



CITTÀ METROPOLITANA DI MESSINA

DECRETO SINDACALE

n. 473 del 15 GIU. 2017

OGGETTO: Presa d'atto della rilevazione dei servizi della Città Metropolitana di Messina anno 2016 .

IL SINDACO METROPOLITANO

L'anno duemiladiciassette il giorno QUINDICI del mese di GIUGNO,
alle ore 16,05, nella sede di Palazzo dei Leoni, con l'assistenza del Segretario
Generale Avv. M. A. CAPONETTI :

Vista l'allegata proposta di decreto relativo all'oggetto;

Vista la L.R. n. 15 del 04.08.2015 e successive modifiche ed integrazioni;

Viste le LL.RR. n. 48/91 e n. 30/2000 che disciplinano l'O.R.EE.LL;

Visto il D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii.;

VISTI i pareri favorevoli, espressi ai sensi dell'art. 12 della L.R. n. 30 del 23.12.2000:

- per la regolarità tecnica, dal Dirigente proponente;
- per la regolarità contabile e per la copertura finanziaria della spesa, dal Dirigente della II Direzione – Affari Finanziari e Tributari;

DECRETA

APPROVARE la proposta di decreto indicata in premessa, allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, facendola propria integralmente.

DARE ATTO che il presente provvedimento è immediatamente esecutivo a norma di legge.



CITTÀ METROPOLITANA DI MESSINA

Proposta di Decreto Sindacale

della SEGRETERIA GENERALE

Servizio "Controllo della Performance"

OGGETTO: Presa d'atto della rilevazione dei servizi della Città Metropolitana di Messina anno 2016.

Vista la Deliberazione n.12 del 22.01.16 approvata dal Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Provinciale ed avente oggetto "Approvazione degli standard di qualità di un primo elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina" con la quale sono stati fissati i criteri sulla base dei quali monitorare la funzionalità delle proprie strutture organizzative;

Preso atto delle risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2016 come da allegato al presente decreto per farne parte integrante e sostanziale

Viste le valutazioni del Nucleo Indipendente di Valutazione espresse nel documento allegato al presente decreto per farne parte integrante e sostanziale;

Preso atto che il NIV ha valutato positivamente questo strumento per la determinazione della Performance Organizzativa;

Viste le criticità emerse riguardanti la qualità temporale dei servizi e lo strumento della customer satisfaction seppur in netto miglioramento rispetto all'anno 2015;

Vista la legge regionale n. 15 del 4 agosto 2015 e ss.mm.ii. recante "Disposizioni in materia di liberi Consorzi comunali e Città metropolitane";

**SI PROPONE CHE IL SINDACO METROPOLITANO
DECRETI**

Prendere atto delle “Risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2016” allegate al presente decreto per farne parte integrante e sostanziale;

Prendere atto delle valutazioni espresse dal Nucleo Indipendente di Valutazione nel documento allegato al presente decreto per farne parte integrante e sostanziale;

Disporre che i Dirigenti competenti adottino i provvedimenti conseguenti per ovviare alle criticità rilevate;

Disporre che, a conclusione del processo di riordino delle funzioni da attribuire agli Enti di Area Vasta, gli uffici provvedano ad una ridefinizione dell'elenco e degli standard di qualità dei servizi resi dalla Città Metropolitana di Messina.

Il Funzionario
Giovanni GARGOTTA



Il Segretario Generale
dott.ssa M. A. CAFONETTI



SI ALLEGANO I SEGUENTI DOCUMENTI:

1. Risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2016
2. Documento del N.I.V. del 31 maggio 2017

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

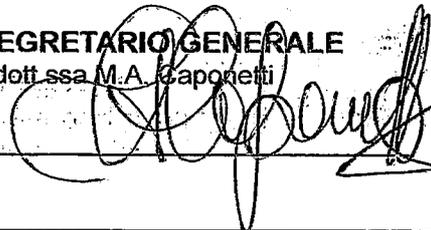
Ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 23-12-2000 n. 30 e ss.mm.ii., si esprime parere:

FAVOREVOLE

In ordine alla regolarità tecnica della superiore proposta di decreto.

Addi 08/06/2017

IL SEGRETARIO GENERALE
dott.ssa M.A. Caponetti



Si dichiara che la proposta non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile.

Addi 08/06/2017

IL SEGRETARIO GENERALE
dott.ssa M.A. Caponetti



PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 23-12-2000 n. 30 e ss.mm.ii., si esprime parere:

In ordine alla regolarità contabile della superiore proposta di decreto.

Addi _____

IL DIRIGENTE DELLA II DIREZIONE

Ai sensi del D.Lgs 267/2000, si attesta la copertura finanziaria della superiore spesa.

Addi _____

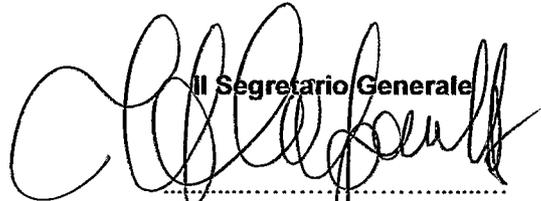
IL DIRIGENTE DELLA II DIREZIONE

Letto, confermato e sottoscritto.

Il Sindaco Metropolitan


Renato ACCORINTI

Il Segretario Generale


Avv. M. A. CAPONETTI

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Generale,

CERTIFICA

Che il presente decreto _____ pubblicato all'Albo on-line dell'Ente il _____ e per
quindici giorni consecutivi e che contro lo stesso _____ sono stati prodotti, all'Ufficio preposto, reclami,
opposizioni o richieste di controllo.

Messina, _____

IL SEGRETARIO GENERALE

E' copia conforme all'originale da servire per uso amministrativo.

Messina, _____

IL SEGRETARIO GENERALE



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

Segreteria Generale
Servizio Controllo della Performance

Risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2016

PREMESSA

La Città Metropolitana di Messina con l'adozione della Deliberazione n.12 CG del 22.01.16 avente oggetto: "Approvazione degli standard di qualità di un primo elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina." ha inteso fissare i criteri sulla base dei quali monitorare la funzionalità delle proprie strutture organizzative.

La metodologia degli standard di qualità con i suoi indicatori consente ai cittadini il potere di esercitare il controllo sulla qualità dei servizi attraverso la constatazione oggettiva di alcuni elementi che caratterizzano una struttura, un servizio o una prestazione.

In tale ottica, anche la comunicazione degli esiti della valutazione della qualità dei servizi diventa principio fondamentale, individuando nella trasparenza uno strumento di coinvolgimento e di controllo da parte del cittadino-utente.

PRINCIPI

La Città Metropolitana di Messina eroga i servizi nel rispetto dei principi di:

- **Legalità:** L'erogazione dei servizi ed il funzionamento dell'amministrazione sono ispirati ai principi di legalità, al rispetto delle norme, delle leggi, dello Statuto e dei regolamenti applicabili.
- **Trasparenza:** La Città Metropolitana di Messina riconosce la trasparenza come forma di prevenzione del fenomeno della corruzione e, come tale, viene considerata strumento di un'amministrazione che opera in maniera etica al servizio dei cittadini.
- **Uguaglianza:** tutti gli utenti hanno gli stessi diritti. I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Viene garantita la parità di trattamento fra le diverse categorie o fasce di utenti, escludendo discriminazioni ingiustificate anche di appartenenza territoriale dell'utenza.
- **Continuità e regolarità dei servizi:** I servizi sono erogati con continuità e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa vigente e della disponibilità delle risorse.
- **Obiettività, giustizia ed imparzialità:** Nei confronti degli utenti la Città Metropolitana di Messina si impegna a tenere un comportamento obiettivo, corretto ed imparziale;
- **Diritto alla partecipazione del cittadino:** La Città Metropolitana di Messina assicura il diritto al cittadino/utente di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Il cittadino/utente, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano nelle forme e con le modalità stabilite dalla legge n.241/90 e s.m.i. e dei regolamenti dell'Ente. L'utente può produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Città Metropolitana intende favorire lo scambio informativo tra Amministrazione ed utenti avvalendosi di tutte le possibili occasioni di dialogo per conoscere le aspettative e la valutazione dei servizi forniti, nonché gli eventuali reclami.
- **Efficienza ed efficacia:** Nell'erogazione dei servizi la Città Metropolitana ricerca la soddisfazione del cittadino/utente impegnandosi nel continuo miglioramento della loro qualità nel rispetto dei principi di efficacia, l'efficienza e l'economicità

AMBITO NORMATIVO

Il legislatore è intervenuto con diverse norme sul controllo della qualità dei servizi:

- 1) l'art.11 comma 1 del d. lgs. n.286/99 s.m.i. indica che:” i servizi 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, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”;
- 2) l'art.147 comma 2 lett. e) del d. lgs. 267/00 s.m.i. del “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali” indica che il sistema di controllo interno è diretto a “garantire 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 ed interni dell'ente”;
- 3) l'art.147 ter del d. lgs. n.267/00 indica che il “Controllo strategico” nel rispetto dell'autonomia amministrativa dell'ente rilevi, tra l'altro, la “...qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa,...”;
- 4) l'art.10 comma 9 del d. lgs. n.33/13 dispone: “che la trasparenza rileva, altresì come dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici.”;
- 5) l'art.32 comma 1 del d.lgs. n.33/13 dispone che: “Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.”;
- 6) il regolamento dei controlli interni indica le finalità del “Controllo strategico” e le modalità di esercizio del controllo degli standard di qualità dei servizi;
- 7) le Deliberazioni n.88/10 e n.3/12 con cui la ex CIVIT ha dettato le linee guida per la definizione degli standard di qualità e per il miglioramento degli strumenti della qualità dei servizi pubblici, fornendo indirizzi operativi utili ai fini di una loro corretta definizione, che tali linee guida costituiscono principi generali per gli enti locali.

RILEVAZIONE E MAPPATURA DEI SERVIZI

A seguito di un processo condiviso con le Direzioni si è proceduto alla mappatura dei servizi erogati dall'Ente ai cittadini:

Corpo di Polizia Metropolitana

Servizio: "Rilascio del tesserino per la pesca nelle acque interne;

Dimensione della qualità: Equità: Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge;

Segreteria Generale

Servizio Trasparenza e URP

Servizio: "Accesso agli atti e documenti amministrativi"

Dimensione della qualità: modalità di accesso al servizio; tempo massimo di erogazione del servizio; Indicazioni in merito ad eventuali dimensioni aggiuntive ritenute di specifico interesse per l'amministrazione.

Rilevazione della soddisfazione degli utenti e degli stakeholder

III Direzione Viabilità Metropolitana

1° Servizio Viabilità Distretto Peloro/Eolie, - Ufficio Autorizzazioni e Concessioni

Servizio: "Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell'Ente"

Dimensione della qualità: rispetto dei termini già indicati per ciascuno dei procedimenti.

V Direzione Sviluppo Economico e Politiche Sociali

Servizio Politiche Sociali

1) Servizio: "Servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotrofo ed I.A.I."

Dimensione della qualità:

a) Accessibilità - Sono interessati all'accesso i soggetti che dichiarati, al tempo, in stato di abbandono, sono stati ospitati nel Brefotrofo e nell'Istituto provinciale di Assistenza all'Infanzia di Messina ovvero che vi sono transitati in fase di affidamento preadottivo nonché studiosi e cultori delle materie storico-documentaristiche ed antropologiche per ricerche e studi;

b) Tempestività - Le istanze, accompagnate da copia del documento d'identità del firmatario, vengono presentate presso l'URP dell'Ente che provvede ad inoltrarle al Servizio Politiche Sociali - Ufficio "Associazionismo Volontariato e servizi sovracomunali" per la competente istruttoria che verrà definita entro 30 gg. dalla data dell'istanza;

c) Trasparenza - Le informazioni sull'accesso sono divulgate con la massima chiarezza. La modulistica è semplice e facilmente reperibile anche sul sito web dell'Ente;

d) Efficacia - Gli aventi diritto all'accesso in quanto adottati dopo permanenza o transito nell'ex Brefotrofo ed IAI - se consentito dalla vigente normativa sulle adozioni - ottengono agevolmente la consultazione ed il rilascio di copia degli atti di loro interesse ai fini della ricerca delle proprie origini e di notizie relative alla prima infanzia trascorsa nella struttura; analogamente, gli studiosi ed i cultori della materia storico-documentaristica ed antropologica vengono ammessi a consultazione dei volumi, previo accordo con i responsabili del servizio stesso ed ove non vi siano esigenze di tutela della privacy.

2) Servizio: "Servizio di assistenza igienico-personale agli studenti con grave disabilità che frequentano le scuole superiori ricadenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina"

Dimensione della qualità:

a) Accessibilità - L'accesso è garantito a tutti gli studenti con gravi disabilità che frequentano le scuole superiori, statali o paritarie, ricadenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina;

b) Tempestività - Le istanze, corredate della prescritta documentazione, vengono esitate immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta;

c) Trasparenza - Le informazioni sul servizio vengono diffuse in modo semplice e chiaro, tramite le scuole, alle famiglie degli studenti disabili ma anche mediante gli stakeholders (associazioni sindacali ed enti di categoria); mediante il sito web ed i comunicati stampa diramati dal Servizio Comunicazione Istituzionale dell'Ente ma anche attraverso periodici incontri del Tavolo Tecnico per il monitoraggio dei servizi AIPT istituito dall'Ente;

d) Efficacia - L'erogazione del servizio AIPT consente agli studenti con gravi disabilità di essere adeguatamente assistiti

durante la frequenza della scuola superiore e quindi di vedere rispettato il loro diritto allo studio ed all'integrazione.

Dimensioni aggiuntive della qualità:

- a) **Continuità** - Il servizio viene erogato per l'intera durata dell'anno scolastico, tenendo conto sia dell'articolazione delle attività didattiche che di altre eventuali attività fuori dall'orario e/o dalla sede della Scuola, purché organizzate da quest'ultima;
- b) **Elasticità** - Il servizio è in grado di fare fronte senza difficoltà sia alle richieste di nuovi inserimenti di studenti disabili o anche a spostamenti di sede scolastica di alunni disabili già in assistenza;
- c) **Flessibilità** - Eventuali richieste, diverse da quelle routinarie, di assistenza igienico personale per gli studenti disabili (ad esempio, in occasione di gite, spettacoli od eventi culturali e sportivi, od attività didattiche al di fuori dall'orario di lezione) vengono esaudite senza difficoltà, purché pervengano tempestivamente tramite la Scuola interessata;
- d) **Equità** - Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta;
- e) **Efficienza** - L'attuale impostazione degli appalti pubblici (anche se da rivedere, per alcuni aspetti non pienamente soddisfacenti) e l'articolazione del territorio provinciale in zone omogenee, per distribuzione dei plessi scolastici e per tempi di percorrenza del sistema viario, ha consentito di ottimizzare in maniera considerevole le carenti risorse finanziarie a disposizione;
- f) **Empatia** - Il servizio, nei limiti definiti dalla partecipazione degli studenti disabili alle attività scolastiche ed extrascolastiche tiene conto delle esigenze dell'utenza *speciale* cui si rivolge per cui vi sono continui interscambi e con i docenti referenti per l'handicap e con le famiglie e gli operatori addetti all'assistenza. L'apporto del Servizio Sociale professionale dell'Ente costituisce peraltro valore aggiunto alla gestione del servizio stesso.

3) Servizio: "Servizio di assistenza (indiretta) mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso istituti specializzati per ciechi e sordomuti"

Dimensione della qualità:

- a) **Accessibilità** - L'accesso è garantito ai soggetti con disabilità sensoriali (ciechi e/o sordi) per la frequenza delle scuole di ogni ordine e grado (dalla scuola materna alle superiori) inclusi corsi professionali od universitari;
- b) **Tempestività** - Le istanze vengono esitate celermente e, comunque, non oltre i 30 gg. dalla richiesta, mediante comunicazione di autorizzazione o diniego che viene inoltrata alla famiglia e, per conoscenza, all'istituto prescelto;
- c) **Trasparenza** - Le informazioni sul servizio vengono diffuse in modo semplice e chiaro, tramite le scuole, alle famiglie degli studenti disabili ma anche mediante gli stakeholders (enti di categoria: ENS, UIC); mediante il sito web ed i comunicati stampa diramati dal Servizio Comunicazione Istituzionale dell'Ente;
- d) **Efficacia** - Gli studenti con disabilità sensoriali della vista e/o dell'udito possono fruire dell'assistenza didattica e dei servizi specialistici offerti dall'istituto prescelto e pertanto viene assicurato loro il diritto allo studio ed all'integrazione sociale anche nella prospettiva del futuro inserimento nel mondo del lavoro.

Dimensioni aggiuntive della qualità:

- a) **Continuità** - Il servizio di assistenza a convitto o semiconvitto presso l'Istituto specializzato prescelto dalla famiglia ha durata per l'intero Anno Scolastico, con eventuale permanenza anche durante i periodi di interruzione per festività, ove la famiglia non abbia la possibilità di fare rientrare a casa il ragazzo;
- b) **Elasticità** - Il servizio, ferma restando la disponibilità delle risorse assegnate, si adegua alle richieste di nuovi inserimenti di studenti disabili o anche a spostamenti di sede di alunni disabili già in assistenza;
- c) **Flessibilità** - Eventuali variazioni delle richieste dell'utenza vengono affrontate ed esaudite senza particolari problemi;
- e) **Equità** - Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta;
- f) **Efficienza** - L'attuale impostazione degli appalti pubblici (anche se da rivedere per alcuni aspetti non pienamente soddisfacenti) e l'articolazione del territorio provinciale in zone omogenee, per distribuzione dei plessi scolastici e per tempi di percorrenza del sistema viario, ha consentito di ottimizzare in maniera considerevole le carenti risorse finanziarie a disposizione;
- g) **Empatia** - Il servizio tiene in debito conto le esigenze dell'utenza speciale cui è destinato ed instaura rapporti costanti con l'equipe dell'istituto e con i servizi ASP per l'applicazione del PEI. L'apporto del servizio sociale professionale dell'Ente costituisce peraltro valore aggiunto alla gestione del servizio stesso.

4) Servizio: "Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall'ex Ospedale Psichiatrico Provinciale"

Dimensioni della qualità:

- a) **Accessibilità** - L'accesso è garantito ai soggetti dimessi dall'Ospedale Psichiatrico provinciale (ex art. 66 c.2 del Regio Decreto n.615/1909 di attuazione della Legge n.36/1904 sui manicomi e sugli alienati) inseriti nell'apposito Ruolo Unico ad esaurimento;
- b) **Tempestività** - Le istanze vengono avviate all'istruttoria ed esitate entro 60 gg. previa acquisizione dall'uff. Anagrafe del Comune di residenza della certificazione di esistenza in vita del soggetto. Il provvedimento di liquidazione e pagamento del contributo annuale ai soggetti iscritti a ruolo viene esitato entro i successivi 30 gg.;
- c) **Trasparenza** - Le informazioni sull'accesso al contributo redatte in modo semplice e chiaro vengono inviate direttamente al domicilio degli interessati;
- d) **Efficacia** - L'erogazione del sussidio cd. omofamiliare annuale è riservato ai soggetti dimessi dall'Ospedale Psichiatrico provinciale (ex art. 66 c.2 del Regio Decreto n.615/1909 di attuazione della Legge n.36/1904 sui manicomi e sugli alienati) inseriti in un Ruolo Unico ad esaurimento istituito da questa amministrazione (in riferimento alle

competenze del tempo sui servizi di salute mentale e sull'Ospedale Psichiatrico provinciale (Mandatari di Messina) allo scopo di fornire un pur modesto supporto economico per le necessità dell'ex ricoverato e della famiglia in seno alla quale aveva fatto ritorno dopo tanti anni di istituzionalizzazione coatta.

5) Servizio: "Servizio di trasporto casa/scuola/casa agli studenti con gravi disabilità che frequentano le scuole superiori nel territorio della Città Metropolitana di Messina"

Dimensioni della qualità:

a) Accessibilità - L'accesso è garantito a tutti gli studenti con gravi disabilità che frequentano le Scuole superiori, statali o paritarie, ricadenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina;

b) Tempestività - Le istanze, corredate della prescritta documentazione, vengono esitate immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta;

c) Trasparenza - Le informazioni sul servizio vengono diffuse in modo semplice e chiaro, tramite le Scuole, alle famiglie degli studenti disabili ma anche mediante gli stakeholders (associazioni sindacali ed enti di categoria); mediante il sito web ed i comunicati stampa diramati dal Servizio Comunicazione Istituzionale dell'Ente ma anche attraverso periodici incontri del Tavolo Tecnico per il monitoraggio dei servizi AIPT istituito dall'Ente;

d) Efficacia - L'erogazione del servizio Trasporto consente agli studenti disabili di essere trasportati, con o senza accompagnatore, su mezzo idoneo anche dotato di speciali attrezzature, per recarsi a scuola da casa e viceversa e quindi di vedere rispettato il loro diritto allo studio ed all'integrazione.

Dimensioni aggiuntive della qualità:

a) Continuità - Il servizio viene erogato per l'intera durata dell'Anno Scolastico, tenendo conto sia dell'articolazione delle attività didattiche che di altre eventuali attività fuori dall'orario e/o dalla sede della Scuola, purché organizzate da quest'ultima;

b) Elasticità - Il servizio è in grado di fare fronte senza difficoltà sia alle richieste di nuovi inserimenti di studenti disabili o anche a spostamenti di sede scolastica di alunni disabili già in assistenza;

c) Flessibilità - Eventuali richieste, diverse da quelle routinarie, di assistenza igienico personale per gli studenti disabili (ad esempio, in occasione di gite, spettacoli od eventi culturali e sportivi, od attività didattiche al di fuori dall'orario di lezione) vengono esaudite senza difficoltà, purché pervengano tempestivamente tramite la Scuola interessata;

d) Equità - Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta;

e) Efficienza - L'attuale impostazione degli appalti pubblici (anche se da rivedere per alcuni aspetti non pienamente soddisfacenti) e l'articolazione del territorio provinciale in zone omogenee, per distribuzione dei plessi scolastici e per tempi di percorrenza del sistema viario, ha consentito di ottimizzare in maniera considerevole le carenti risorse finanziarie a disposizione;

f) Empatia - Il servizio, nei limiti definiti dalla partecipazione degli studenti disabili alle attività scolastiche ed extrascolastiche tiene conto delle esigenze dell'utenza speciale cui si rivolge per cui vi sono continui interscambi e con i docenti referenti per l'handicap e con le famiglie e gli operatori addetti all'assistenza. L'apporto del Servizio Sociale professionale dell'Ente costituisce peraltro valore aggiunto alla gestione del servizio stesso.

VII Direzione Affari Territoriali e Comunitari

Servizio SITR, Servizio Pianificazione Strategica – Ufficio Area Metropolitana, Infrastrutture, Trasporti e Servizi di distribuzione"

1) Servizio: "Visualizzazione, acquisizione e restituzione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR)

Dimensione della qualità:

a) modalità di accesso al servizio: L'accesso ai servizi avviene tramite Web in modo continuativo (Operatori n° 4);

b) tempo massimo di erogazione del servizio, tempi di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo): immediati; c) trasparenza del servizio erogato e della qualità dello stesso: la trasparenza è massima, essendo il servizio disponibile con orario 0-24 su Web; la frequenza di aggiornamento dei dati è continua;

d) soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali: piena;

2) Servizio: "Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie di sbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi"

Dimensione della qualità:

a) modalità di accesso al servizio: orario di accesso agli uffici e tramite consultazione del sito Internet istituzionale;

b) tempo massimo di erogazione del servizio : tra i 15 gg e i 30 gg., operatori impegnati n° 7;

c) trasparenza del servizio erogato e della qualità dello stesso: dalla pubblicazione del bando per gli esami di abilitazione e dalla pubblicità della graduatoria degli idonei, sul sito istituzionale, nonché al Ministero Trasporti e Ass.to Reg.le Trasporti;

d) soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali: piena.

I servizi che sono stati censiti dalle Direzioni costituiscono un primo elenco dei servizi della Città metropolitana di Messina, in attesa che venga concluso il processo di riordino delle funzioni degli Enti di area vasta.

RILEVAZIONE DELLE DIMENSIONI DELLA QUALITA' RAGGIUNTA

Nel 2016 sono state superate le difficoltà segnalate nell'anno precedente, i dati, periodicamente aggiornati, sono consultabili nel sito internet dell'Ente; si è registrato inoltre un miglioramento nei tempi medi di erogazione dei servizi.

Si riportano i risultati rilevati per singolo servizio:

Servizio: "Rilascio del tesserino per la pesca nelle acque interne"			
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA 2016	QUALITA' SERVIZI 2015
TEMPI DI EROGAZIONE	Tempo medio di rilascio del tesserino: entro 15 gg. dalla richiesta.	N. tesserini rilasciati: 7 Tempo medio 10 gg.	N. tesserini rilasciati: 13 Tempo medio 10 gg. Fuori tempo 0

Il dato rilevato nel 2016 non si è discostato dal valore acquisito nel 2015 mantenendosi, il tempo medio, al di sotto del target.

Servizio: "Accesso agli atti e documenti amministrativi"			
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA 2016	QUALITA' RILEVATA 2015
TEMPI DI EROGAZIONE	NEL RISPETTO DEL TEMPO MASSIMO PREVISTO: GG. 10 per la VISIONE; GG.30 per il RILASCIO ATTI	N. Atti rilasciati 178 Tempo Medio 6,25 Atti Fuori Tempo 0	N. Atti rilasciati 156 Tempo Medio 13,5 Atti Fuori Tempo 0

Il tempo medio di rilascio degli atti si è quasi dimezzato rispetto all'anno 2015.

La customer satisfaction rileva un gradimento più che positivo da parte degli utenti per il servizio reso.

Servizio: "Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell'Ente"			
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA 2016	QUALITA' RILEVATA 2015
TEMPI DI EROGAZIONE	< del 30% del tempo procedimentale (gg.60)	N. Atti: 476 Tempo Medio: 21 Atti Fuori Tempo: 0	N. Atti : 897 Tempo Medio: 20,72 Atti Fuori Tempo: 0

Il dato rilevato nel 2016 non si è discostato dal valore acquisito nel 2015 mantenendosi, il tempo medio, al di sotto del target. Si rileva un alto grado di soddisfazione da parte dell'utenza.

Servizio: "Visualizzazione, acquisizione e restituzione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR)			
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA 2016	QUALITA' RILEVATA 2015
TEMPI DI EROGAZIONE	Aggiornamento della banca dati trimestrale	15 GG dal dato certificato	I dati sono stati implementati ed aggiornati con periodicità trimestrale.

Nel 2016 è stata nettamente migliorata la periodicità dell'aggiornamento dei dati.
Il portale cartografico è stato consultato da 2.857 visitatori totali.

Servizio: "Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie di sbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi"			
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA 2016	QUALITA' RILEVATA 2015
1) TEMPI DI EROGAZIONE 2) QUANTITA' EROGATA	1) Rilascio autorizzazioni nei tempi procedurali; 2) N. Com.ti - Avvisi > n. Bandi	1) N. Atti: 27 Tempo Medio: 15,88 Atti Fuori Tempo 0 2) N. 2 Avvisi ; n. 1 Bando	1) N. Atti 27 Tempo Medio 18,3 Atti Fuori Tempo 0 2) N. 2 Avvisi; n. 1 Bando

La qualità del servizio rilevata è stata sostanzialmente in linea con quella del 2015 e nei limiti dello standard definito. Il gradimento espresso dagli utenti è più che soddisfacente.

Servizio: Politiche sociali: "Servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotrofito ed I.A.I.			
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA 2016	QUALITA' RILEVATA 2015
1) TEMPI DI EROGAZIONE 2) QUANTITA' EROGATA 3) ACCESSIBILITA'	1) Invio atti all'URP entro i termini procedurali 2) 100% istanze pervenute 3) tutti i giorni lavorativi	1) N. Atti : 13 Tempo Medio : 5 (invio atti all'URP) 2) N. 13 istanze accolte/ n. 13 istanze pervenute 3) accesso garantito in tutti i giorni ed orari di apertura dell'ufficio	1) N. Atti 10 Tempo Medio 14 gg. (invio atti all'URP) 2) N. 10 istanze accolte/ n.10 istanze pervenute 3) accesso garantito in tutti i giorni ed orari di apertura dell'ufficio

AVVERTENZA: L'invio degli atti all'URP, il cui tempo si è più che dimezzato, non conclude il procedimento. Non sono comunque segnalati atti fuori tempo dall'Ufficio (URP) che cura il rilascio degli atti.

Servizio: "Servizio di assistenza igienico-personale agli studenti con grave disabilità che frequentano le scuole superiori ricadenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina"			
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA 2016	QUALITA' RILEVATA 2015
1) TEMPI DI EROGAZIONE 2) QUANTITA'	1) n. giorni intercorrenti tra la richiesta e	1) N. gg. 60 2) N. 220 istanze accolte/ n. 230 istanze pervenute	1) N. gg. 3 2) N. 245 istanze accolte/ n.245 istanze pervenute

EROGATA 3) TRASPARENZA 4) ELASTICITA' 5) FLESSIBILITA'	l'ammissione al servizio: n.2 gg. lavorativi. 2) 100% istanze pervenute 3) comunicati,avvisi, incontri informativi n.5/anno 4) accoglimento del 100% delle richieste aggiuntive 5) accoglimento del 100% delle richieste non routinarie	3) n.10 4) n. richieste accolte/n. richieste pervenute 5) n. 20 richieste accolte / n. 20 richieste pervenute.	3) n.18 4) n.14 richieste accolte/n.14 richieste pervenute 5) n.20 richieste accolte / n.20 richieste pervenute.
---	---	--	--

NOTA : A differenza del 2015 si è rilevato il tempo intercorrente tra la richiesta ad inizio anno scolastico e l'ammissione al servizio degli utenti. In precedenza veniva invece rilevato quello relativo alle richieste intervenute in corso d'anno scolastico, una procedura più veloce ma diversa. La necessità di chiarire meglio tale aspetto, che riguarda la tempistica di erogazione del servizio, ha portato ad una modifica dello standard per il 2017.

I report della customer satisfaction per l'anno scolastico 2015/2016 evidenziano un buon grado di soddisfazione da parte dell'utenza.

Servizio: "Servizio di assistenza (indiretta) mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso istituti specializzati per ciechi e sordomuti"			
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA 2016	QUALITA' RILEVATA 2015
1) TEMPI DI EROGAZIONE 2) QUANTITA' EROGATA	1) n. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio: nei tempi procedurali 2) 100% istanze pervenute	1) N. gg. 60 2) N. 5 istanze accolte/ n. 5 istanze pervenute n. 15 comunicati, avvisi	1) N. gg. 60 2) N. 5 istanze accolte/ n.6 istanze pervenute

Lo standard conseguito è sostanzialmente identico all'anno precedente.

Servizio: "Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall'ex Ospedale Psichiatrico Provinciale";			
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA 2016	QUALITA' RILEVATA 2015
1) TEMPI DI EROGAZIONE 2) QUANTITA' EROGATA 3) TRASPARENZA	1) n. giorni intercorrenti tra la richiesta e la concessione del sussidio: entro 60gg. 2) 100% istanze pervenute 3) n. comunicazioni inviate direttamente all'utenza: almeno n.1 l'anno	1) N. gg. 45 2) N. 8 istanze accolte/ n. 8 istanze pervenute 3) N. comunicazioni inviate direttamente all'utenza. n. 16 comunicazioni, avvisi	1) N. gg. 90 2) N. 8 istanze accolte/ n.8 istanze pervenute 3) N. 8 comunicazioni inviate direttamente all'utenza.

La criticità rilevata lo scorso anno sui tempi di erogazione del servizio è stata superata dimezzando i giorni intercorrenti tra la richiesta e la concessione del sussidio.

Servizio: "Servizio di trasporto casa/scuola/casa agli studenti con gravi disabilità che frequentano le scuole superiori nel territorio della Città Metropolitana di Messina"			
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA 2016	QUALITA' RILEVATA 2015
1) TEMPI DI EROGAZIONE	1) n. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio: n.2 gg. lavorativi.	1) N. gg. 60 2) N. 211 istanze accolte/ n. 211 istanze pervenute	1) N. gg. 3 2) N. 211 istanze accolte/ n.211 istanze pervenute
2) QUANTITA' EROGATA		3) n.10	3) n.18
3) TRASPARENZA		4) n. richieste accolte/n. richieste pervenute	4) n.14 richieste accolte/n.14 richieste pervenute
4) ELASTICITA'		5) n.20 richieste accolte / n.20 richieste pervenute.	5) n.20 richieste accolte / n.20 richieste pervenute.
5) FLESSIBILITA'	2) 100% istanze pervenute; 3) comunicati, avvisi, incontri informativi n.5/anno 4) accoglimento del 100% delle richieste aggiuntive 5) accoglimento del 100% delle richieste non routinarie		

NOTA: A differenza del 2015 si è rilevato il tempo intercorrente tra la richiesta ad inizio anno scolastico e l'ammissione al servizio degli utenti. In precedenza veniva invece rilevato quello relativo alle richieste intervenute in corso d'anno scolastico, una procedura più veloce ma diversa. La necessità di chiarire meglio tale aspetto, che riguarda la tempistica di erogazione del servizio, ha portato ad una modifica dello standard per il 2017.

I report della customer satisfaction per l'anno scolastico 2015/2016 evidenziano un buon grado di soddisfazione da parte dell'utenza.

Trasparenza: Standard di qualità e costi contabilizzati

Il d.lgs.n.33/2013 dispone, all'art.32, gli obblighi di pubblicazione concernenti le prestazioni offerte e i servizi erogati.

Il documento contenente gli standard di qualità dei servizi risulta pubblicato in Amministrazione Trasparente, ai sensi dell'art.32, comma 1;

Ai sensi dell'art.32, comma 2, come modificato dall'art.28 del D. Lgs. n.97/2016 le pubbliche amministrazioni debbono inoltre pubblicare i costi contabilizzati.

Si riporta quanto pubblicato in Amministrazione Trasparente:

SERVIZIO EROGATO	COSTI CONTABILIZZATI
Servizio: "Accesso agli atti e documenti amministrativi"	<u>Segreteria Generale - URP</u>
Servizio: "Rilascio del tesserino per la pesca nelle acque interne"	<u>Corpo Polizia Metropolitana</u>
Servizio: Distretto "Autorizzazioni,	<u>III Direzione - Viabilità Metropolitana</u>

concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell'Ente"	
Servizio: "Visualizzazione, acquisizione e restituzione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR);	<u>VII Direzione - Affari Territoriali e Comunitari</u>
Servizio: "Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie di sbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi"	<u>VII Direzione - Affari Territoriali e Comunitari</u>
Servizio: "Servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotrofio ed I.A.I.	Fattispecie rientrante nei dati pubblicati da: <u>Segreteria Generale - URP</u>
Servizio: "Servizio di assistenza igienico-personale agli studenti con grave disabilità che frequentano le scuole superiori ricadenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina"	<u>V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</u>
Servizio: "Servizio di assistenza (indiretta) mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso istituti specializzati per ciechi e sordomuti"	<u>V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</u>
Servizio: "Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall'ex Ospedale Psichiatrico Provinciale"	<u>V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</u>
Servizio: "Servizio di trasporto casa/scuola/casa agli studenti con gravi disabilità che frequentano le scuole superiori nel territorio della Città Metropolitana di Messina"	<u>V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</u>

Ciclo della performance e qualità dei servizi

La Città Metropolitana di Messina con l'adozione della Deliberazione n.12 CG del 22.01.16 avente oggetto: "Approvazione degli standard di qualità di un primo elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina." ha fissato i criteri sulla base dei quali monitorare la funzionalità delle proprie strutture organizzative nell'erogazione dei servizi.

La metodologia degli standard di qualità con i suoi indicatori consente ai cittadini di potere esercitare il controllo sulla qualità dei servizi attraverso la constatazione oggettiva di alcuni elementi che caratterizzano una struttura, un servizio o una prestazione.

Con il Piano delle Performance e degli obiettivi per l'anno 2016 la qualità e la quantità dei servizi erogati rientra tra gli ambiti di valutazione della performance organizzativa.

Ad ogni servizio mappato sono correlati indicatori di qualità e quantità in grado di esprimere il livello di performance dei servizi erogati.

La valutazione del grado di raggiungimento dei risultati, unitamente al grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni, è demandato al Nucleo Indipendente di Valutazione.

Pur nella consapevolezza che l'elenco e gli standard individuati dovranno essere rivisitati, alla luce delle funzioni attribuite alla Città Metropolitana di Messina dalla Legge di riforma regionale degli Enti di Area Vasta, l'Amministrazione ha inteso rafforzare questo indispensabile strumento di controllo integrando provvedendo a rivisitare i servizi mappati.

OBBIETTIVO 2016	RISULTATI/ATTESI	INDICATORI DI RISULTATO	TARGET
Rilevare la qualità dei servizi	Ridefinizione dell'elenco e degli standard di qualità dei servizi resi dalla Città Metropolitana di Messina e delle relative customer satisfaction. Aggiornamento delle schede, monitoraggio e rilevazione dei servizi resi.	1) Indicatori di qualità	1) rispetto degli standard di qualità (peso 50%)
		2) gradimento	2) almeno 75% di giudizi positivi. (peso 50%)

RISULTATI CONSEGUITI 2016

Nell'anno 2016 è stato assegnato ad ogni Dirigente uno specifico obiettivo relativo al controllo della qualità dei servizi, di seguito i risultati conseguiti.

I Direzione "Affari generali, legali e del personale": Nel corso dell'attività svolta dal Servizio legale sono state distribuite n. 116 schede relative alla customer satisfaction, di cui 74 riguardanti l'attività giudiziale e n. 42 riguardanti l'attività stragiudiziale. Le informazioni raccolte (rispettivamente in n. 53 e n. 23 schede) hanno consentito di verificare il livello di gradimento manifestato dagli "utenti". Dall'analisi generale si riscontrano giudizi positivi in misura superiore al 75%, in particolare per l'attività giudiziale in percentuale pari al 96,85%, per l'attività stragiudiziale in percentuale pari all'80,43%.

II Direzione "Affari finanziari e tributari": Dati non pervenuti

III Direzione "Viabilità metropolitana": E' stata attivata la rilevazione della qualità del servizio relativamente all'Ufficio Autorizzazioni e Concessioni attraverso la somministrazione di un questionario da redigere in forma anonima.

IV Direzione "Servizi tecnici generali": La Direzione "Servizi tecnici generali" non effettua direttamente servizi ai cittadini/utenti. Nello specifico si occupa di lavori pubblici che non prevedono l'erogazione diretta di servizi al pubblico. Tuttavia nell'ambito del contesto in cui la stessa opera si è approntato il proprio operato cercando di risolvere, nel più breve tempo possibile e compatibilmente con le risorse finanziarie assegnate, le problematiche segnalate di volta in volta. La Direzione ha comunque operato nei rapporti con gli operatori del settore nella massima trasparenza, garantendo il rispetto dei tempi previsti dalla normativa LL.PP. e i principi di trasparenza, rotazione e parità di trattamento. Altro campo in cui la Direzione opera, trovandosi in

qualche modo coinvolta nell'erogazione di servizi alla comunità, è il settore delle competenze scolastiche, nell'ambito della creazione di nuovi indirizzi di studio. In tale ambito si è operato tempestivamente riuscendo ad accogliere le richieste pervenute dalle istituzioni scolastiche attraverso l'adozione di specifici Decreti Sindacali per l'attivazione di nuovi corsi di studio, interagendo con i soggetti pubblici istituzionali al fine di rimuovere gli ostacoli che si frappongono all'esercizio del diritto all'istruzione volto alla crescita umana e culturale dell'individuo, svolgendo così un ruolo attivo nel sostegno delle iniziative per il miglioramento dell'offerta formativa finalizzata alla promozione delle eccellenze, delle potenzialità ed alla eliminazione della dispersione scolastica.

V Direzione "Sviluppo economico e Politiche sociali": È stato attuato un monitoraggio sulla qualità dei servizi resi presso la galleria d'Arte e il Monte di Pietà attraverso un report customer satisfaction, anche in lingua straniera (inglese), i cui risultati hanno evidenziato giudizi positivi per oltre il 75%, come da elaborati grafici pubblicati sul sito dell'Ente.

VI Direzione "Ambiente": La Direzione ha predisposto le schede di mappatura dei servizi offerti all'utenza con l'indicazione della qualità e i tempi di erogazione, prevedendo la customer satisfaction quale strumento di coinvolgimento dei cittadini per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza.

VII Direzione "Affari territoriali e comunitari": Monitoraggio e rilevazione contatti del sito internet istituzionale; erogazione servizi di visualizzazione. Acquisizione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso il portale cartografico SITR con rilevazione ad istogrammi delle visite. Predisposizione ed esitazione di schede anonime di customer satisfaction utenza esterna inerente il Servizio "Infrastrutture, Trasporti e Servizi di distribuzione".

Un importante risultato dell'obiettivo di performance si è registrato nella integrazione dell'elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina per i quali sono definiti standard di qualità, con i seguenti ulteriori servizi i cui risultati inizieranno ad essere rilevati per il 2017.

NUOVI SERVIZI MAPPATI

- Corpo di Polizia Metropolitana:

"Servizio informazioni per le modalità di estinzione del verbale di contestazione per violazioni al Codice della Strada";

- V Direzione "Sviluppo economico e politiche sociali":

"Assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione per gli studenti con disabilità psico-fisico-sensoriali";

"Erogazione per conto della Regione Siciliana di borse di studio per gli studenti che frequentano le Scuole statali e paritarie ricadenti nel territorio dei Comuni della provincia di Messina.";

- VI Direzione "Ambiente":

"Rilascio pareri e nulla-osta ai sensi della L.R. 98/81 e ss.mm.ii. e in applicazione dei DD.AA. istitutivi delle riserve naturali orientate";

- **"Visite guidate per una migliore conoscenza delle aree protette. Autorizzazioni per eventi consentiti nelle riserve naturali.";**

- **"Rilascio di autorizzazioni ambientali: AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), autorizzazioni in linea generale, volture, pareri.";**

- **"Rilascio iscrizione al registro recuperatori rifiuti della Città Metropolitana di Messina per le attività di recupero ai sensi dell'art. 216 del D.Lgs. 152/06 e ss.mm.ii.";**

- **"Monitoraggio Qualità dell'aria"**

SVILUPPO DELLE CUSTOMER SATISFACTION

Le customer satisfaction sono risultate ulteriormente sviluppate.

Al riguardo è tuttavia utile segnalare i risultati della customer satisfaction, condotta dal competente Ufficio, per la generalità dei servizi che dà la percezione dell'utilità della sezione Amministrazione Trasparente, pur nella consapevolezza che il numero di aderenti alla customer è molto basso, 66 utenti.

<http://www.cittametropolitana.me.it/la-provincia/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/allegati/tabella-customer-17.pdf>

La valutazione complessiva della sezione è più che positiva con l'85% degli utenti che dà un giudizio alto o medio alto.

Le customer hanno riguardato alcuni servizi cui sono stati definiti standard di qualità a cui si sono aggiunte:

SERVIZIO	PUBBLICAZIONE IN AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE: ALTRI CONTENUTI-CUSTOMER	N. CUSTOMER 2015	N. CUSTOMER 2016	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2016
Servizio Trasparenza ed URP	<u>Questionario di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti della sezione "Amministrazione Trasparente"</u>	79	66	85%
Servizio Trasparenza ed URP	<u>Questionario di gradimento dei servizi erogati dall'Ente</u>	Dato non rilevato	75	79%
Servizio Controllo Performance – Ufficio Piano Formativo	<u>Customer Satisfaction Formazione 2016</u>	154	326	75%
Servizio Agricoltura – Ufficio Enoteca ed Agriturismo	<u>Customer satisfaction Enoteca Provinciale S. Placido</u>	100	273	95%
Servizio Turismo e Cultura – Ufficio Gestione Galleria	<u>Customer satisfaction Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea</u>	76	127	94,49%
Servizio Cultura	<u>Customer Satisfaction Monte di Pietà</u>	Dato non rilevato	85	96,47
Servizio Turismo	http://www.cittametropolitana.me.it/la-provincia/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/allegati/v-dir-customer-satisfaction-info-point-2016.pdf Customer infopoint	Dato non rilevato	1015	97,65%
Servizio Politiche Sociali - Assistenza	http://www.cittametropolitana.me.it/la-provincia/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/allegati/customer-v-dir-politiche-sociali	110 utenti trasporto 135 utenti assistenza igienico personale	138 utenti trasporto 153 utenti assistenza igienico personale	91,3% 95,4%

	<u>2016-pdf-a.pdf</u> Customer di assistenza igienico personale			
Servizio Viabilità Distretto Peloro/Eolie, - Ufficio Autorizzazioni e Concessioni	<u>Customer satisfaction Ufficio Autorizzazioni e concessioni</u>	Dato non rilevato	61	100%
Servizio Infrastrutture territoriali e datore di lavoro - Ufficio Trasporti	<u>Customer satisfaction Servizio Trasporti</u>	112	532	89,29%

IL GRADIMENTO RILEVATO CON LE CUSTOMER SATISFACTION E' GENERALMENTE PIU' CHE POSITIVO.

Piano dei controlli interni 2016 e grado di soddisfazione degli utenti

In attuazione alla Legge 213/2012 l'Ente ha disciplinato con il Regolamento dei controlli interni il controllo della qualità dei servizi.

Nel 2016, considerato il periodo di transizione attraversato dall'Ente, è stato confermato quanto disposto dal "Piano dei controlli interni 2015", per evitare ulteriori aggravii di adempimenti.

Il Piano annuale dei controlli interni, concertato con tutti i soggetti attivi della Città Metropolitana, ha previsto indagini mirate alla misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza interna ed esterna che fruisce dei servizi erogati, avvalendosi di schede-questionari di customer satisfaction ed è in linea con il ciclo della performance.

Le risultanze sono sopra riportate.

Qualità interna: il benessere organizzativo e la formazione

La Città Metropolitana di Messina ha, dal 2014, avviato il rilevamento della qualità interna della propria organizzazione, realizzando l'indagine sul benessere organizzativo. Le analisi compiute assumono tuttavia valore relativo stante la bassa partecipazione dei dipendenti.

La relazione sul benessere organizzativo è pubblicata in Amministrazione Trasparente: <http://www.cittametropolitana.me.it/la-provincia/amministrazione-trasparente/performance/benessere-organizzativo/allegati/indagine-anno-2016-sul-benessere-organizzativo-pdf-a.pdf>

Il Nucleo Indipendente di Valutazione nella seduta del 13 gennaio 2017 ha preso atto "... che il comma 5 dell'art.14 del d.lgs.150/09, in forza del quale al NIV competeva la cura delle indagini sul benessere organizzativo è stato abrogato dal D.P.R. 105 del 9/05/2016.

Il NIV ritiene tuttavia che appartiene all'autonomia dell'Ente utilizzare strumenti di analisi e indagini volte a favorire la conoscenza e l'azione amministrativa. Sotto questo profilo si ritiene che l'indagine sul Benessere, esperienza in crescita rispetto ai precedenti anni, si stia rivelando strumento utile per favorire una migliore e più consapevole attività dell'Ente e che i contenuti della stessa indagine siano utili per completare e implementare la Relazione sulla Performance. Per cui il NIV propone che l'indagine sul Benessere organizzativo costituisca parte integrante della Relazione sulla performance, sottoposta alla validazione da parte del NIV secondo la vigente normativa."

L'Ufficio "Benessere Organizzativo e Osservatorio Antidiscriminazione" ha condotto, in collaborazione con l'Ufficio "Sistemi Informatici", un'altra analisi che ha visto la partecipazione del 20,82% del personale in servizio (le schede risultano essere completate dal 14,72% del personale che ha partecipato all'indagine) volta a rilevare il grado di soddisfazione del lavoro svolto e del suo ambiente, il rapporto con i colleghi e con i superiori, il lavoro di gruppo e la percezione che si ha della comunicazione interna, alla rilevazione ha aderito il 20,82% del personale in

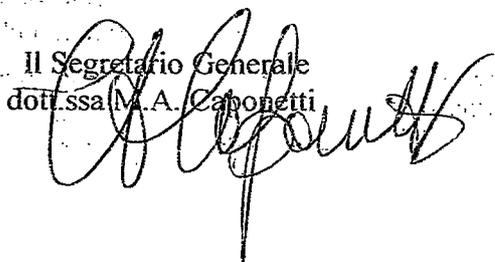
servizio (le schede risultano essere completate dal 14,72% del personale che ha partecipato all'indagine) Customer Satisfaction Dipendenti 2016

Il fitto programma formativo dell'anno 2016 , realizzato quasi interamente in house, ha avuto il gradimento dei dipendenti sia per l'aspetto organizzativo (44,7% giudizi di buono, 7% giudizi di distinto e 24,9 giudizi di ottimo) che per la docenza (27% giudizi di buono, 21,3% giudizi di distinto e 39,8% di giudizi di ottimo), come dimostra la customer pubblicata: Customer Satisfaction Formazione 2016

Il Responsabile del Servizio Controllo Performance
G. Gargotta



Il Segretario Generale
dott.ssa M. A. Caponetti





CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

NUCLEO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

Il Nucleo Indipendente di Valutazione ha esaminato le risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2016 che ha riguardato un elenco dei servizi erogati al cittadino – utente dalla Città Metropolitana di Messina;

preso atto che la metodologia di rilevazione prevede un report conclusivo esprime le seguenti valutazioni:

- a) il NIV valuta positivamente che si sia continuato ed ampliato il controllo della qualità dei servizi pur ribadendo che l'elenco e gli standard individuati dovranno essere rivisitati alla luce delle funzioni attribuite dalla Legge di riforma regionale degli Enti di Area Vasta.
- b) Positiva l'introduzione di indicatori di : accessibilità delle informazioni, tempestività, trasparenza, correttezza con l'utenza, completezza del servizio, con la fissazione di standard di qualità dei servizi erogati.

Appare evidente che le maggiori criticità che sono emerse riguardano:

- a) Si registra un miglioramento per quanto attiene la qualità temporale dei servizi, si invita tuttavia ad un ulteriore miglioramento. Al riguardo il NIV invita i dirigenti competenti a verificarne le cause e ad adottare i provvedimenti conseguenti per ottimizzare i tempi.
- b) Nel corso del 2016 sono continuate e, anzi, ampliate le indagini annuali di rilevazione del gradimento (Customer satisfaction) dalle quali emerge un gradimento più che positivo. Tale dato, pur se confortante, stride come per il 2015, con la ridotta adesione degli utenti – cittadini a tale importante strumento di verifica della qualità erogata.

Il NIV ribadisce la raccomandazione di potenziare anche con l'utilizzo di nuovi strumenti di comunicazione, il dialogo con i cittadini – utenti, ed in particolare la Customer complessiva che riguarda tutta l'Amministrazione.

In conclusione, pur con le criticità evidenziate, il NIV valuta positivamente le risultanze della rilevazione 2016 sulla qualità dei Servizi che registra comunque, uno sviluppo rispetto al 2015 ed invita l'Amministrazione a rafforzare questo indispensabile strumento di valutazione della Performance Organizzativa.

IL NUCLEO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

31-05-2017