



## SEGRETARIO GENERALE

### Verbale n. 1 del 17.04.2023

#### **OGGETTO: CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2022.**

L'anno 2023, il giorno 17, del mese di aprile, 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, trasmesso ai Responsabili di Direzione, tramite e - mail del 14.12.2022, per l'anno 2022, i cui dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio;

- che, per l'anno 2022, sono stati rilevati i seguenti n. 20 servizi, offerti agli utenti, come di seguito riportati, con indicazione del numero dei questionari raccolti:

1. Ufficio Elettorale ( questionari raccolti 6);
2. Stato Civile ( questionari raccolti 12);
3. Ufficio Messi ( questionari raccolti 8);
4. Ufficio Anagrafe ( questionari raccolti 22);
5. Ufficio Carta d'identità ( questionari raccolti 20) ;
6. Ufficio Protocollo ( questionari raccolti 30 ) ;
7. Servizi Sociali ( questionari raccolti 19);
8. Biblioteca ( questionari raccolti 44);
9. Attività Culturali ( questionari raccolti 8 );
10. Servizio Idrico integrato ( questionari raccolti 6 );
13. Ufficio Smaltimento rifiuti ( questionari raccolti 7 );
14. autorizzazione allo scarico (questionari raccolti 4 );
15. Sportello Catastale ( questionari raccolti 12 );
16. Tributi ( questionari raccolti 22 );
17. Ufficio Verbali ( questionari raccolti 6 );
18. Ufficio Contrassegni Invalidi ( questionari raccolti 5 );
19. Viabilità ( questionari raccolti 6 );
20. Randagismo ( questionari raccolti 6 ).

- 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. 211 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, emerge:

#### Servizio Elettorale

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura								3	3	
Facilità di accesso (accessibilità)							2	3	1	
Facilità di comunicazione con gli addetti								2	4	
Completezza informazioni fornite (trasparenza)									1	
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online										
Competenza impiegati								3	3	
Cortesìa impiegati								2	4	
Modulistica chiara										
Tempi di espletamento della pratica (tempestività)							3	2	3	
Giudizio complessivo sul servizio								3	3	

### Servizio Civile

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura						2	2	5	3	
Facilità di accesso (accessibilità)					2	6	5	2	1	
Facilità di comunicazione con gli addetti					1	1	3	3	3	
Completezza informazioni fornite ( trasparenza)							3	2	2	
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online										
Competenza impiegati					1	1	4	3	3	
Cortesia impiegati					1	2	4	4	1	
Modulistica chiara							3	2	1	
Tempi di espletamento della pratica ( tempestività)					1	1	3	4	1	
Giudizio complessivo sul servizio					1	1	5	4	1	

### Servizio Messi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura					2	1	3	1		
Facilità di accesso (accessibilità)				1	1	1	3	2		
Facilità di comunicazione con gli addetti					1	1		6		
Completezza informazioni fornite ( trasparenza)				1			1	3	2	
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online					1					
Competenza impiegati							2	1	3	
Cortesia impiegati				1			2		5	
Modulistica chiara									1	
Tempi di espletamento della pratica ( tempestività)				1				1	3	
Giudizio complessivo sul servizio				1		1	1	9		

### Servizio Protocollo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura					1	4	9	10	9	
Facilità di accesso (accessibilità)					4	6	9	6	9	
Facilità di comunicazione con gli addetti					1	5	8	11	9	
Completezza informazioni fornite ( trasparenza)					1	5	2	10	6	
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online										
Competenza impiegati					2	5	11	10	7	3
Cortesia impiegati					1	7	4	11	9	2
Modulistica chiara							1	1		
Tempi di espletamento della pratica ( tempestività)					5	6	3	7	3	
Giudizio complessivo sul servizio					3	8	4	8	9	

### Servizio Anagrafe

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura						3	11	7	1	
Facilità di accesso (accessibilità)					3	8	10	1		
Facilità di comunicazione con gli addetti						5	11	5	1	
Completezza informazioni fornite ( trasparenza)						2	6	3		

Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online								1		
Competenza impiegati						6	9	5	1	
Cortesia impiegati				3	2	8	9	5		
Modulistica chiara						3	2	3	1	
Tempi di espletamento della pratica ( tempestività)					1	4	11	5	1	
Giudizio complessivo sul servizio					1	4	11	6		

### Servizi Sociali

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura		1			1	8	4	2	1	3
Facilità di accesso (accessibilità)		1	1	1	3	6	3	3		
Facilità di comunicazione con gli addetti						12	6	1		
Completezza informazioni fornite ( trasparenza)					4	4	6	4		
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online						6	7	6		
Competenza impiegati						6	7	7		
Cortesia impiegati						3	8	8		
Modulistica chiara						6	10	3		
Tempi di espletamento della pratica ( tempestività)					5	8	8	1		
Giudizio complessivo sul servizio						7	8	5		

### Servizio Carte di Identità

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura						1	3	14	3	
Facilità di accesso (accessibilità)						4	6	1	3	
Facilità di comunicazione con gli addetti						1	11	10	3	
Completezza informazioni fornite ( trasparenza)						1	6	9		
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online										
Competenza impiegati						1	5	10	4	
Cortesia impiegati						4	5	7	5	
Modulistica chiara						1	4	2	3	
Tempi di espletamento della pratica ( tempestività)						3	5	7	3	
Giudizio complessivo sul servizio						3	6	7	4	

### Servizio Biblioteca

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura						3	10	7	5	14
Facilità di accesso (accessibilità)					1	2	10	9	6	17
Facilità di comunicazione con gli addetti							8	10	12	13
Completezza informazioni fornite ( trasparenza)							7	13	9	12
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online						3	9	12	12	11
Competenza impiegati							3	12	10	17
Cortesia impiegati							4	4	18	17
Modulistica chiara						3	12	5	9	12
Tempi di espletamento della pratica ( tempestività)							10	7	10	14
Giudizio complessivo sul servizio							6	9	13	16

### Servizio Attività Culturali

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura									5	3
Facilità di accesso (accessibilità)									5	3
Facilità di comunicazione con gli addetti									4	4
Completezza informazioni fornite ( trasparenza)									5	3
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online								1	1	6
Competenza impiegati									2	6
Cortesia impiegati								1	2	5
Modulistica chiara									5	6
Tempi di espletamento della pratica ( tempestività)									1	6
Giudizio complessivo sul servizio										8

### Servizio Idrico Integrato

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura						1	2	2	1	
Facilità di accesso (accessibilità)						1	2	2	1	
Facilità di comunicazione con gli addetti						1		1	4	
Completezza informazioni fornite ( trasparenza)						1	1	1	3	
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online						2	1	2		1
Competenza impiegati						1	1	2	1	1
Cortesia impiegati						1			5	
Modulistica chiara						2		4		
Tempi di espletamento della pratica ( tempestività)						3	1	1	2	
Giudizio complessivo sul servizio						3	1		1	

### Servizio Smaltimento Rifiuti

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura						3	2		2	
Facilità di accesso (accessibilità)						1	2	4		
Facilità di comunicazione con gli addetti						1	2	3	2	
Completezza informazioni fornite ( trasparenza)						1	5	1		
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online						1	3	2	1	
Competenza impiegati						1	3	2	1	
Cortesia impiegati						1	2		3	
Modulistica chiara						1	4	1		
Tempi di espletamento della pratica ( tempestività)			1			3	1	2		
Giudizio complessivo sul servizio						6	1	4		

### Servizio Rilascio Autorizzazioni

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura						1	1	1	1	
Facilità di accesso (accessibilità)						1	1	1	1	
Facilità di comunicazione con gli addetti						2	1		1	
Completezza informazioni fornite ( trasparenza)					1	1	1	1		
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online						1	3			
Competenza impiegati						3	1			
Cortesia impiegati						1	1			
Modulistica chiara					1	1	1	1		
Tempi di espletamento della pratica ( tempestività)					1	1	2			
Giudizio complessivo sul servizio						3	1			

### Servizio Sportello Catastale

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura						1			7	3
Facilità di accesso (accessibilità)		1				1		1	1	7
Facilità di comunicazione con gli addetti							1		2	8
Completezza informazioni fornite ( trasparenza)								1	1	9
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online							1			7
Competenza impiegati									1	10
Cortesia impiegati									1	9
Modulistica chiara		1							2	7
Tempi di espletamento della pratica ( tempestività)							1		4	6
Giudizio complessivo sul servizio							1		4	6

### Servizio Tributi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura	1	6			3	6	2			
Facilità di accesso (accessibilità)	2	3				3	3	7	1	
Facilità di comunicazione con gli addetti			2	1	1	1	5	6		
Completezza informazioni fornite ( trasparenza)			1	1			4	3	3	
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online			2				4	7	4	
Competenza impiegati			2				3	1	8	3
Cortesia impiegati					1			3	6	5
Modulistica chiara			1	1				4	11	2
Tempi di espletamento della pratica ( tempestività)			2				1	6	7	1
Giudizio complessivo sul servizio			1			1		5	5	3

### Servizio Verbali

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura				1	1	1	1	1	1	
Facilità di accesso (accessibilità)			2		2	1	3	8	1	
Facilità di comunicazione con gli addetti				1	1		4	4		
Completezza informazioni fornite (trasparenza)				1	1	1	3	3	1	
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online				1	2	2	3	1		1

Competenza impiegati					1	1	5	2	1	
Cortesia impiegati					1	1	4	2	1	1
Modulistica chiara					2	2	2	2	1	1
Tempi di espletamento della pratica (tempestività)					1	3	2	1		1
Giudizio complessivo sul servizio					1	1	3	3	1	1

#### Servizio Contrassegni invalidi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura						1	2	1		
Facilità di accesso (accessibilità)						1	1	1	1	
Facilità di comunicazione con gli addetti						1		2	1	
Completezza informazioni fornite (trasparenza)						1	1	2	1	
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online						2		2	1	
Competenza impiegati						1		2		1
Cortesia impiegati						1	2		1	
Modulistica chiara						1	2		1	
Tempi di espletamento della pratica (tempestività)						1	1		1	
Giudizio complessivo sul servizio						1	1	8	1	

#### Servizio Polizia Stradale Viabilità

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura						1	1	2		
Facilità di accesso (accessibilità)						1	3		1	
Facilità di comunicazione con gli addetti				1		2		2		
Completezza informazioni fornite (trasparenza)						3	1	1		
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online						5				
Competenza impiegati						3	2			
Cortesia impiegati						2	1	1		
Modulistica chiara					1	3	1			
Tempi di espletamento della pratica (tempestività)						4		1		
Giudizio complessivo sul servizio						2	2	1		

#### Servizio Randagismo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura						2	1	1	1	
Facilità di accesso (accessibilità)					1	1	2	2	1	
Facilità di comunicazione con gli addetti						2	3	1	1	
Completezza informazioni fornite (trasparenza)						2	3	2		
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online						2	3		1	1
Competenza impiegati						2	2	2	1	
Cortesia impiegati						2	1	2	1	
Modulistica chiara						2	3	1		
Tempi di espletamento della pratica (tempestività)						2	3	1		
Giudizio complessivo sul servizio						2	1	3	1	

## CONCLUSIONI DEL CONTROLLO

### Valutazioni complessive.

I questionari raccolti hanno permesso di poter verificare una valutazione complessiva della qualità dei servizi dell'Ente soddisfacente in termini di standards 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 (servizi sociali e tributi), orari di apertura (servizio tributi), chiarezza delle informazioni (servizio tributi), tempi di espletamento della pratica (servizio tributi), modulistica chiara (servizio tributi).

Le poche valutazioni negative dovranno permettere all'Ente di migliorare ancora di più la qualità dei servizi resi all'utenza, 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.

Tra le azioni proposte, si prevede, per il controllo Anno 2023, di ulteriormente specificare e descrivere le VOCI previste nel questionario da diffondere, al fine di una maggiore chiarezza, correttezza e completezza della valutazione.

Il presente verbale, con valore di Relazione di Chiusura del Controllo sulla Qualità dei Servizi erogati per l'anno 2022, 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 2022 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*

F.TO ELISABETTA FRATELLO

F.TO MARGHERITA PALAZZOLO

F.TO GIOVANNA MANTOVA

F.TO GIUSEPPA MAZZOTTA

IL SEGRETARIO GENERALE

*AVV. CINZIA GAMBINO*

F.TO CINZIA GAMBINO