

CONTROLLI INTERNI SUCCESSIVI

CONTROLLO QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI CARBONIA

DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

ELABORAZIONE FORMAT DI RENDICONTAZIONE

Anno 2019

Art. 147 quater D.Lgs. 267/2000

1. Premessa

La legge 7 dicembre 2012, n. 213 (di conversione in legge, con modificazioni, del Decreto Legge 10 ottobre 2012, n. 174) 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 CC 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

Da alcuni anni, attraverso la somministrazione di questionari di customer satisfaction, il Comune di Carbonia rileva, in modo continuo, 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 risulta 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. L'indagine e i risultati sono considerati talmente importanti da essere inseriti nel PEG, quali obiettivi anche per il 2019, e da essere estesi anche al servizio fornito dall'ufficio Messi, dallo Stato Civile e dall'Ufficio Anagrafe.

La rilevazione sulle Mense scolastiche, anche questa ripetuta negli anni, non è stata effettuata per l'anno scolastico 2019-2020 a causa dell'interruzione 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. Per questo la rilevazione è effettuata durante l'anno, nei giorni di apertura delle diverse sedi.

Per il 2019 i servizi oggetto di rilevazione sono:

- A. Servizi ausiliari (Uscierato e Centralino)
- B. Messi
- C. Stato Civile
- D. Anagrafe, Elettorale, Leva

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. Stato Civile

- Domanda 2 - Accessibilità: possibilità per l'utenza di accedere all'ufficio, in cui è messo a disposizione il questionario cartaceo;
- Domanda 3 e 4 - Tempestività: intesa come velocità e utilità del servizio;
- Domanda 5 - Correttezza con l'utenza: intesa come cordialità, preparazione e disponibilità nelle risposte all'utenza;
- Domanda 1 - Compiutezza del servizio: intesa come valutazione complessiva sulla qualità del servizio erogato.

D. Anagrafe, Elettorale, Leva

- Domanda 1 - Tempestività: intesa come grado di soddisfazione per domanda andata a buon fine;
- Domanda 2 - Correttezza con l'utenza: intesa come grado di cortesia e disponibilità.

Nelle pagine seguenti vengono presentati alcuni esempi di questionari in uso.

Esempio di Modelli di questionario in uso



Città di Carbonia

QUESTIONARIO

sul gradimento dei servizi offerti dagli Uffici Comunali

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 ____/____/2019

In relazione al servizio fornito dagli Uscieri

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 - Servizi Sociali – Pubblica Istruzione):

(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 Servizi Sociali Pubblica Istruzione

3) L'espletamento della pratica da lei richiesta è andata a buon fine?:

(mettere una sola croce sulla casella scelta)

Molto Abbastanza Poco Per niente

4) Esprima il grado di cortesia e disponibilità manifestata dal personale in servizio:

(mettere una sola croce sulla casella scelta)

Ottimo

Buono

Sufficiente

Mediocre

In relazione al servizio fornito dal Centralino

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

In relazione al servizio fornito dall'Ufficio Messi

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

In relazione al servizio fornito dall'Ufficio Anagrafe, Elettorale, Leva

4) L'espletamento della pratica da Lei richiesta è andato a buon fine :

(mettere una sola croce sulla casella scelta)

del tutto insoddisfatto parzialmente insoddisfatto soddisfatto più che
soddisfatto completamente soddisfatto

5) Esprima il grado di cortesia e disponibilità manifestata dal personale in servizio:

(mettere una sola croce sulla casella scelta)

scarso insufficiente sufficiente buono
 ottimo

6. Metodologia e Format di Rendicontazione

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

I modelli di questionario, per i settori Centralino e Uscieri, sono 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 invitano gli utenti alla compilazione. Il questionario è anonimo e viene inserito, dagli stessi utenti, all'interno di una cassetta che raccoglie i questionari compilati.

Periodicamente viene effettuato, a cura del Responsabile del servizio Segreteria, il monitoraggio delle risposte raccolte sino a quel momento, per il servizio Centralino, Uscierato e Messi, con possibilità di interventi correttivi per migliorare il servizio.

Per la rilevazione relativa allo Stato Civile e all'Ufficio Anagrafe, Elettorale e Leva, i questionari sono a disposizione degli utenti presso i rispettivi servizi, ospitati nella sede decentrata di via XVIII Dicembre. Il monitoraggio periodico delle risposte viene effettuato, rispettivamente, a cura della Responsabile dell'Ufficio Stato Civile e del Responsabile dell'Ufficio Anagrafe.

Il resoconto della valutazione finale avviene tramite il report finale del PEG.

Risultati programmati per l'anno 2019

Nella tabella seguente vengono presentati i risultati programmati per la rilevazione della customer satisfaction per l'anno 2019, come rilevati dalle schede obiettivo del Peg 2019.

| Servizio | % prevista nell'obiettivo Peg 2019 |
|----------------------------|--|
| Centralino | Livello di gradimento uguale o superiore a 80% |
| Uscieri | Livello di gradimento uguale o superiore a 80% |
| Messi | Livello di gradimento uguale o superiore a 80% |
| Stato Civile | Livello di gradimento uguale o superiore a 80% |
| Anagrafe, Elettorale, Leva | Livello di gradimento uguale o superiore a 80% |

Fonte: Schede obiettivo Peg 2019

Il Segretario Generale

Dott.ssa Antonella Marcello