

CONTROLLI INTERNI SUCCESSIVI

CONTROLLO QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI CARBONIA

DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

E I RELATIVI INDICATORI

MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI

ELABORAZIONE FORMAT DI RENDICONTAZIONE

Anno 2022

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, l'Art. 3, comma 2, lettera e) 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 modificata 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 avviene tramite la misurazione della soddisfazione degli utenti, con la finalità di migliorare l'ascolto e la comprensione delle esigenze dei fruitori dei servizi e incentivare la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.

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 proposito si rinvia alla mappatura dei servizi in cui è articolata l'Amministrazione.

Sulla base delle attività di controllo 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 – la qualità effettiva del Servizio

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 soccorrono anche le carte dei servizi, quale strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzate 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

Negli ultimi anni, attraverso la somministrazione di questionari di customer satisfaction, il Comune di Carbonia ha rilevato il grado di soddisfazione di coloro che usufruiscono dei servizi offerti dal Centralino e dal Servizio Portineria (Uscierato). Questi uffici registrano la maggior parte dei contatti totali che il Comune ha con i propri utenti, rappresentando la prima accoglienza garantita dall'Ente. 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 stesso, in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance. L'indagine e i risultati sono considerati talmente importanti da essere spesso inseriti nel PEG, e da essere estesi anche al servizio fornito dall'ufficio Messi.

Nel corso del 2020 è stata introdotta, per la prima volta, la rilevazione sul Trasporto scolastico, servizio esternalizzato a partire dallo stesso anno.

Di fondamentale importanza 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.

Nella prospettiva di coinvolgere progressivamente ulteriori servizi, per il 2022 i servizi oggetto di rilevazione saranno:

- A. Servizi ausiliari (Uscierato e Centralino)
- B. Messi
- C. Trasporto scolastico

Nelle pagine seguenti vengono presentati i questionari già utilizzati e da somministrare anche per il 2022.



Comune Carbonia

Trasporto Scolastico

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

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



Città di Carbonia

QUESTIONARIO

sul gradimento dei servizi offerti dal Servizio Uscierato (portineria)

Per aiutarci a migliorare i servizi che il Comune di Carbonia Le mette a disposizione, Le chiediamo di dedicare 2 minuti del suo tempo alla compilazione di questo foglio (Questionario).

Una volta compilato, il Questionario dovrà essere inserito nell'apposito contenitore.

Il Questionario è anonimo.

Grazie per la Sua preziosa collaborazione.

Data di compilazione del questionario ___/___/2022

Uscieri Comunali

1) Negli ultimi sei mesi dell'anno in corso, si è recato negli uffici comunali ubicati nelle sedi indicate (Palazzo Comunale - Front Office – Torre Civica):

(mettere una sola croce sulla casella scelta)

Mai Raramente Qualche volta Spesso

2) In quale delle sedi indicate nel punto 1) si è rivolto con maggiore frequenza:

(è possibile mettere la croce su diverse caselle)

Palazzo Comunale Front Office Torre Civica

3) L'Usciere in servizio ha agevolato il suo compito fornendo le indicazioni a Lei necessarie:

(mettere una sola croce sulla casella scelta)

Molto Abbastanza Poco Per niente

4) Esprima il grado di cortesia e disponibilità manifestata dall'Usciere:

(mettere una sola croce sulla casella scelta)

Ottimo Buono Sufficiente Mediocre



Città di Carbonia

QUESTIONARIO

sul gradimento dei servizi offerti dal Servizio di Centralino

Per aiutarci a migliorare i servizi che il Comune di Carbonia Le mette a disposizione, Le chiediamo di dedicare 2 minuti del suo tempo alla compilazione di questo foglio (Questionario).

Una volta compilato, il Questionario dovrà essere inserito nell'apposito contenitore.

Il Questionario è anonimo.

Grazie per la Sua preziosa collaborazione.

Data di compilazione del questionario ___/___/2022

Ufficio Centralino

1) Con quale frequenza chiede informazioni telefoniche attraverso il Centralino del Comune (con riferimento agli ultimi sei mesi del corrente anno):

(mettere una sola croce sulla casella scelta)

Mai Raramente Qualche volta Spesso

2) Il personale addetto al Centralino ha agevolato il suo compito fornendo le indicazioni a Lei utili o indirizzandola all'ufficio competente:

(mettere una sola croce sulla casella scelta)

Molto Abbastanza Sufficientemente Poco Per niente

3) Esprima il grado di cortesia e disponibilità manifestato dall'addetto al Centralino:

(mettere una sola croce sulla casella scelta)

Ottimo Buono Sufficiente Mediocre



Città di Carbonia

QUESTIONARIO

sul gradimento dei servizi offerti dall'Ufficio MESSI

Per aiutarci a migliorare i servizi che il Comune di Carbonia Le mette a disposizione, Le chiediamo di dedicare 2 minuti del suo tempo alla compilazione di questo foglio (Questionario).

Una volta compilato, il Questionario dovrà essere inserito nell'apposito contenitore.

Il Questionario è anonimo.

Grazie per la Sua preziosa collaborazione.

Data di compilazione del questionario ____/____/2022

Messi Notificatori

1) Negli ultimi sei mesi dell'anno in corso, si è recato negli Ufficio MESSI:

(mettere una sola croce sulla casella scelta)

Mai Raramente Qualche volta Spesso

2) Il Messo in servizio ha agevolato il suo compito fornendo le indicazioni a Lei necessarie?:

(mettere una sola croce sulla casella scelta)

Molto Abbastanza Sufficientemente Poco Per niente

3) Esprima il grado di cortesia e disponibilità manifestato dal Messo:

(mettere una sola croce sulla casella scelta)

Ottimo Buono Sufficiente Mediocre

Standard di qualità: collegamento tra la qualità effettiva del Servizio e la qualità percepita dagli utenti nelle domande dei Questionari

A. Servizi ausiliari

Uscierato

- Domanda 1 e 2 - Accessibilità: possibilità per l'utenza di accedere alle diverse sedi presidiate da un usciere, con la messa a disposizione del questionario cartaceo;
- Domanda 3 - Tempestività: intesa come grado di soddisfazione per domanda andata a buon fine;
- Domanda 4 - Correttezza con l'utenza: intesa come grado di cortesia.

Centralino

- Domanda 1 - Accessibilità: possibilità per l'utenza di richiedere informazioni telefoniche, con la messa a disposizione del questionario per l'utenza;
- Domanda 2 - Tempestività: intesa come agevolazione dei compiti;
- Domanda 3 - Correttezza con l'utenza: intesa come grado di cortesia.

B. Messi

- Domanda 1 - Accessibilità: possibilità per l'utenza di accedere all'ufficio presso cui è messo a disposizione il questionario cartaceo;
- Domanda 2 - Tempestività: intesa come agevolazione dei compiti;
- Domanda 3 - Correttezza con l'utenza: intesa come grado di cortesia.

C. 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, l'Ufficio di Staff tenterà di avviare un'analisi di benchmarking, per almeno uno dei servizi oggetto di rilevazione, pur consapevoli delle difficoltà di avviare un confronto con realtà territoriali simili che spesso utilizzano metodologie di rilevazione e questionari differenti.

6. Metodologia

Il questionario per il gradimento del servizio offerto dai Messi sarà a disposizione degli utenti presso l'Ufficio Messi, al primo piano del palazzo comunale.

I modelli di questionario, per i settori Centralino e Uscieri, saranno a disposizione degli utenti presso il Front Office, situato al piano terra del palazzo comunale, presso la sede decentrata di via XVIII Dicembre, presso l'Ufficio degli Uscieri, situato all'ingresso del palazzo comunale.

Gli uscieri inviteranno gli utenti alla compilazione. Il questionario è anonimo e viene inserito, dagli stessi utenti, all'interno di una cassetta che raccoglie i questionari compilati, posizionata all'interno del Front Office.

Il responsabile dei Servizi Ausiliari e Messi organizza la distribuzione e la raccolta dei questionari, provvedendo, entro il 31 marzo 2023, ad effettuare le relative statistiche sul gradimento registrato al 31 dicembre 2022. Le statistiche elaborate dovranno avere un livello di dettaglio tale da consentire di conoscere il numero dei questionari compilati e il livello di gradimento per ciascuna domanda.

Per la rilevazione sul Trasporto scolastico, il questionario viene somministrato mediante consegna ai genitori/accompagnatori, presso le fermate dello scuolabus,

Il resoconto della valutazione finale, da presentare entro il 31 marzo 2023, avviene tramite statistiche elaborate sulle risposte fornite, entro il 31 dicembre 2022, per ciascuna domanda del questionario. Le statistiche elaborate devono avere un livello di dettaglio tale da consentire di conoscere il numero dei questionari compilati e il livello di gradimento per ciascuna domanda.

7. Indicatori e risultati programmati per l'anno 2022

Nella tabella seguente vengono presentati gli indicatori e i risultati programmati per la rilevazione complessiva della customer satisfaction per l'anno 2022.

Servizio	Indicatori	Risultati programmati per l'anno 2022
Centralino	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono	almeno nel 70% delle domande dei questionari
Uscieri	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono	almeno nel 70% delle domande dei questionari
Messi	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono	almeno nel 70% delle domande dei questionari
Trasporto Scolastico (servizio esternalizzato)	Livello di gradimento almeno "buono"	almeno nel 70% delle domande dei questionari

8. Format di Rendicontazione

La tabella che segue, riassuntiva degli indicatori e risultati programmati, costituisce il format di rendicontazione finale, compilato a cura dell'Ufficio di Staff sulla base delle singole statistiche presentate dagli uffici.

Servizio	Indicatori e Risultati programmati per l'anno 2022	Risultati raggiunti nell'anno 2022
Centralino	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono almeno nel 70% delle domande dei questionari	
Uscieri	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono almeno nel 70% delle domande dei questionari	
Messi	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono almeno nel 70% delle domande dei questionari	
Trasporto Scolastico (servizio esternalizzato)	Livello di gradimento almeno "buono" almeno nel 70% delle domande dei questionari	

La Segretaria Generale

Dott.ssa Antonella Marcello