

# **CONTROLLI INTERNI SUCCESSIVI**

## **CONTROLLO QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI CARBONIA**

DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

ELABORAZIONE FORMAT DI RENDICONTAZIONE

Anno 2021

Art. 147 quater D.Lgs. 267/2000

### **1. Premessa**

Il Decreto Legge 10 ottobre 2012, n. 174, convertito, con modificazioni dalla legge 7 dicembre 2012, n. 213, introduce, all'art. 3, una serie di misure volte a rafforzare i controlli in materia di enti locali. Nello specifico, all'art. 3, comma 2, lettera e) si prevede che il sistema di controllo interno sia diretto a garantire, tra le altre cose, il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente. Si tratta di una tipologia di controllo finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione dei diversi utenti che fruiscono dei servizi erogati dal Comune.

Con la deliberazione del Consiglio comunale n. 4 del 28/01/2013, successivamente modificato con deliberazione di C.C. n. 47 del 12/06/2015, è stato approvato il Regolamento dei controlli interni del Comune di Carbonia, in base a quanto previsto dall'art. 147 e ss. del D. Lgs. n. 267/2000, con particolare riferimento alle tipologie di controllo interno previste sulla base della fascia di popolazione di appartenenza di ciascun Comune e sulla base dell'applicazione per fasi successive ai diversi Comuni.

A partire dal 2015, ai sensi dell'art. 147 – quater, è reso obbligatorio istituire un sistema che disciplini la qualità dei servizi, anche ricorrendo all'introduzione degli strumenti innovativi previsti dalle normative entrate in vigore negli ultimi anni. Tra queste, la legge 15 del 2009, il decreto legislativo attuativo 150 del 2009 e il Codice delle Autonomie, i quali prevedono che la qualità dei servizi erogati debba essere rilevata e monitorata mediante procedure apposite e che tale rilevazione debba basarsi anche sulle tecniche di misurazione della soddisfazione dell'utente esterno e dell'utente interno (indagini di qualità sui servizi rivolti al cittadino e sugli uffici interni dell'Ente).

### **2. Il Controllo di qualità**

Il controllo della qualità dei servizi erogati è finalizzato a misurare la soddisfazione degli utenti. L'attività di controllo può essere svolta sia direttamente dagli uffici, secondo le competenze proprie di ciascuno, sia indirettamente tramite gli organismi gestionali esterni che si possono avvalere di strumenti di misurazione e rilevazione della qualità. A tal fine si rinvia alla mappatura dei servizi in cui è articolata l'Amministrazione. Sulla base delle attività sopra descritte, l'Amministrazione provvede a rappresentare il livello di qualità dei servizi raggiunto e il livello di adeguatezza dei servizi nell'interesse della collettività. Gli indicatori di qualità intervengono a completare la valutazione delle prestazioni, le cui caratteristiche, in termini di

efficienza ed economicità, sono definite in via preventiva, e concorrono, nell'ambito del processo di programmazione e controllo, a ridefinire le caratteristiche dei servizi e delle prestazioni da erogare. La qualità del servizio è intesa come un concetto multidimensionale: da un lato la qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction), dall'altra la qualità effettiva del servizio, a sua volta rappresentata da molteplici dimensioni (tra cui l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza, l'efficacia) misurabili attraverso gli indicatori e relativi standard di qualità. In questo senso, l'analisi in termini di qualità di un servizio diviene completa, contemplando tanto le dimensioni qualitative, della percezione soggettiva, quanto le dimensioni quantitative degli standard, intese quali strumento per la riqualificazione del rapporto utente/cliente ed ente erogatore, al fine di aumentare la soddisfazione degli utenti e assicurare la corrispondenza tra il servizio ricevuto e le aspettative ed esigenze degli stessi utenti.

### **3. Modalità di effettuazione del controllo di qualità**

La qualità percepita dagli utenti dei servizi viene rilevata con metodologie di ricerca sociale, tramite indagini di gradimento sia di tipo quantitativo, sia qualitativo. La qualità effettiva del servizio è rappresentata da almeno quattro fattori: a) accessibilità, intesa come disponibilità delle informazioni necessarie, accessibilità fisica e multicanale; b) tempestività, intesa come ragionevolezza del tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione della risposta, e rispetto dei tempi previsti; c) trasparenza, intesa come informazione sui criteri e i tempi di erogazione, sul responsabile del provvedimento e sui costi; d) efficacia, intesa come rispondenza a quanto il richiedente può aspettarsi, in termini di correttezza formale, affidabilità e completezza. Da un punto di vista metodologico la misurazione della qualità dei servizi opta per un approccio integrato, prevedendo la fruizione coordinata di differenti strumenti di analisi e intervento, mentre, da un punto di vista procedurale, intende perseguire la logica del miglioramento continuo e quindi prevede l'attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità: la pianificazione, l'implementazione (attuazione delle azioni pianificate), la verifica, le azioni di miglioramento.

### **4. Sistema di qualità del Comune di Carbonia**

Il perseguimento degli obiettivi di qualità presuppongono l'individuazione, in maniera specifica, dei relativi standard, con riguardo alla tipicità dei bisogni a cui dare risposta e alle esigenze di trasparenza e di integrità dell'azione amministrativa. Il processo di definizione degli standard di qualità non può prescindere da un'attenta mappatura dei servizi, erogati dall'ente, che consenta di conoscere tutti i processi dai quali si ottiene un output sotto forma di servizio pubblico, nonché le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che ne usufruisce. A tal fine soccorre la carta dei servizi quale strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato a esplicitare le caratteristiche e i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione ai servizi, gli standard di qualità della prestazione e le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard.

## **5. Indagini di customer satisfaction**

Dal 2020, attraverso la somministrazione di questionari di customer satisfaction, il Comune di Carbonia rileva il grado di soddisfazione di coloro che usufruiscono del servizio di Trasporto scolastico, servizio esternalizzato a partire dallo stesso anno.

Ricordiamo che la misurazione della qualità dei servizi è una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance.

La rilevazione sulle Mense scolastiche, anche questa ripetuta negli anni, non è stata effettuata per l'anno scolastico 2019-2020 e successivo a causa dell'interruzione e limitazione del servizio legato alla diffusione della pandemia da Covid-19.

Fondamentale è anche considerata la continuità della rilevazione: il monitoraggio costante e ripetuto negli anni consente di comprendere l'evoluzione dei bisogni degli utenti, dunque di tenere sotto controllo, nel tempo, la capacità dei servizi di rispondere adeguatamente a tali sollecitazioni. Il sistema dei bisogni e delle attese di una collettività, infatti, cambia nel tempo con velocità sempre maggiore, spesso modificando profondamente il sistema delle aspettative dei cittadini.

### **A. Trasporto scolastico**

- Domanda 4 e 5 - Accessibilità: possibilità per l'utenza di attivare il servizio con facilità.
- Domanda 4 - Tempestività: espressa dal giudizio complessivo formulato sul servizio di Pubblica Istruzione.
- Domanda 2 e 3 - Correttezza con l'utenza: intesa come competenza e cordialità nell'espletamento della funzione.
- Domanda 4 - Trasparenza: intesa come messa a disposizione di informazioni varie e fondamentali per l'attivazione e fruizione del servizio.
- Domanda 1, 2 e 3 - Efficacia del servizio: intesa come affidabilità del servizio erogato.

Accogliendo gli orientamenti della Corte dei Conti si tenterà di avviare un'analisi di benchmarking, pur consapevoli delle difficoltà di avviare un confronto con realtà territoriali simili che spesso utilizzano metodologie di rilevazione e questionari differenti.

Di seguito il questionario in uso per la rilevazione sul Trasporto Scolastico.



## Comune Carbonia

Trasporto Scolastico

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

<b>Percorso utilizzato:</b> 1. Barbusi 2. Is Gannaus	<b>Scuola frequentata:</b> 3. Primaria 4. Secondaria di 1° grado
<b>Come valuta la pulizia degli autobus</b> 1. Ottimo 2. Buono 3. Sufficiente 4. Insufficiente	<b>In caso di insoddisfazione, può indicare i motivi?</b>
<b>Come valuta il comportamento dell'autista?</b> 1. Ottimo 2. Buono 3. Sufficiente 4. Insufficiente	<b>In caso di insoddisfazione, può indicare i motivi?</b>
<b>Come valuta il comportamento dell'accompagnatore?</b> 1. Ottimo 2. Buono 3. Sufficiente 4. Insufficiente	<b>In caso di insoddisfazione, può indicare i motivi?</b>
<b>Ritiene soddisfacente il rapporto con il servizio di Pubblica Istruzione?</b> 1. Ottimo 2. Buono 3. Sufficiente 4. Insufficiente	<b>In caso di insoddisfazione, può indicare i motivi?</b>
<b>Riterrebbe utile la possibilità di presentare la domanda di iscrizione al servizio di trasporto scolastico tramite internet?</b>	<b>Si</b> <b>No</b>

#### 6. Metodologia e Format di Rendicontazione

Per la rilevazione sul Trasporto scolastico, servizio esternalizzato per la prima volta nel 2020, il questionario viene somministrato mediante consegna ai genitori/accompagnatori, presso le fermate dello scuolabus.

Il resoconto della valutazione finale avviene tramite una statistica elaborata sui questionari riconsegnati.

## **Risultati programmati per l'anno 2021**

Nella tabella seguente vengono presentati i risultati programmati per la rilevazione della customer satisfaction per l'anno 2021.

<b>Servizio</b>	<b>Risultato previsto per l'anno 2021</b>
Trasporto Scolastico (servizio esternalizzato)	Livello di gradimento almeno "buono"

Fonte: Ufficio Pubblica Istruzione

La Segretaria Generale

Dott.ssa Antonella Marcello