



SEGRETARIO GENERALE

Verbale n. 1 del 20 febbraio 2024

OGGETTO: CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023.

L'anno 2023, il giorno 20 del mese di febbraio alle ore 10,30 l'Ufficio Controlli Interni, costituito con determinazione del Segretario Generale n. 2 del 27 febbraio 2023, con il coordinamento e la direzione del Segretario Generale Avv. Cinzia Gambino, ha proceduto ad eseguire, ai sensi dell'art. 2 comma 5 del Regolamento sui Controlli Interni, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 9 del 27 Febbraio 2013, nonché delle disposizioni contenute nel Piano Triennale di Auditing 2022/2024 - Controlli Interni, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 10 del 01.02.2022, Titolo III Sistema di Audit, lettera B), "Controllo sulla qualità dei Servizi Erogati per l'anno 2022.

PREMESSO

- che, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento sui Controlli Interni (art. 147 TUEL e s. m. e. i. - D.L. 174/2012), il Controllo della qualità dei servizi erogati si occupa di quelli gestiti direttamente dall'Ente e di quelli gestiti mediante organismi gestionali esterni ed utilizza metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.
- che, l'analisi attraverso i questionari è impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano gli aspetti tangibili quali: l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di rassicurazione, l'empatia. E' esclusa ogni forma di personalizzazione e deve tenere conto dello svolgimento di attività in cui l'Ente esercita poteri autoritativi, sanzionatori, autorizzativi e/o concessori.
- che, questa forma di controllo ha come Responsabile il Segretario Generale e le sue risultanze concorrono alla redazione del Referto Strategico e alla valutazione della Performance Organizzativa dell'Ente e pertanto gli esiti del controllo dovranno essere trasmettere all'OIV per le valutazioni di competenza;
- che, la sottoscritta, nell'ambito dell'attività di coordinamento propria della stessa, assicura l'espletamento del controllo di qualità in conformità alle normative, pianifica le azioni per il miglioramento continuo e a tal fine dispone controlli e azioni tese all'eliminazione dei problemi.
- che, nell'ottica di fornire servizi che rispettino sempre più i requisiti del cliente e seguire il miglioramento continuo delle prestazioni, il controllo sulla qualità dei servizi erogati sarà finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi.

CONSIDERATO

- che il Piano Triennale di Auditing 2022/2024 - Controlli Interni, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 10 del 01.02.2022, Titolo III Sistema di AUDIT, lettera B), "Controllo sulla qualità dei

Servizi erogati” dispone che occorre improntare l’attività dell’Ente per il miglioramento continuo della soddisfazione della propria utenza e della qualità della vita nel proprio territorio, attraverso l’erogazione controllata dei servizi, l’utilizzo efficiente delle nuove tecnologie per l’erogazione ed il controllo dei servizi e la comunicazione;

- che, per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni, si è proceduto con la somministrazione di un’indagine di gradimento dei servizi facente riferimento ai servizi erogati, secondo un questionario elaborato e trasmesso ai Responsabili di Direzione con nota prot. gen. n. 24343 del 02.05.2023, per l’anno 2023, i cui dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio;

- che, per l’anno 2023, sono stati rilevati i seguenti n. 33 servizi, offerti agli utenti, come di seguito riportati, con indicazione del numero dei questionari raccolti:

1. Ufficio protocollo (nessun questionario raccolto);
2. Messi (nessun questionario raccolto);
3. Archivio (nessun questionario raccolto);
4. URP (nessun questionario raccolto);
5. **Centralino (questionari raccolti n. 1) ;**
6. **Portierato (questionari raccolti n. 4) ;**
7. **Stato Civile - Anagrafe (questionari raccolti n.5);**
8. Statistica (nessun questionario raccolto);
9. Servizi alla Persona (nessun questionario raccolto);
10. Alloggi Popolari ed Edilizia Privata (nessun questionario raccolto);
11. Pubblica Istruzione (nessun questionario raccolto);
12. Biblioteca (nessun questionario raccolto);
13. Museo Civico (nessun questionario raccolto);
14. Teatro (nessun questionario raccolto);
15. Servizi Cimiteriali (nessun questionario raccolto);
16. Servizi Manutentivi e Patrimonio (nessun questionario raccolto);
17. Protezione Civile (nessun questionario raccolto);
18. Servizio Idrico Integrato Depuratore (nessun questionario raccolto);
19. Fognature (nessun questionario raccolto);
20. Impianto di depurazione (nessun questionario raccolto);
21. Impianto Pubblica Illuminazione (nessun questionario raccolto);
22. Servizi Ambientali (nessun questionario raccolto);
23. Discarica (nessun questionario raccolto);
24. Smaltimento Rifiuti (nessun questionario raccolto);
25. Edilizia SUE (nessun questionario raccolto);
26. Sanatoria Edilizia (nessun questionario raccolto);
27. Attività Produttiva e SUAP (nessun questionario raccolto);
28. Entrate Tributarie e Patrimoniali (nessun questionario raccolto);
29. **Ufficio IMU e TARI e Tariffazione Servizio Idrico (questionari raccolti n.18);**
30. Altri Tributi (nessun questionario raccolto);
31. Polizia stradale Viabilità Vigilanza e Controllo del Territorio Segnaletica e Toponomastica (nessun questionario raccolto);
32. Manutenzione Verde Pubblico e Arredo Urbano (nessun questionario raccolto);
33. Randagismo (nessun questionario raccolto).

- Che a seguito nota di richiesta di restituzione dei questionari sulla Qualità dei Servizi Erogati, prot. gen. n. 4829 del 22.01.2024, a firma della scrivente, sono stati restituiti e acquisiti, presso l’Ufficio della sottoscritta, i questionari trasmessi, con nota prot. gen. n. 7696 del 01.02.2024, dal Responsabile della Direzione “II Servizi al Cittadino” ed i questionari trasmessi, con nota prot. gen. n. 5046 del 23.01.2024, dal Responsabile della Direzione VIII “Tributi”.

- Che con nota prot. gen. 4621 del 22.01.2024, in riscontro alla nota prot. gen. n. 4199 del

18.01.2024 a firma della scrivente, il Responsabile della VI Direzione ha comunicato che nessun questionario sulla Qualità dei Servizi Erogati, era stato compilato.

- Che con nota prot. gen. n. 4829 del 22.01.2024 il Responsabile dei Servizi Informatici, in riscontro alla succitata nota del 18.01.2024, ha comunicato che nessun questionario, in modalità telematica, è pervenuto.

Nessun altro questionario è stato restituito dagli altri Responsabili di Direzione.

- Che, tra i servizi oggetto del controllo sono stati inclusi sia i servizi gestiti direttamente dall'Ente che quelli gestiti tramite Organismi Gestionali Esterni (SRR - Servizio Rifiuti).

DATO ATTO

- che la metodologia utilizzata per misurare la qualità e la soddisfazione ha avuto ad oggetto la somministrazione questionari face-to-face agli utenti, a cura dei Responsabili delle varie Direzioni o del personale opportunamente individuato dagli stessi con un totale di n. 10 voci, "Sezione 3" come da questionario tipo allegato al Piano di Auditing, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 10 del 01.02.2022 "Controllo sulla qualità dei servizi erogati".

Sono stati acquisiti n. 28 questionari anonimi, appositamente compilati dall'utenza transitata presso Gli Uffici dell'Ente.

Dall'analisi delle risposte dei questionari restituiti, sono emerse le valutazioni sugli aspetti, riportate nella SEZIONE 3 del questionario, che di seguito, si riporta in tabella.

CONSIDERATO

- che, dall'esame dei questionari restituiti, emerge:

CENTRALINO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<u>ORARI DI APERTURA</u>										
<u>ACCESSIBILITA'</u> Facilità di accesso delle informazioni								1		
<u>ACCESSIBILITA'</u> Facilità di comunicazione con gli utenti								1		
<u>TEMPESTIVITA'</u> Tempi di espletamento della pratica									1	
<u>TEMPESTIVITA'</u> Tempi di risposta reclami									1	
<u>TRASPARENZA</u> Modulistica chiara									1	
<u>TRASPARENZA</u> Completezza informazioni fornite, responsabilità del servizio costi di erogazione								1		
<u>EFFICACIA</u> Chiarezza istanze on line								1		
<u>EFFICACIA</u> Competenza impiegati								1		

ANAGRAFE

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<u>ORARI DI APERTURA</u>										
<u>ACCESSIBILITA'</u> Facilità di accesso delle informazioni		1				1	2			1
<u>ACCESSIBILITA'</u> Facilità di comunicazione con gli utenti			1	1			1	1		1
<u>TEMPESTIVITA'</u> Tempi di espletamento della pratica	1				1		1		1	1
<u>TEMPESTIVITA'</u> Tempi di risposta reclami		1				1	1		1	1
<u>TRASPARENZA</u> Modulistica chiara			1		1		1		1	1
<u>TRASPARENZA</u> Completezza informazioni fornite, Responsabilità del servizio Costi di erogazione				1			1	1	1	1
<u>EFFICACIA</u> Chiarezza istanze on line			1		1		1		2	1
<u>EFFICACIA</u> Competenza impiegati			1			1			1	1
<u>CORRETTEZZA CON L'UTENZA E AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO</u> Cortesie impiegati						1	1	1	1	1
<u>CONFORMAZIONE AGLI STANDARD DI QUALITA'</u> Adeguatezza dei tempi di risposta				1			1	1	1	1
<u>GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO</u>					3				2	1

UFFICIO IMU - TARI - TARIFFAZIONE SERVIZIO IDRICO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<u>ORARI DI APERTURA</u>										
<u>ACCESSIBILITA'</u> Facilità di accesso delle informazioni			1	1		5	4	2	4	2
<u>ACCESSIBILITA'</u> Facilità di comunicazione con gli utenti				1	1	5	3	7	2	
<u>TEMPESTIVITA'</u> Tempi di espletamento della pratica	1	1			4	4	1	6	2	1
<u>TEMPESTIVITA'</u> Tempi di risposta reclami				3	2	2	3	2	5	1

<u>TRASPARENZA</u> Modulistica chiara					3	3	3	5	3	3
<u>TRASPARENZA</u> Completezza informazioni fornite, responsabilità del servizio costi di erogazione						5	4	2	2	3
<u>EFFICACIA</u> Chiarezza istanze on line				2	2	4	3	6	1	3
<u>EFFICACIA</u> Competenza impiegati						4	3	3	1	5
<u>CORRETTEZZA CON L'UTENZA</u> <u>E AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO</u> Cortesia impiegati						4	2	2	4	5
<u>CONFORMAZIONE AGLI</u> <u>STANDARD DI QUALITA'</u> Adeguatezza dei tempi di risposta		1				5	1	7	3	1
<u>GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL</u> <u>SERVIZIO</u>					1	3	1	4	9	

CONCLUSIONI DEL CONTROLLO

Valutazioni complessive.

Preliminarmente, stante l'esiguità dei questionari raccolti, emerge la necessità di sensibilizzare tutti i Responsabili di Direzione sulla necessità di una maggiore divulgazione e diffusione dei questionari nonché di una coordinata azione di promozione della partecipazione degli utenti. A tal fine, si ritiene utile utilizzare anche lo strumento informatico, anche attraverso la creazione di una sezione nell'Home Page, ed in tal senso si dà mandato al Responsabile della I Direzione di procedere in tal senso.

L'esame dei questionari raccolti, seppure su dati esigui da implementare, hanno permesso di poter verificare una valutazione complessiva della qualità dei servizi dell'Ente soddisfacente in termini di standard di qualità raggiunti e di affidabilità del servizio, capacità di risposta, capacità di rassicurazione ed empatia.

Tuttavia, emergono alcune criticità in particolare in termini di accessibilità/facilità di accesso delle informazioni (servizi sociali e tributi) e tempi di espletamento della pratica (servizi sociali e tributi), tempi di risposta e reclami e modulistica poco chiara (servizi sociali).

Le poche valutazioni negative dovranno permettere all'Ente di migliorare ancora di più la qualità dei servizi resi all'utenza, aggiornare i Servizi Informatici, al fine di migliorarne maggiormente l'attività amministrativa e migliorarne la propria efficienza.

Pianificazione delle azioni per il miglioramento continuo e azioni tese all'eliminazione dei problemi:

Si dà indirizzo ai Responsabili delle Direzioni di valutare, esaminate le sopra evidenziate criticità, azioni correttive tese all'ampliamento dell'orario di apertura al pubblico, al miglioramento dei profili di accessibilità e prevedere azioni migliorative per quanto concerne la chiarezza della modulistica e la completezza delle informazioni fornite.

Tra le azioni da pianificare, si prevede l'attivazione di corsi di formazione e di miglioramento della capacità di comunicazione con l'utente sugli specifici contenuti ed interventi di miglioramento anche in termini di accessibilità.

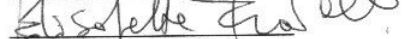
Il presente verbale, con valore di Relazione di Chiusura del Controllo sulla Qualità dei Servizi erogati per l'anno 2023, dovrà essere trasmesso, a cura della Segreteria, ai Responsabili di Direzione per le attività migliorative di competenza ed all'OIV per le valutazioni di competenza in termini di Controllo Strategico Anno 2023 ed ai fini della Valutazione della Performance Organizzativa dell'Ente.

Le operazioni si concludono alle ore 13,00

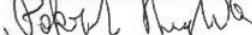
Letto, firmato e sottoscritto

DIPENDENTI
"UFFICIO
CONTROLLI INTERNI"

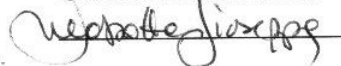
ELISABETTA FRATELLO



MARGHERITA PALAZZOLO



GIUSEPPA MAZZOTTA



IL SEGRETARIO GENERALE
AVV. CINZIA GAMBINO

