

**CONTROLLI INTERNI SUCCESSIVI
CONTROLLO QUALITA' DEI SERVIZI DEL
COMUNE DI CARBONIA**

*DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI – ELABORAZIONE
FORMAT DI RENDICONTAZIONE*

Art.147 quater D.Lgs. n. 267/2000

Segretario Generale

1. Premessa

La legge 7 dicembre 2012, n. 213, di conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174 all'art. 3 introduce 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 degli utenti, interni ed esterni all'ente, che fruiscono dei servizi erogati dal Comune.

Con deliberazione n. 4 del 28/01/2013 è stato approvato il regolamento dei controlli interni sulla base di 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 debba basarsi anche sulle tecniche di rilevazione 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 volto 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 di 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 e ente erogatore, al fine di aumentare la soddisfazione degli utenti ed assicurare la corrispondenza del servizio ricevuto alle aspettative ed esigenze degli stessi.

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 che 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 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.

Le carte dei servizi costituiscono uno degli strumenti attraverso cui rendere pubblici gli standard di qualità garantiti agli utenti dei servizi.

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. Il Sistema 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 ad 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 dalla Polizia Locale, dal

Centralino e dal Servizio Portineria (Uscierato). Gli ultimi due 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 2018 e da essere estesi anche al servizio fornito dall'ufficio Messi e dallo Stato Civile.

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 tutto l'anno, nei giorni di apertura delle diverse sedi.

Per il 2018 i servizi oggetto di rilevazione sono:

- A. Mensa scolastica;
- B. Servizi ausiliari;
- C. Stato Civile;
- D. Polizia Locale;

Gli indicatori previsti sono ripartiti come segue:

A) Mensa scolastica:

1. Accessibilità: attraverso la ricezione da parte dell'utenza di un questionario cartaceo riguardante la ristorazione a scuola.
2. Tempestività: intesa come "velocità del servizio";
3. Trasparenza su criteri e tempi di erogazione: vedi carta dei servizi;
4. Trasparenza sui costi: delibera annuale della Giunta Comunale di determinazione del costo unitario e della percentuale di contribuzione dell'utenza;
5. Trasparenza sulle responsabilità del servizio: apposita sezione sul sito internet, carta dei servizi;
6. Correttezza con l'utenza: vedi carta dei servizi;
7. Affidabilità del servizio: vedi carta dei servizi;
8. Completezza del servizio: vedi carta dei servizi;
9. Fissazione degli standard di qualità: vedi carta dei servizi.

B) Uscierato e Centralino:

1. Accessibilità: attraverso la messa a disposizione dell'utenza di un questionario cartaceo;
2. Tempestività: intesa come agevolazione dei compiti;
6. Correttezza con l'utenza: intesa come grado di cortesia;

C) Stato Civile:

1. Accessibilità: attraverso la ricezione da parte dell'utenza di un questionario cartaceo.
2. Tempestività: intesa come "velocità del servizio";
5. Trasparenza sulle responsabilità del servizio: indicazione dei soggetti che partecipano alla valutazione;
6. Correttezza con l'utenza: intesa come formulazione delle risposte all'utenza;
8. Completezza del servizio: intesa come valutazione finale;

D) Polizia Locale:

1. Accessibilità: attraverso la ricezione da parte dell'utenza di un questionario cartaceo.
4. Trasparenza sui costi: convenzione, determinazione, quadro economico, stato avanzamento, saldo finale;
convenzione, determinazione, quadro economico, stato avanzamento, saldo finale;
5. Trasparenza sulle responsabilità del servizio: indicazione dei soggetti che partecipano alla valutazione;
6. Correttezza con l'utenza: intesa come formulazione delle risposte all'utenza;
7. Affidabilità del servizio: intesa come valutazione finale;
8. Completezza del servizio: intesa come valutazione finale;
9. Fissazione degli standard di qualità: capitolato, offerta.

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 ____/____/2018

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'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

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

Metodologia

I modelli di questionario sopra riportati 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. 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, con possibilità di interventi correttivi per migliorare il servizio.

Per la rilevazione relativa allo Stato Civile, il monitoraggio periodico delle risposte viene effettuato a cura della Responsabile dell'Ufficio Stato Civile.

Il resoconto della valutazione finale avviene tramite il report finale del PEG. Nel paragrafo precedente (4. Risultati raggiunti) è consultabile la sintesi del rendiconto finale delle relative schede obiettivo (Uscierato, Centralino, Messi e Stato Civile) del PEG 2018.

Le schede forniscono il quadro sintetico dei risultati raggiunti dai quattro servizi.

Modello in uso presso la Polizia Locale



CORPO DI POLIZIA LOCALE

Telefono (0781) 62257 - 675900 / Telefax 64758

e-mail poliziale@comune.carbonia.ca.it

PEC poliziale@pec.comcarbonia.org

Questionario sul grado di soddisfazione del servizio d'ufficio del Comando di Polizia Locale

Gentile utente, è stato predisposto questo breve questionario per conoscere la sua opinione rispetto al servizio reso dal Comando di Polizia Locale. Potrà in questo modo aiutarci a migliorare il servizio al cittadino barrando la risposta che ritiene più adeguata. Il questionario ha forma anonima e deve essere riposto all'interno del contenitore.

1. Le risposte alle sue domande sono state:



Insufficienti

Sufficienti

Più che sufficienti

2. Il tempo dedicato all'ascolto della sua domanda è stato:



Insufficiente



Sufficiente



Più che sufficiente

3. A suo avviso gli orari di apertura al pubblico sono:



Insufficienti



Sufficienti



Più che sufficienti

Osservazioni: _____

Il Comando della Polizia Locale ringrazia per la collaborazione.

Metodologia

La Polizia Locale ha scelto di sperimentare l'utilizzo degli emoticon, associando alle "faccine" il grado di giudizio corrispondente.

Il modello di questionario soprariportato è a disposizione degli utenti presso gli Uffici di front office della Polizia Locale che si trovano nella sede del Comando in via Mazzini.

Il personale invita 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 dell'Ufficio Segreteria, il monitoraggio delle risposte raccolte sino a quel momento, con possibilità di interventi correttivi per migliorare il servizio.

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

Il Segretario Generale

Dr. Gianonio Sau