



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

NUCLEO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

Il Nucleo Indipendente di Valutazione, esaminate le risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2018 che ha riguardato l'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 consolidato il controllo della qualità dei servizi, che si è incrementato rispetto al 2017, pur ribadendo, ancora una volta, che l'elenco e gli standard individuati dovranno essere rivisitati alla luce delle riforme ordinamentali degli Enti di Area Vasta.
- b) che gli indicatori di : accessibilità delle informazioni, tempestività, trasparenza, correttezza con l'utenza, completezza del servizio, determinano gli standard di qualità dei servizi erogati.
- c) 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 adottate i provvedimenti conseguenti per ottimizzare i tempi.

Tuttavia le maggiori criticità che sono emerse riguardano:

- a) La qualità temporale in due servizi (Polizia Metropolitana e Edilizia Scolastica) ha mostrato criticità che sono già state rilevate dal NIV nella seduta del 28 marzo 2019, verbale n.3/19 e che almeno per una fattispecie evidenziano notevoli criticità.
- b) Riguardo al servizio di Classificazione delle strutture ricettive, acquisite le argomentazioni con nota n.1055 del 25 maggio 2019 del Responsabile del Servizio, il Nucleo non può che rilevare che su 325 pratiche pervenute solo 245 sono state lavorate. E ciò, a prescindere dalle prospettate difficoltà di organizzazione o di personale, acclara un dato di insufficiente qualità del servizio reso.

Nel corso del 2018 sono continuate e, anzi, ampliate le indagini annuali di rilevazione del gradimento (Customer satisfaction) dalle quali emerge un gradimento più che positivo.

Il NIV raccomanda un'omologazione dei criteri di customer con una semplificazione delle modalità e dei contenuti ed una omologazione delle varie modalità.

In conclusione, pur con le criticità evidenziate, il NIV valuta positivamente le risultanze della rilevazione 2018 sulla qualità dei Servizi che registra comunque, uno sviluppo rispetto al 2017 ed invita l'Amministrazione a rafforzare questo indispensabile strumento di valutazione della Performance Organizzativa.

06/06/2019

IL NUCLEO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE