,5	Prot. 306 del 11.01.2023
SERVIZIO PERSONALE, AA. GG E CONTRATTI	4,3	Prot. 470 del 13.01.2023
SERVIZIO STUDI, RICERCHE E PROGETTI	5,0	Prot. 380 del 12.01.2023
SERVIZIO CONTABILITA' E BILANCIO	4,4	Prot. 44 del 03.01.2023
AGENZIA FORESTAS	4,5	

## 2. Analisi dei risultati della Customer Satisfaction

### 2.1. Indagine sulla soddisfazione degli utenti dei canali informativi dei servizi centrali.

Nella tabella seguente si riportano i risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti dei canali informativi dei servizi centrali, suddivisa per Servizio e per quesito. A questa è stata aggiunta l'indagine relativa agli Organismi Universitari, Istituti di Ricerca, ed altre Organizzazioni e/o Enti accreditati. A ciascuna domanda l'intervistato ha attribuito un punteggio da 1 a 5 (1 no, 2 poco, 3 abbastanza, 4 molto, 5 del tutto).

Servizio Centrale	n. Schede raccolte	schede compilate	schede bianche	1. Sei riuscito a contattare facilmente la persona interessata?	2. Hai ricevuto informazioni chiare e precise?	3. La persona contattata è stata garbata e disponibile?	4. La risposta è stata rapida?	5. Nel complesso giudichi la risposta/servizio soddisfacente?	Media
<b>Antincendio, Protezione Civile e Autoparco</b>	96	88	8	4,5	4,5	4,6	4,4	4,4	4,5
<b>Contabilità e Bilancio</b>	71	62	9	4,2	4,3	4,6	4,3	4,4	4,4
<b>Tecnico Forestale</b>	76	74	2	4,2	4,2	4,5	4,3	4,3	4,3
<b>Personale, Affari Generali e Contratti</b>	105	99	6	4,2	4,2	4,4	4,1	4,3	4,3
<b>Studi, Ricerche e Progetti Comunitari</b>	1	1	0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
	<b>349</b>	<b>324</b>	<b>25</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,6</b>	<b>4,4</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>

I Servizi Centrali in totale hanno raccolto 349 schede di cui 25 lasciate in bianco.

Tutti i Servizi hanno registrato valutazioni molto positive, con valori fra 4,3 e 5. Tutti gli aspetti indagati hanno registrato valutazioni superiori a 4.

Fra i suggerimenti raccolti nelle indagini si registrano richieste di gestione informatica dei flussi documentali con l'eliminazione totale del cartaceo, un maggior confronto fra colleghi dei diversi Servizi,

# Forestas

*Agenzia forestale regionale pro s'isvilupu de su territòriu e de s'ambiente de sa Sardigna*  
**Agenzia forestale regionale per lo sviluppo del territorio e dell'ambiente della Sardegna**



**REGIONE AUTÒNOMA  
DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA  
DELLA SARDEGNA**

una maggiore assistenza informatica, un miglioramento nell'organizzazione dei corsi di formazione che talvolta si accavallano, maggiore efficienza nell'inoltro delle pratiche ai Servizi Territoriali e una strutturazione dello Smart Working. Gli Enti di ricerca suggeriscono invece un'ottimizzazione dei tempi di stesura degli accordi di collaborazione.

## 2.2. Indagine sulla soddisfazione dei visitatori relativamente alla modalità di gestione delle foreste.

Nella tabella seguente si riportano i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei visitatori relativamente alla modalità di gestione delle foreste, suddivisa per Servizio e per quesito

Servizio Territoriale	Foresta	n. Schede raccolte	1. Hai trovato la foresta pulita?	2. I sentieri sono ben segnalati?	3. La viabilità (piste forestali e sentieri) è adeguata?	4. La dotazione di servizi accessori (tavoli da picnic, pannelli informativi, segnaletica) è soddisfacente?	5. Hai trovato on line o presso gli uffici dell'Agenzia informazioni sufficienti per organizzare la tua visita?	6. Nel complesso giudichi la visita soddisfacente?	Media
Lanusei	Montarbu	65	4,6	4,3	4,5	4,6	4,2	4,7	4,5
Tempio Pausania	Sorilis	5	3,4	2,8	1,4	1,8	3,6	3,0	2,7
Oristano	Parco Aymerich	118	4,9	4,5	4,5	4,3	3,3	4,9	4,4
Sassari	Fiorentini	50	4,8	4,6	4,8	4,8	4,6	4,8	4,7
Iglesias	Pantaleo - Marganai	176	4,4	4,3	4,1	4,1	3,2	4,5	4,1
Cagliari	Sette Fratelli - Campidanu - S.Lucia	117	3,4	3,3	2,7	3,3	3,3	3,6	3,3
Nuoro	Montes	136	4,5	4,0	4,3	3,5	3,3	4,5	4,0
		667	4,3	4,0	3,8	3,8	3,6	4,3	3,9



Per questa indagine sono state raccolte le schede in 9 Foreste distribuite in tutti i sette Servizi Territoriali. In totale sono state raccolte 667 schede.

Tutte le foreste hanno totalizzato valutazioni positive superiori a 4, ad esclusione della Foresta di Sorilis (S.T. Tempio) che ha totalizzato un punteggio pari a 2,7 e la Forestas di Settefratelli e Campidano (S.T. Cagliari) con un punteggio pari a 3,3.

Per quanto riguarda i servizi offerti, il punteggio più basso è stato totalizzato dalla fornitura di informazioni (on line o presso gli uffici) utili per l'organizzazione della visita, pari a 3,6. Mentre i visitatori sono rimasti molto soddisfatti per la pulizia della foresta (4,3).

Diversi i suggerimenti lasciati dai visitatori fra i quali si riportano:

- 1) Accessibilità: miglioramento delle piste di accesso alle foreste e della segnaletica. Pubblicizzare maggiormente le foreste per farle conoscere. Migliorare le informazioni sul sito internet.
- 2) Punti ristoro: vengono richiesti più punti di sosta con tavoli picnic, cestini per la raccolta rifiuti e punti ristoro con bar e bagni.
- 3) Sentieri: alcuni cartelli segnaletici e sentieri sono da sistemare. Inserire cartelli informativi sulle specie presenti e sui funghi.
- 4) Pernottamento in foresta: richiesta la messa in funzione di campeggi, bungalow e casette già presenti, oltre che la ristrutturazione degli edifici.
- 5) Fruizione: viene richiesta l'organizzazione più frequente di escursioni e di eventi in foresta.

## 2.3. Indagine sulla soddisfazione degli acquirenti del prodotto "miele".

Nella tabella seguente si riportano i risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli acquirenti del prodotto miele, suddivisa per Servizio e per quesito

Servizio Territoriale	Punto vendita	n. Schede raccolte	1. Hai trovato on line o presso gli uffici dell'Agenzia informazioni sufficienti per poter acquistare il prodotto?	2. La qualità del prodotto ha soddisfatto le tue aspettative?	3. Il costo è adeguato alla qualità del prodotto?	4. La procedura di acquisto ha soddisfatto le tue esigenze?	5. I tempi di consegna sono adeguati?	6. Nel complesso o giudichi il servizio soddisfacente?	Media
Lanusei	Luas - Villagrande Strisaili	32	4,7	4,9	4,8	4,5	4,7	4,9	4,7
Tempio Pausania	Ufficio Via Belluno 14 - Vivaio Fausto Noce Olbia	76	4,5	4,9	4,7	4,7	4,7	4,9	4,7
Oristano	Vivaio forestale Campulongu	12	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
Sassari	S.T. di SASSARI	50	4,8	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9
Iglesias	PF Marganai - Monte Agruxiau - PF Pantaleo	15	4,7	5,0	4,9	4,3	5,0	4,9	4,8
Cagliari	Pixinamanna - Foresta Pula	14	4,7	4,9	5,0	4,3	4,6	4,9	4,8
Nuoro	Via Deffenu Nuoro	14	4,1	4,4	4,5	4,2	4,4	4,6	4,4
		<b>213</b>	<b>4,6</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,5</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>

Per questa indagine sono state raccolte le schede in 9 Punti vendita in tutti i sette Servizi Territoriali. In totale sono state raccolte 213 schede.

Tutte i punti vendita hanno totalizzato valutazioni positive superiori a 4. Molto apprezzata dagli acquirenti la qualità del prodotto (4,9) e il costo ritenuto adeguato alla qualità del prodotto (4,8). Il punteggio più basso, seppur sempre molto positivo, è stato raggiunto dalla procedura di acquisto (4,5).

Diversi i suggerimenti lasciati dagli acquirenti fra i quali si riportano:

- 1) Vendita: migliorare la procedura di acquisto ritenuta tortuosa e troppo burocratica.
- 2) Quantità vendute: gli acquirenti chiedono maggiore continuità delle forniture di prodotto e la possibilità di poter acquistare maggiori quantità;
- 3) Pubblicità: gli acquirenti ritengono che il prodotto dovrebbe essere maggiormente pubblicizzato.

#### 2.4. Indagine sulla soddisfazione degli acquirenti del prodotto "piantine".

Nella tabella seguente si riportano i risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli acquirenti del prodotto piantine. Questo Servizio per l'anno 2022 è stato rilevato solo nel Servizio Territoriale di Oristano.

Servizio Territoriale	Punto vendita	n. Schede raccolte	1. Hai trovato on line o presso gli uffici dell'Agenzia informazioni sufficienti per poter acquistare il prodotto?	2. La qualità del prodotto ha soddisfatto le tue aspettative?	3. Il costo è adeguato alla qualità del prodotto?	4. La procedura di acquisto ha soddisfatto le tue esigenze?	5. I tempi di consegna sono adeguati?	6. Nel complesso giudichi il servizio soddisfacente?	Media
Oristano	Vivaio forestale Campulongu	19	4,7	4,7	4,8	4,9	5,0	4,9	4,9

19	4,7	4,7	4,8	4,9	5,0	4,9	4,9
----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Sono state raccolte in totale 19 schede. Il servizio è stato molto apprezzato dagli acquirenti, con un punteggio medio del 4,9.

I suggerimenti degli acquirenti riguardano essenzialmente l'aumento del numero di specie autoctone e le specie azotofissatrici.

## 2.5. Indagine sulla soddisfazione dei Comuni relativamente ai servizi erogati da Forestas

Questa indagine è stata introdotta per la prima volta nel 2022. L'obiettivo è quello di verificare la soddisfazione dei Comuni relativamente ai Servizi erogati da Forestas, fra quelli elencati di seguito:

- convenzioni di tipo A** art. 37 comma 2 L.R. 8/2016 (*per manutenzione e pulizia delle strade e dei siti di importanza storico culturale*) compresa la pulizia degli alvei fluviali;
- convenzioni pluriennali di tipo B** ex art. 37 comma 2bis L.R. 8/2016 (*per cura, sorveglianza, razionale manutenzione, miglioramento e valorizzazione del patrimonio forestale, agro-pastorale e faunistico ad essa affidato dagli enti locali*);
- cantieri verdi** (*aree deindustrializzate*);
- collaborazione per lo sviluppo, gestione e manutenzione della rete **sentieristica** regionale nei territori comunali;
- antincendio** boschivo;
- fornitura d'acqua potabile in caso di **emergenze idriche**;
- interventi di **protezione civile** in caso di alluvione, neve, persone disperse, ecc;
- fornitura di **piantine** per aree verdi urbane;
- educazione** ambientale;
- mostra itinerante** dell'Agenzia per manifestazioni comunali.

Nella tabella seguente si riportano i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei Comuni, suddivisa per Servizio e per quesito.

Servizio Territoriale	N. comuni intervistati	n. Schede raccolte	1. Il Comune ritiene soddisfacente le informazioni fornite da Forestas in relazione all' attivazione del servizio (sito web, contatti telefonici, e-mail, PEC, canali social)?	2. Il Comune ritiene facile entrare in contatto diretto con Forestas?	3. Il Comune ritiene soddisfacente il livello di cortesia e di gentilezza del personale Forestas?	4. Il Comune ritiene tempestiva l' attivazione del servizio da parte di Forestas?	5. Il Comune ritiene congrua la durata dell' intervento sul campo da parte di Forestas?	6. Il Comune ritiene che, a seguito dell' intervento di Forestas, i risultati siano visibili ed evidenti?	7. Il Comune ritiene utili per la popolazione comunale i risultati ottenuti a seguito dell' intervento di Forestas?	8. Nel complesso, il Comune giudica soddisfacente la procedura amministrativa di attivazione del servizio?	9. Nel complesso, il Comune giudica soddisfacente l' intervento sul campo di Forestas?	10. Il Comune consiglierebbe la collaborazione con Forestas ad un altro Comune?	Media
Lanusei	10	40	4,2	4,4	4,4	4,4	4,4	4,5	4,5	4,3	4,4	4,4	4,4
Tempio Pausania	5	6	4,5	4,5	4,3	4,5	4,2	4,2	4,2	4,5	4,0	4,5	4,3
Oristano	7	25	4,7	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8	4,9	4,7	4,7	5,0	4,8
Sassari	10	10	4,5	4,8	4,9	4,6	4,7	4,7	4,8	4,5	4,7	4,9	4,7
Iglesias	5	9	4,3	4,9	4,6	4,0	4,0	4,4	4,6	4,4	4,3	4,4	4,4
Cagliari	4	4	4,3	5,0	4,8	4,8	4,8	5,0	5,0	4,5	4,8	5,0	4,8
Nuoro	3	3	4,7	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
	44	97	4,4	4,8	4,7	4,6	4,5	4,7	4,7	4,6	4,6	4,8	4,6

Per questa indagine sono stati intervistati 44 Comuni distribuiti in tutti i sette Servizi Territoriali. In totale sono state raccolte 97 schede.

Tutti i servizi offerti hanno totalizzato valutazioni positive superiori a 4. Il punteggio più basso, seppur sempre molto positivo, è stato assegnato alla durata dell'intervento in campo da parte di Forestas (4,5).

Fra i suggerimenti dei Comuni troviamo la richiesta di assunzioni, in particolare di personale residente nel Comune con il quale Forestas stipula la convenzione, una maggior durata degli interventi in campo delle squadre di Forestas e un contatto più diretto fra i Responsabili dei cantieri e il Comune.