PROPOSTA 1. SETT..
N° 105 del 24/10/2022

COMUNE DI SCIACCA

(Libero Consorzio Comunale di Agrigento)

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 193 del 09/11/2022

Oggetto:	**PRESA D'ATTO DELLE RISULANZE DEL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI SCIACCA – ANNO 2021-**

L'anno duemilaventidue, il giorno nove del mese di Novembre alle ore 13.30 e seguenti, in Sciacca, nel Palazzo Municipale, a seguito di convocazione del Sindaco, si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei Signori:

Termine Fabio	Assente	Sindaco
Fisco Giovanni Luca		Vice Sindaco
Sinagra Agnese		Assessore
Mannino Salvatore		Assessore
Sabella Francesco		Assessore
Gulotta Valeria		Assessore
Dimino Francesco		Assessore
Patti Salvino		Assessore

Assume la Presidenza il Sindaco Dott. Termine Fabio, il quale constatata la presenza del numero legale, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta Comunale alla trattazione della proposta in oggetto.

Partecipa alla seduta il Segretario Generale Dott. Manlio Paglino

>%

Proposta di deliberazione della Giunta Comunale n. 105 del 27/10/2022 avente ad oggetto: PRESA D'ATTO DELLE RISULTANZE DEL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI SCIACCA – ANNO 2021

IL DIRIGENTE DEL 1° SETTORE

Premesso:

- che l'art. 11 del Decreto Legislativo n. 286 del 30 Luglio 1999 "*Qualità dei Servizi Pubblici e Carta dei servizi*" Stabilisce che i Sevizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitative;

- **Visto** l'art. 147, comma 2 lett. e) TUEL - D. Lgs. n. 267/2000 (modificato dalla Legge n. 21/212 ed in vigore dal 2015 per gli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti), relativo al sistema dei controlli interni da attivarsi nell'Ente, prevede il controllo sulla qualità dei servizi erogati e che è diretto, testualmente, a "*garantire il controllo sulla qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologia diretta a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente;-*

- **Visto** il Decreto Legislativo n. 33 del 14 Marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazione da parte delle pubbliche Amministrazioni";

- **Vista** la delibera Consiglio Comunale n. 50 del 20/09/2017 esecutiva ai sensi di legge, modificata con delibera del Commissario Straordinario in sostituzione del Consiglio Comunale n. 10 del 18/03/2021, con la quale è stato approvato il "Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni" dove al Titolo VII è previsto il "*Controllo sulla qualità dei Servizi Erogati*".

- Visto il Piano Auditing Controlli Interni approvato con Determinazione del Segretario Generale n. 01 del 24/09/2018 modificato con determinazioni del Segretario Generale n. 01 del 14/03/2019 n. 02 del 20/11/2019 e da ultimo con determinazione n. 01 del 28/4/2020, dove alla "G" è previsto il Controllo sulla Qualità dei Servizi Erogati;

- **Ritenuto** che è stata redatta una relazione di carattere Generale e n. 7 Report dei Dirigenti per ogni singolo Settore, delle cui risultanze è opportuno che l'Amministrazione Comunale prenda atto anche per eventuali conseguenti provvedimenti;

Vista la delibera n. 15 del 28/04/2022 del Commissario Straordinario in sostituzione del Consiglio Comunale di approvazione Documento Unico di Programmazione 2022/2024;

Vista la delibera n. 16 del 28/04/2022 del Commissario Straordinario in sostituzione del Consiglio Comunale di Approvazione del Bilancio di Previsione per gli esercizi 2022/2024;

Vista la delibera di Giunta Comunale n. 89 dell'11/05/2022 con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2022/2024 esercizio 2022 ai sensi dell'Art. 169 del D.Lgs. n. 267/2000 (Piano della Performance e Piano degli Obiettivi);

Dato atto che il presente provvedimento non necessita di parere di regolarità contabile in quanto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria dell'Ente;

VISTI:
Il D.Lgs. 267/2000 e s.m.i.;
Il D. Lgs. n. 33/2013 e il D. Lgs. n 97/2016
la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 50 del 20/09/2017, esecutiva ai sensi di legge, modificata con delibera del Commissario Straordinario in sostituzione del Consiglio Comunale n. 10 del 18/03/2021, con la quale è stato approvato il "Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni";
L'O.R. EE.LL.;
Il Regolamento degli uffici e dei servizi;
Lo Statuto Comunale;
Per tutto quanto sopra,

P R O P O N E

1) **Di** prendere atto delle risultanze del Controllo sulla Qualità dei Servizi Erogati dal Comune di Sciacca anno 2021, come da relazione generale e da n. 7 Report dei vari Dirigenti dei Settori, che si allegano al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

3) **Dato atto** che il presente provvedimento non necessita di parere di regolarità contabile in quanto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'Ente;

4) **Trasmettere** l'adottanda deliberazione ai Dirigenti, al Segretario Generale e all'Organismo Indipendente di Valutazione;

5) **Di** trasmettere, in formato elettronico, il presente atto all'Albo Pretorio on-line per gli obblighi di pubblicità legale e per la pubblicazione sul sito internet istituzionale da eseguirsi, a pena di nullità, entro 7 giorni ai sensi dell'art.18 L.R. 22/2008 così come modificato dall'art. 12 comma 24, e dall'art. 13 comma 5, dalla Legge Regionale n. 13 del 25/5/202 e per la pubblicazione su amministrazione trasparente sezione provvedimenti ai sensi dell'art.23 della Legge 33/2013 e s.m.i..

Il sottoscritto attesta, ai sensi del Punto 8.3 del Piano Triennale Prevenzione Corruzione e per la Trasparenza 2022/2024 approvato con la deliberazione di G.M.n.79 del 27/04/2022, l'assenza di conflitto di interessi ex art.6 bis della legge 241/1990, introdotto dall'art.1 comma 41 della Legge 190/2012, nonchè dagli artt.6,7 e 14 del codice di Comportamento approvato con D.P.R. n.62/2013 e dall'art.42 del codice dei contratti.

Il Responsabile del Procedimento

IL Dirigente del I Settore

Visto:

Il Sindaco
(Dott Fabio Termine)

PARERI ex Art. 12 L.R. n° 30/2000

Parere di REGOLARITÀ TECNICA

Il Sottoscritto Dirigente del 1° Settore

In ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione in oggetto, ai sensi dell'art. 53 della legge 8 giugno 1990, n. 142, come recepito con l'art. 1, comma 1 lettera i) della legge regionale 11 dicembre 1991, n. 48 e successive modifiche e integrazioni con la modifica di cui all'art. 12 della legge regionale n. 30 del 23 dicembre 2000, nonché in ordine alla regolarità e alla correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'art. 147bis comma 1 del D. Lgs n. 267/2000, esprime parere:

Sciacca 27/10/2022

FAVOREVOLE

Il Dirigente del I Settore AA.GG.
(Avv. Michele Todaro)

LA GIUNTA COMUNALE

Esaminata la proposta di deliberazione ad oggetto: PRESA D'ATTO DELLE RISULTANZE DEL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI SCIACCA – ANNO 2021

Considerato che della stessa se ne condividono tutti i presupposti di fatto e di diritto;

Considerato che stato reso il parere di regolarità tecnica da parte del Dirigente del I Settore ai sensi della Legge Regionale n° 30/2000 che si intende fare parte integrante e sostanziale della presente deliberazione e che non si è reso necessario il parere di regolarità contabile in quanto l'atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'Ente;

Vista l'allegata proposta di deliberazione che fa parte integrante e sostanziale del presente atto;

Visto l'allegato REPORT sulle risultanze del Controllo sulla qualità dei servizi erogati dal Comune di Sciacca per l'anno 2022 e le relazioni dei Dirigenti;

Con voti unanimi favorevoli espressi in forma palese,

D E L I B E R A

1) Di prendere atto delle risultanze del Controllo sulla Qualità dei Servizi Erogati dal Comune di Sciacca anno 2021, come da relazione generale e da n. 7 Report dei vari Dirigenti dei Settori, che si allegano al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

COMUNE DI SCIACCA

Libero Consorzio Comunale di Agrigento

1° SETTORE AFFARI GENERALI

Sciacca lì 27/10/ *2022*

RELAZIONE GENERALE SUL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2021

Nell'ambito del sistema dei controlli interni, così come previsto dal Decreto Legislativo n. 174/2012 convertito con Legge 07 dicembre 2012 n. 2013, in vigore dal 2015 per gli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti, il controllo di qualità ha la finalità di monitorare e migliorare la qualità dei servizi erogati, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni.

Pertanto, con deliberazione Consiliare n. 50 del 20/09/2017, modificata con delibera del Commissario Straordinario in sostituzione del Consiglio Comunale n. 10 del 18/03/2021, è stato approvato il "Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni" dove al Titolo VII è previsto il "Controllo sulla qualità dei Servizi Erogati".

Ai sensi dell'art. 27 comma 5 di detto regolamento, ogni Dirigente di settore deve somministrare almeno un questionario all'anno, per uno dei servizi di competenza, all'utenza.

Con determinazione del Segretario Generale n. 01 del 24/09/2018 è stato approvato il Piano Auditing Controlli Interni, modificato con successive determinazioni del Segretario Generale n. 01 del 14/03/2019 n. 02 del 20/11/2019 e da ultimo con determinazione n. 01 del 28/4/2020, dove alla "G" è previsto il Controllo sulla Qualità dei Servizi Erogati;

Il Controllo sulla qualità dei servizi erogati è uno strumento snello ed utile per monitorare la qualità del servizio e soprattutto per tenere sotto controllo eventuali criticità che si possono verificare e che potrebbero richiedere azioni di miglioramento o approfondimenti di indagine. Si evidenzia che il controllo sulla qualità dei servizi erogati nel nostro Ente rispetto all'anno precedente ha avuto una maggiore attività di sensibilizzazione da parte dei cittadini, con espressioni di apprezzamento nell'erogazione dei servizi, così come si evince dalla verifica dei questionari riscontrati.

Con nota prot. n. 1575/SG del 02/08/2017 a firma del Sindaco, del Segretario Generale e del Sottoscritto, è stato trasmesso ai Dirigenti dei Settori il modulo Questionario/Scheda di gradimento dei servizi comunali, redatto su una serie di indicatori, al fine di essere utilizzato quale strumento di misurazione del livello di soddisfazione degli utenti, da compilare in forma anonima e da mettere a disposizione dell'utenza interna ed esterna.

Nell'anno 2021, sul sito istituzionale dell'Ente è stato creato un link in modalità permanente, relativo al questionario di "Rilevazione della qualità dei servizi" al fine di consentire ai cittadini di esprimere il proprio giudizio. Si è provveduto a fornire ulteriormente agli uffici le necessarie istruzioni per il regolare funzionamento del sistema di rilevazione. Il Progetto di rilevazione della qualità dei servizi è stato integrato con il ciclo della performance con l'adozione da parte dei settori della carta dei servizi.

In Ottemperanza al "Regolamento per la Disciplina dei Controlli Interni" e al Piano Auditing sopra indicato, il sottoscritto in data 22 di Marzo 2022, alla presenza di due Funzionari Amministrativi appartenenti al I Settore Affari Generali (di cui uno Responsabile dell'URP), ha proceduto all'apertura delle cassette di raccolta delle schede/questionario di gradimento dei servizi comunali e si sono ritrovati presso l'Atrio Superiore del palazzo Comunale n. 3 questionari, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico n. 8 questionari e presso il Plesso Sant'Anna non si sono riscontrati questionari.

Con il rallentamento della diffusione della situazione Epidemiologica/Sanitaria daCOVID-19 e con la maggioranza dei dipendenti in servizio l'attività sul controllo della qualità dei servizi erogati ha avuto un maggiore incremento e sensibilizzazione nei confronti dei cittadini.

In relazione a quanto previsto dagli art. 27 e 30 del sopra citato Regolamento e dalla lettera G del Piano Auditing, i Dirigenti hanno trasmesso n. 1 Report ciascuno per un totale di n. 7 Report in cui hanno attestato rispettivamente che nel corso dell'anno 2021, per Settore I si sono riscontrati 11 questionari di cui 5 per i servizi demografici , n 1 Servizi demografici e Polizia Municipale n. 2 URP/UTC e n. 3 AA.GG. e non risultano presentate schede compilate dei restanti settori. Nessuna criticità/difficoltà/inadeguatezza è stata prospettata dall'utenza attraverso la scheda/questionario, stante che le schede esaminate fornivano solo indicazioni ai fini dei miglioramenti dei servizi.

In definitiva, possiamo dire che dalle 11 Schede questionario è emerso un buon grado di soddisfazione da parte dei cittadini-utenti e si rappresenta la necessità di intervenire con maggiore impegno e più capillare erogazione dei questionari all'utenza, tutto ciò al fine di migliorare sempre più la qualità nell'erogazione dei servizi comunali.

IL DIRIGENTE DEL I SETTORE
(Avv. Michele Todaro)

COMUNE DI SCIACCA

Libero Consorzio Comunale di Agrigento

I Settore Affari Generali

Verbale del 22/03/2022

OGGETTO: Controllo sulla qualità dei servizi erogati al 31/12/2021 – Aperture Cassette di raccolta.

L'anno 2022 il giorno 22 del mese di marzo, alle ore 13,00 previa convocazione verbale, presso la stanza del Dirigente I Settore AA.GG. sono presenti, oltre al Dirigente del I Settore Avv. Michele Todaro, i funzionari Sigg.ri Catanzaro Giuseppe e Bongiovi Calogero.

Il Dirigente Avv. Michele Todaro illustra il motivo della convocazione premettendo che al Titolo VII del Regolamento sui Controlli Interni, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 50 del 20/09/2017,modificato con Delibera del commissario Straordinario in sostituzione del Consiglio Comunale n. 10 del 18.03.2021, viene previsto il Controllo sulla qualità dei Servizi Erogati dal Comune di Sciacca e precisamente l'art. 27 recita "*...che l'Amministrazione svolge il controllo sulla qualità dei servizi erogati, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti dell'ente....*"
Il Dirigente ricorda ai presenti che il controllo della qualità dei Servizi Erogati dal Comune è stato attivato nell'anno 2017, che nello stesso anno si è provveduto alla pubblicazione sul sito istituzionale della scheda/questionario di gradimento dei servizi comunali al fine della compilazione in forma anonima da parte dell'utenza interna ed esterna, e a posizionare le cassette di raccolta delle schede presso l'Atrio Superiore del Palazzo Comunale, presso l'Ufficio Relazioni con il pubblico e presso il plesso Sant'Anna.
Si procede all'apertura delle cassette:

- Cassetta Atrio Superiore del Palazzo Comunale
  - N. 03 QUESTIONARI (02 AA.GG.- 01 Servizi Demografici)
- Cassetta Ufficio Relazioni con il pubblico
  - N. 08 QUESTIONARI (04 Servizi Demografici- 01 AA.GG./Polizia Municipale- 01 AA.GG.- 02 URP/UTC
- Cassetta Plesso Sant'Anna
  - VUOTA

Le cassette di raccolta vengono riposizionate presso l'Atrio Superiore del Palazzo Comunale, l'Ufficio Relazioni con il pubblico ed il Plesso Sant'Anna.

Copia del presente verbale viene trasmesso Al Sindaco, al Segretario Generale e ai Dirigenti.

Alle ore 13.15 vengono chiusi i lavori.

Il Dirigente I Settore Avv. Michele Todaro

Istruttore Direttivo Calogero Bongiovì

Istruttore Direttivo Giuseppe Catanzaro

Rapporto annuale di controllo di qualità dei servizi erogati entro il 31.12.2021

In ottemperanza alle previsioni dell'articolo 3, comma 2, del Decreto Legge 10 ottobre 2012, n. 174, il Consiglio Comunale del Comune di Sciacca, al fine dell'attivazione di un sistema di controlli interni diretti a garantire la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, ha approvato con Deliberazione n. 50 del 20.09.2017, il Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune, modificato con Delibera del commissario Straordinario in sostituzione del Consiglio Comunale n. 10 del 18.03.2021.

l'art 27 del citato regolamento prevede al comma 1 "*... che l'amministrazione svolge il controllo sulla qualità dei servizi erogati, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti dell'Ente...*",

pertanto, al fine di un controllo sulla qualità dei servizi erogati , si è provveduto alla formulazione di una scheda/questionario di gradimento dei servizi comunali , redatto su una serie di indicatori di soddisfazione trasversali che consentono di verificare il livello di gradimento dei servizi ricevuti. Lo stesso questionario è stato pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente e somministrato all'utenza per la compilazione in forma anonima.

In data 22.03.2022 si è proceduto all'apertura delle cassette di raccolta dei questionari posizionate presso l'atrio Superiore del palazzo comunale, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunale e presso il Plesso sant'Anna dove sono stati rinvenuti n. 11 questionari di cui n. 8 afferenti al I Settore AA.GG (n° 5 Servizi demografici- n 3 AA.GG.), con i seguenti risultati:

Servizi demografici

- ✓ *Indichi per quale pratica o informazione si è rivolto all'ufficio sopra indicato*

- ✓ *Esprima una valutazione per il livello di gradimento in merito allo sportello contattato:*

Alto	
Medio	3
Basso	

- ✓ *Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi ricevuti:*

Assistenza alla pratica

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	3
Insoddisfatto (liv .basso)	

Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	3
Insoddisfatto (liv .basso)	

Correttezza del personale con l'utenza

Soddisfatto (liv. alto)	3
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Rapporto annuale di controllo di qualità dei servizi erogati entro il 31.12.2021

In ottemperanza alle previsioni dell'articolo 3, comma 2, del Decreto Legge 10 ottobre 2012, n. 174, il Consiglio Comunale del Comune di Sciacca, al fine dell'attivazione di un sistema di controlli interni diretti a garantire la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, ha approvato con Deliberazione n. 50 del 20.09.2017, il Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune, modificato con Delibera del commissario Straordinario in sostituzione del Consiglio Comunale n. 10 del 18.03.2021.

l'art 27 del citato regolamento prevede al comma 1 "... *che l'amministrazione svolge il controllo sulla qualità dei servizi erogati, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti dell'Ente...*",

pertanto, al fine di un controllo sulla qualità dei servizi erogati , si è provveduto alla formulazione di una scheda/questionario di gradimento dei servizi comunali , redatto su una serie di indicatori di soddisfazione trasversali che consentono di verificare il livello di gradimento dei servizi ricevuti. Lo stesso questionario è stato pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente e somministrato all'utenza per la compilazione in forma anonima.

In data 22.03.2022 si è proceduto all'apertura delle cassette di raccolta dei questionari posizionate presso l'atrio Superiore del palazzo comunale, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunale e presso il Plesso sant'Anna dove sono stati rinvenuti n. 11 questionari di cui n. 8 afferenti al I Settore AA.GG (n° 5 Servizi demografici- n 3 AA.GG.), con i seguenti risultati:

Servizi demografici

- ✓ *Indichi per quale pratica o informazione si è rivolto all'ufficio sopra indicato*

- ✓ *Esprima una valutazione per il livello di gradimento in merito allo sportello contattato:*

Alto	
Medio	3
Basso	

- ✓ *Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi ricevuti:*

Assistenza alla pratica

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	3
Insoddisfatto (liv .basso)	

Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	3
Insoddisfatto (liv .basso)	

Correttezza del personale con l'utenza

Soddisfatto (liv. alto)	3
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Orari di apertura al pubblico

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Accessibilità delle informazioni presso gli uffici e tramite il sito internet

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Affidabilità e compiutezza del servizio

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui costi

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui criteri e tempi di erogazione

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

✓ *Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione:*

✓ *Se è già stato in passato presso lo sportello contattato trova che la qualità del servizio sia:*

Invariata	
Migliorata	
Peggiorata	

✓ *In cosa il servizio è peggiorato o migliorato*

Servizi demografici

✓ *Indichi per quale pratica o informazione si è rivolto all'ufficio sopra indicato*

✓ *Esprima una valutazione per il livello di gradimento in merito allo sportello contattato:*

Alto	
Medio	
Basso	

✓ *Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi ricevuti:*

Assistenza alla pratica

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	●
Insoddisfatto (liv .basso)	

Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	●
Insoddisfatto (liv .basso)	

Correttezza del personale con l'utenza

Soddisfatto (liv. alto)	●
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Orari di apertura al pubblico

Soddisfatto (liv. alto)	●
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Accessibilità delle informazioni presso gli uffici e tramite il sito internet

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	●
Insoddisfatto (liv .basso)	

Affidabilità e compiutezza del servizio

Soddisfatto (liv. alto)	●
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui costi

Soddisfatto (liv. alto)	●
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui criteri e tempi di erogazione

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	●
Insoddisfatto (liv .basso)	

✓ *Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione:*

✓ *Se è già stato in passato presso lo sportello contattato trova che la qualità del servizio sia:*

Invariata	
Migliorata	
Peggiorata	

✓ *In cosa il servizio è peggiorato o migliorato*

Servizi demografici

✓ *Indichi per quale pratica o informazione si è rivolto all'ufficio sopra indicato*

Certificato di nascita

✓ *Esprima una valutazione per il livello di gradimento in merito allo sportello contattato:*

Alto	
Medio	
Basso	

✓ *Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi ricevuti:*

Assistenza alla pratica

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Correttezza del personale con l'utenza

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Orari di apertura al pubblico

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Accessibilità delle informazioni presso gli uffici e tramite il sito internet

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Affidabilità e compiutezza del servizio

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	●
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui costi

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	●
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui criteri e tempi di erogazione

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	●
Insoddisfatto (liv .basso)	

✓ *Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione:*

✓ *Se è già stato in passato presso lo sportello contattato trova che la qualità del servizio sia:*

Invariata	
Migliorata	●
Peggiorata	

✓ *In cosa il servizio è peggiorato o migliorato*

Servizi demografici

✓ *Indichi per quale pratica o informazione si è rivolto all'ufficio sopra indicato*

Certificato di Stato civile e di famiglia storico di residenza

✓ *Esprima una valutazione per il livello di gradimento in merito allo sportello contattato:*

Alto	●
Medio	
Basso	

✓ *Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi ricevuti:*

Assistenza alla pratica

Soddisfatto (liv. alto)	●
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)

Soddisfatto (liv. alto)	●
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	

Insoddisfatto (liv .basso)	

Correttezza del personale con l'utenza

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Orari di apertura al pubblico

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Accessibilità delle informazioni presso gli uffici e tramite il sito internet

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Affidabilità e compiutezza del servizio

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui costi

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui criteri e tempi di erogazione

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

✓ Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione:

✓ Se è già stato in passato presso lo sportello contattato trova che la qualità del servizio sia:

Invariata	
Migliorata	
Peggiorata	

✓ In cosa il servizio è peggiorato o migliorato

Servizi demografici

✓ *Indichi per quale pratica o informazione si è rivolto all'ufficio sopra indicato*

Cambio di residenza

✓ *Esprima una valutazione per il livello di gradimento in merito allo sportello contattato:*

Alto	
Medio	●
Basso	

✓ *Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi ricevuti:*

Assistenza alla pratica

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	●
Insoddisfatto (liv .basso)	

Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	●
Insoddisfatto (liv .basso)	

Correttezza del personale con l'utenza

Soddisfatto (liv. alto)	●
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Orari di apertura al pubblico

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Accessibilità delle informazioni presso gli uffici e tramite il sito internet

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	●
Insoddisfatto (liv .basso)	

Affidabilità e compiutezza del servizio

Soddisfatto (liv. alto)	●
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui costi

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	●
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui criteri e tempi di erogazione

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

✓ Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione:

buono

✓ Se è già stato in passato presso lo sportello contattato trova che la qualità del servizio sia:

Invariata	
Migliorata	●
Peggiorata	

✓ In cosa il servizio è peggiorato o migliorato

Affari Generali

✓ Indichi per quale pratica o informazione si è rivolto all'ufficio sopra indicato

Richiesta chiarimenti

✓ Esprima una valutazione per il livello di gradimento in merito allo sportello contattato:

Alto	●
Medio	
Basso	

✓ Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi ricevuti:

Assistenza alla pratica

Soddisfatto (liv. alto)	●
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Correttezza del personale con l'utenza

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Orari di apertura al pubblico

Soddisfatto (liv. alto)	●

Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Accessibilità delle informazioni presso gli uffici e tramite il sito internet

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	●
Insoddisfatto (liv .basso)	

Affidabilità e compiutezza del servizio

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	●
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui costi

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	●
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui criteri e tempi di erogazione

Soddisfatto (liv. alto)	●
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

✓ Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione:

✓ Se è già stato in passato presso lo sportello contattato trova che la qualità del servizio sia:

Invariata	
Migliorata	●
Peggiorata	

✓ In cosa il servizio è peggiorato o migliorato

Nella prontezza delle risposte ottenute

Affari Generali

✓ Indichi per quale pratica o informazione si è rivolto all'ufficio sopra indicato

protocollo istanza

✓ *Esprima una valutazione per il livello di gradimento in merito allo sportello contattato:*

Alto	
Medio	
Basso	

✓ *Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi ricevuti:*

Assistenza alla pratica

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Correttezza del personale con l'utenza

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Orari di apertura al pubblico

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Accessibilità delle informazioni presso gli uffici e tramite il sito internet

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Affidabilità e compiutezza del servizio

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui costi

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui criteri e tempi di erogazione

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

✓ *Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione:*

tempi celeri, gentilezza e professionalità

✓ *Se è già stato in passato presso lo sportello contattato trova che la qualità del servizio sia:*

Invariata	●
Migliorata	
Peggiorata	

✓ *In cosa il servizio è peggiorato o migliorato*

Ufficio Protocollo

✓ *Indichi per quale pratica o informazione si è rivolto all'ufficio sopra indicato*

protocollo istanza

✓ *Esprima una valutazione per il livello di gradimento in merito allo sportello contattato:*

Alto	●
Medio	
Basso	

✓ *Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi ricevuti:*

Assistenza alla pratica

Soddisfatto (liv. alto)	●
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)

Soddisfatto (liv. alto)	●
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Correttezza del personale con l'utenza

Soddisfatto (liv. alto)	●
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Orari di apertura al pubblico

Soddisfatto (liv. alto)	●
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Accessibilità delle informazioni presso gli uffici e tramite il sito internet

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Affidabilità e compiutezza del servizio

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui costi

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

Trasparenza sui criteri e tempi di erogazione

Soddisfatto (liv. alto)	
Abbastanza soddisfatto (liv. Medio)	
Insoddisfatto (liv .basso)	

✓ Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione:

tempi celeri, gentilezza e professionalità

✓ Se è già stato in passato presso lo sportello contattato trova che la qualità del servizio sia:

Invariata	
Migliorata	
Peggiorata	

✓ In cosa il servizio è peggiorato o migliorato

Si consiglia, nonostante la professionalità degli attuali dipendenti, di aumentare di alcune unità gli attuali operatori

Questa dirigenza, al fine della misurazione della qualità dei servizi resi all'utenza, ha posto particolare attenzione all'attività espletata dalla Sezione "Servizi demografici" mediante una continua sollecitazione del personale, ai fini di una ottimale divulgazione dei questionari da somministrare all'utenza.

Dal risultato ottenuto, si può affermare che il grado di soddisfazione è di livello medio/alto, fermo restando la necessità di intervento mediante l'implementazione e la formazione delle risorse umane assegnate.

Cordiali Saluti

Il Dirigente del I Settore
Avv. Michele Todaro

COMUNE DI SCIACCA
(Libero Consorzio Comunale di Agrigento)
2° SETTORE
Finanze, Tributi, Servizi Informatici,
Controllo Società Partecipate, Controllo di Gestione

Al Dirigente del Settore 1°

E p.c. Al Segretario Generale

Al Sig. Sindaco

LORO SEDI

Oggetto: CONTROLLO QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI. RELAZIONE ANNO 2021. RICHIESTA TRASMISSIONE REPORT.

Comune di Sciacca - Prot. n.0030349 del 04-06-2022

Il sottoscritto Dirigente del Settore 2°

Richiamata la Vs nota prot. n. 15784 del 24/03/2022 di cui in oggetto;

Premesso

- che al titolo VII del Regolamento sui controlli interni, approvato con atto di Consiglio Comunale n. 50 del 20/09/2019, in cui viene previsto il controllo sulla qualità dei servizi erogati dal Comune di Sciacca;
- l'art. 27 del suddetto regolamento dispone che "*l'Amministrazione svolge il controllo sulla qualità dei servizi erogati, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti dell'Ente*";

Preso atto della difficile situazione di carenza di personale del Settore 2, come meglio rappresentata nelle numerose note trasmesse alla Segreteria e all'Amministrazione Comunale;

Tenuto conto, altresì, che lo scrivente ha chiesto con nota del 27/03/2022, ai vari Capi Sezione coinvolti, notizie in merito a quanto in esame;

Considerato che i Responsabili dei suddetti Servizi, sentiti per le vie brevi, portano a conoscenza del Responsabile del Settore 2° di non aver ricevuto alcuna segnalazione negativa circa la qualità dei servizi erogati, da parte degli utenti;

tutto ciò premesso e considerato

comunica che non risulta pervenuta alcuna formale segnalazione sulla qualità dei servizi erogati agli utenti e pertanto emerge che l'attività svolta non presenta inadeguatezza e/o criticità nei confronti degli utenti.

Tanto si doveva e si rimane a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti.

Il Dirigente del Settore 2°
Dott. Filippo Carlino

COMUNE DI SCIACCA

Libero Consorzio Comunale di Agrigento

3° SETTORE

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RAPPORTO ANNO 2021

Comune di Sciacca - Prot. n.0045100 del 02-09-2022

In relazione a quanto previsto dal Titolo VII – "*Controllo sulla qualità dei servizi erogati*" del "*Regolamento sul sistema dei controlli interni*", richiamata la nota prot.15784 del 24/03/202 del Dirigente 1° Settore con la quale si chiede la redazione di un report annuale inerente la qualità dei servizi erogati anno 2021 sulla base dei questionari somministrati agli utenti, si fa presente quanto segue;

Che per il controllo della qualità dei servizi erogati dal Comune è stato attivato sin dall'anno 2017 un questionario di gradimento dei servizi comunali da compilare in forma anonima, invitando i capi Sezione/Responsabili del Procedimento a dare diffusione degli stessi, in materia più ampia e capillare possibile, presso i cittadini che accedono agli uffici del 3° Settore nonché presso l'URP.

La rilevazione diretta sul campo attraverso gli utenti che nel momento della fruizione del servizio, esprimono le loro opinioni su determinate variabili ha quindi, lo scopo di ricavare delle indicazioni sulle eventuali carenze del servizio (ad esempio tempi di attesa troppo lunghi, scarsa cortesia ect) e di gestire l'insoddisfazione in una logica di raggiungimento degli obiettivi.

Dall'apertura delle cassette poste nell'Atrio Superiore del Comune, nell'Ufficio Relazioni con il pubblico e presso il complesso ex Istituto S.Anna non sono stati rilevati questionari attinenti al 3° Settore.

Sciacca, 02/09/2022

Il Dirigente 3° Settore
Dott. Vendrando Rapisardi

COMUNE DI SCIACCA
Libero Consorzio Comunale di Agrigento
4° SETTORE
Programmazione, progettazione e realizzazione di opere pubbliche, ristrutturazione, manutenzioni, espropriazioni. Servizi manutentivi e servizi tecnici inerenti immobili e strade (immobili adibiti ad uffici, edifici scolastici, mobilità, impianti sportivi). Arredo urbano. Gestione e valorizzazione di tutto il patrimonio comunale e gestione patrimonio comunale. Impianti e servizi a rete. Piano generale impianti pubblicitari.

Prot. 54741 del 25/10/2022

COTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
"RAPPORTO ANNO 2021"

In relazione a quanta previsto dal Titolo VII "Controllo sulla qualità dei servizi erogati" del "Regolamento sul sistema dei controlli interni", era stato trasmesso dalla Segreteria Generale Comunale, con nota prot. n. 1575 S.G. del 02.08.2017, il questionario redatto su una serie di indicatori, al fine di essere utilizzato quale strumento di misurazione del livello di soddisfazione degli utenti attraverso la rilevazione dei giudizi da loro espressi e delle eventuali proposte avanzate sulla qualità del servizio fruito, ed in particolare secondo quanto disposto nel Verbale del 11/09/2019 durante la conferenza dei Dirigenti per il 4° Settore veniva individuato il servizio autorizzazioni allo scavo.

Conseguentemente, era stato reso disponibile presso la sezione 5 del 4° Settore un congruo numero di "Questionari di gradimento" sui servizi erogati all'utenza, invitando il capo Sezione, Responsabile del Procedimento a dare diffusione degli stessi, in materia più ampia e capillare possibile, presso i cittadini che accedono agli uffici del 4° Settore LL.PP. e Protezione Civile per la trattazione di pratiche riferente al tale servizio.

Il Capo Sezione e il Responsabile del Procedimento del Settore LL.PP. e Protezione Civile, in particolare oltre ad essere sollecitato a provvedere alla divulgazione dei questionari predisposti e fornire ogni utile assistenza ai cittadini nella loro compilazione, sono stati invitati a far conoscere le eventuali criticità di qualsivoglia genere, assicurando collaborazione ed evitare il più possibile il rifiuto del cittadino alla compilazione del questionario, senza tuttavia effettuare forzature ed assicurando l'anonimato nella compilazione.

La rilevazione diretta sul campo attraverso gli utenti che nel momento della fruizione del servizio, esprimono le loro opinioni su determinate variabili, ha quindi lo scopo di ricavare delle indicazioni sulle eventuali carenze del servizio (ad esempio tempi di attesa troppo lunghi, assenza temporanea del personale, etc.) e di gestire l'insoddisfazione in una logica di raggiungimento degli obiettivi.

Nel corso dell'anno 2021, non risultano presentati e/o compilati formulari presso la sede di questo 4° Settore, di conseguenza non risulta nessuna criticità, difficoltà e inadeguatezza del sistema, esposta da parte dell'utenza attraverso lo strumento offerto.

In linea generale, comunque, anche se solo verbalmente è emerso un buon grado di soddisfazione da parte dei cittadini-utenti. Gli aspetti più apprezzati sono quelli relativi al fattore "umano" (la disponibilità, la chiarezza di informazioni, la definizione dell'istruttoria entro i termini previsti) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana, come fattore determinante della qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

Il Dirigente 4° Settore
Gioia Ing. Salvatore Paolo

Comune di Sciacca - Prot. n.0054741 del 26-10-2022

COMUNE DI SCIACCA

Libero Consorzio Comunale di Agrigento

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RAPPORTO ANNO 2021

Riferimenti:

a. D.L. 10.10.2012 n. 174, coordinato con la Legge di conversione 07.12.2012 n° 213 recante *"Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012>*

b. Comune di Sciacca: *"Regolamento sul sistema dei controlli interni, approvato con Deliberazione del Consigli Comunale n. 50 del 20.09.2017"*

5° SETTORE URBANISTICA
Pianificazione, gestione e controllo de territorio, urbanistica, Attività Produttive e Mercati

Comune di Sciacca - Prot. n.0015902 del 25-03-2022

COMUNE DI SCIACCA * Provincia Regionale di Agrigento * 5° Settore

DIRIGENTE
Ing. Giovanni Bono

In relazione a quanto previsto dal Titolo VII – "*Controllo sulla qualità dei servizi erogati*" del "*Regolamento sul sistema dei controlli interni*", era stato trasmesso dalla Segreteria Generale del Comune con nota prot. 1575/S.G. del 02.08.2017, il questionario redatto su una serie di indicatori, al fine di essere utilizzato quale strumento di misurazione del livello di soddisfazione degli utenti attraverso la rilevazione dei giudizi da loro espressi e delle eventuali proposte avanzate sulla qualità del servizio fruito.

Conseguentemente era stato reso disponibile presso tutte le sezioni del 5° Settore un congruo numero di "Questionari di gradimento" sui servizi erogati all'utenza, invitando i capi Sezione/Responsabili del Procedimento a dare diffusione degli stessi, in materia più ampia e capillare possibile, presso i cittadini che accedono agli uffici del Settore Urbanistica per la trattazione di pratiche d'interesse.

I capi sezione e i Responsabili dei Procedimenti del Settore Urbanistica, in particolare oltre ad essere sollecitati a provvedere alla divulgazione dei questionari predisposti e fornire ogni utile assistenza ai cittadini nella loro compilazione/trattazione (ancorché la medesima sia personale e risulti frutto di valutazioni soggettive), sono stati invitati a far conoscere le eventuali criticità di qualsivoglia genere, assicurando collaborazione ed evitare il più possibile il rifiuto del cittadino alla compilazione del questionario, senza tuttavia effettuare forzature ed assicurando l'anonimato nella compilazione.

La rilevazione diretta sul campo attraverso gli utenti che nel momento della fruizione del servizio, esprimono le loro opinioni su determinate variabili ha quindi, lo scopo di ricavare delle indicazioni sulle eventuali carenze del servizio (ad esempio tempi di attesa troppo lunghi, scarsa cortesia ect) e di gestire l'insoddisfazione in una logica di raggiungimento degli obiettivi.

Nel corso dell'anno 2021, non risultano presentati/compilati formulari presso la sede di questo settore, ne e conseguentemente nessuna criticità/difficoltà/inadeguatezza del sistema è stata prospettata dall'utenza attraverso lo strumento offerto.

In linea generale, comunque, anche se solo verbalmente è emerso un buon grado di soddisfazione da parte dei cittadini-utenti. Gli aspetti più apprezzati sono quelli relativi al fattore "umano" (la disponibilità e la chiarezza di informazioni) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

Sciacca, 25/03/2022

IL DIRIGENTE 5° SETTORE
Ing. Giovanni Bono

Comune di Sciacca - Prot. n.0015902 del 25-03-2022

COMUNE DI SCIACCA

Libero Consorzio Comunale di Agrigento

SETTORE 6°

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RAPPORTO ANNO 2021

Riferimenti normativi:

D.L. 10.10.2012 n. 174, coordinato con la Legge di conversione del 07.12.2012 n° 213 recante *"Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012"*

Comune di Sciacca: *"Regolamento sul sistema dei controllo interni, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.50 del 20.09.2013"*.

Comune di Sciacca - Prot. n.0031146 del 09-06-2022

6° SETTORE

Studio e ricerca nell'ambito dei servizi tecnici: progettazione tecnica per partecipazione a bandi comunitari, nazionali e regionali; fonti energetiche alternative e PAESC; servizio randagismo; gestione autoparco; servizio di prevenzione e protezione luoghi di lavoro; servizio verde pubblico; toponomastica.

Il Dirigente Settore 6°
Arch. Attilio Misuraca

COMUNE DI SCIACCA
UFFICIO TECNICO

In relazione a quanto previsto dal Titolo VII *"Controllo sulla qualità dei servizi erogati"* del *"Regolamento sul sistema dei controllo interni"*, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n.50 del 20/09/2017, modificato con Delibera del Commissario Straordinario in sostituzione del Consiglio comunale n.10 del 18/03/2021, è stato trasmesso dal Settore 1° Affari Generali, con nota prot. gen. n.15784 del 24/03/2022 il verbale del 22/03/2022 nel quale è stato riportato il livello di gradimento dei servizi comunali dei cittadini che ha riguardato solo i Settori 1°, 7° e UTC, nulla rinvenendo nelle cassette di raccolta della scheda/questionario con riguardo ai restanti settori, di cui anche il Settore 6°.

Si puntualizza che in dette schede/questionari sono presenti una serie di indicatori, al fine di essere utilizzati quali strumenti di misurazione del livello di soddisfazione degli utenti attraverso la rilevazione dei giudizi da loro espressi e delle eventuali proposte avanzate sulla qualità del servizio fruito.

I capi sezione e i Responsabili dei Procedimenti del Settore, in particolare, oltre ad essere sollecitati a provvedere alla divulgazione dei questionari presenti sul sito istituzionale e fornire ogni utile assistenza ai cittadini nella loro compilazione/trattazione, sono stati invitati dalla scrivente Dirigenza a far conoscere le eventuali criticità di qualsivoglia genere, assicurando collaborazione ed evitare il più possibile il rifiuto del cittadino alla compilazione del questionario, senza tuttavia effettuare forzature ed assicurando l'anonimato nella compilazione.

La rilevazione diretta sul campo attraverso gli utenti che nel momento della fruizione del servizio, esprimono le loro opinioni su determinate variabili, ha quindi lo scopo di ricavare delle indicazioni sulle eventuali carenze del servizio (ad esempio tempi di attesa troppo lunghi, assenza temporanea del personale, etc..) e di gestire l'insoddisfazione in una logica di raggiungimento degli obiettivi.

Nel corso dell'anno 2021, non risultano presentati/compilati formulari che riguardano questo settore e, conseguentemente, nessuna criticità/difficoltà/inadeguatezza del sistema è stata esposta dall'utenza attraverso lo strumento offerto.

In linea generale, comunque, anche se solo verbalmente è emerso un buon grado di soddisfazione da parte dei cittadini-utenti, nonostante un corpo normativo regionale farraginoso e inapplicabile alla realtà quotidiana e insufficienti risorse finanziarie comunali e di conseguenza assegnate al Settore competente. Gli aspetti più apprezzati sono quelli relativi al fattore "umano" (la disponibilità, la chiarezza di informazioni, la definizione dell'istruttoria entro i termini previsti) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

Sciacca, 09/06/2022

IL DIRIGENTI DEL 6° SETTORE
Arch. Aldo Misuraca

Comune di Sciacca - Prot. n.0031146 del 09-06-2022

COMUNE DI SCIACCA
(Libero Consorzio Comunale di Agrigento)
Settore 7^ - *Polizia Municipale*

OGGETTO : CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI.
RAPPORTO ANNO 2021

Riferimenti :

1. D.L. 10 ottobre 2012, n.174, coordinato con la Legge di conversione 7 dicembre 2012, n.213 recante: «*Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonchè ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012*».
2. Comune di Sciacca. "*Regolamento sul sistema dei controlli interni*", approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.50 del 20 settembre 2017.

Anche per l'anno in considerazione, in ossequio a quanto previsto dal "*Regolamento sul sistema dei controlli interni*" - Titolo VII/"*Controllo sulla qualità dei servizi erogati*" questo Dirigente ha reso disponibile presso tutte le Sezioni del Comando di P.M. un congruo numero di "*Questionari di gradimento*" sui servizi erogati all'utenza, invitando formalmente i Capi Sezione/Responsabili del procedimento a darne ampia diffusione presso gli utenti medesimi che accedono all'Ufficio per la trattazione di pratiche d'interesse.

Ciò, nella consapevolezza che l'utilizzo di tale tipo di strumento sia particolarmente utile per la "misurazione" della qualità del servizio reso, dal momento che la modalità di compilazione e la forma anonima attraverso la quale vengono espressi i giudizi offrono ampie garanzie sulla bontà ed affidabilità delle opinioni espresse dall'utenza. Non può farsi a meno di apprezzare, altresì, la possibilità offerta al valutatore/compilatore di segnalare i motivi del grado di soddisfazione/insoddisfazione fornendo un giudizio, al contempo, sul livello del servizio offerto come evolutosi nel tempo (in termini di miglioramento/peggioramento).

I Capi Sezione del Comando, oltre ad essere stati sollecitati a provvedere alla divulgazione dei questionari predisposti e a fornire ogni utile eventuale assistenza ai cittadini nella loro compilazione/trattazione (ancorchè la medesima sia personale e viene resa in forma anonima), sono stati invitati a far conoscere le eventuali criticità, di qualsivoglia genere, che abbiano riscontrato in sede di applicazione dell'istituto. Ad oggi, deve segnalarsi che nessuna criticità/difficoltà/inadeguatezza del sistema è stata prospettata dall'utenza, né verbalmente né in altra maniera, e nemmeno da parte del personale cui è stato attribuito l'incarico di provvedere a quanto occorra per la migliore riuscita del sistema dei controlli.

In aggiunta a quanto sopra riportato, questo Dirigente ha provveduto nell'anno in considerazione a sottoporre a particolare controllo, ai fini della misurazione della qualità del servizio prestato, le attività connesse al procedimento finalizzato al rilascio/rinnovo di contrassegni per disabili.
A tal fine, è stato predisposto un apposito Modello/Questionario, che è stato fornito a tutti gli utenti che sono stati interessati al procedimento in questione.

Da ultimo, deve dirsi che in data 1 aprile 2022, un'apposita Commissione formata dal sottoscritto Dirigente, dal Comm.PM Dott. FRANGIAMORE Maurizio e dall'Isp.Capo CATANZARO Anna Adelaide ha provveduto ad aprire la cassetta per la raccolta dei questionari posta a disposizione degli utenti presso i locali del Comando di PM, riscontrandola vuota.
La cassetta suddetta è stata, quindi, risigillata e rimessa nella disponibilità degli utenti medesimi, per le rilevazioni di qualità afferenti l'anno 2022.

Comune di Sciacca - Prot. n.0017392 del 01-04-2022

Si allegano:

1. Copia del Modello di Questionario di gradimento per i servizi resi dal Comando di Polizia Municipale;
2. Copia del Modello di Questionario di gradimento relativamente ai procedimenti di rilascio/rinnovo contrassegni per persone disabili ;
3. Verbale di apertura della Cassetta di raccolta dei Questionari.

Sciacca, li 2 aprile 2022

Il Responsabile del 7° Settore/P.M.

(Avv. Francesco CALIA)

Comune di Sciacca - Prot. n.0017392 del 01-04-2022

COMUNE DI SCIACCA

(Libero Consorzio Comunale di Agrigento)

Settore 7^ - *Polizia Municipale*

Comune di Sciacca - Prot. n.0017392 del 01-04-2022

OGGETTO : CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI.
RAPPORTO ANNO 2021

L'anno 2022, addì 1 del mese di aprile, alle ore 10.30 circa, nella stanza del sottoscritto Dirigente presso il Comando della Polizia Municipale ubicato nel Complesso della Badia Grande in Sciacca, sono presenti a seguito di convocazione verbale, oltre al Dirigente medesimo, il Comm.PM Dott.FRANGIAMORE Maurizio e l'Isp.Capo PM CATANZARO Anna Adelaide.

Il Dirigente/C.te la PM spiega ai presenti il motivo della convocazione, e cioè l'apertura di una cassetta che è stata posizionata presso il Comando di PM a disposizione degli utenti del Comando ove riporre le eventuali Schede/Questionari di gradimento del servizio reso dalla PM, giusta quanto previsto dal "*Regolamento sul sistema dei controlli interni*", approvato con Deliberazione del C.C. di Sciacca n.50 in data 20 settembre 2017.

Ai sensi dell'art.27 comma 5 del Regolamento testè citato, infatti, "*... ogni Dirigente di settore deve somministrare almeno un questionario all'anno, per uno dei servizi di competenza, all'utenza ...*" attraverso i quali Questionari può essere manifestato il grado di soddisfacimento/gradimento del servizio reso dal personale di PM.

Come già avvenuto nell'anno precedente, anche nel 2021 sono stati predisposti n.2 Questionari : uno, a carattere generale, che fa riferimento a tutte le attività/servizi posti in essere dal Comando, ed un altro che fa specifico riferimento al livello di qualità del servizio riguardante il procedimento di rilascio/rinnovo di contrassegni per disabili.

La cassetta è risultata vuota.

I sottoscritti, quindi, hanno proceduto alla sua risigillatura ed al successivo riposizionamento nell'Atrio inferiore del Complesso ove ha sede il Comando di PM, unitamente ad un congruo numero di Questionari a disposizione dell'utenza per l'anno 2022. Contestualmente, è stata data disposizione alla Sez.1^/Amministrativa, che gestisce i procedimenti di rilascio/rinnovo dei contrassegni di che trattasi, di fornire a ciascun utente interessato una copia del Questionario.

Alle ore 10.45 circa viene chiuso il presente verbale che, previa lettura, viene sottoscritto da tutti gli intervenuti.

C.te Avv.Francesco CALIA

Comm.PM Dott.Maurizio FRANGIAMORE

Isp.Capo PM Anna A. CATANZARO

COMUNE DI SCIACCA - COMANDO POLIZIA MUNICIPALE

Proposta Delib. G. C. n 105 del 09/11/2022 Sett. I

Il presente verbale viene sottoscritto come segue:

Il Presidente

L'Assessore anziano

Il Segretario Generale

Certificato di pubblicazione

Affissa all'Albo pretorio on line il 10/11/2022

Il Responsabile dell'Albo pretorio on line _____

Defissa dall'Albo pretorio on line il ...../...../.....

Il Responsabile dell'Albo pretorio on line _____

Si certifica, su conforme dichiarazione del Responsabile, che la presente deliberazione è rimasta affissa all'Albo pretorio on line prot. n° .....dal ...../...../..... al ...../...../..... .....

lì ...../...../.....

Il Segretario Generale

_____

☐ La presente deliberazione è divenuta esecutiva il ..../..../....., ai sensi dell'art. 12 della legge regionale 44/91.

☒ La presente deliberazione è divenuta esecutiva lo stesso giorno dell'adozione in quanto dichiarata immediatamente esecutiva.

lì 9/11/2022

Il Segretario Generale