



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

NUCLEO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

Il Nucleo Indipendente di Valutazione, esaminate le risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2021 che hanno 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 agli anni precedenti, pur auspicando che le condizioni di normalità possano consentire di raggiungere un maggior numero di partecipanti alla customer;
- b) che gli indicatori di : accessibilità delle informazioni, tempestività, trasparenza, correttezza con l'utenza, compiutezza del servizio, determinano gli standard di qualità dei servizi erogati;
- c) si registra un miglioramento per quanto attiene la quantità di customer rilevate rispetto all'anno precedente.

Nel corso del 2021, nonostante le restrizioni imposte dalla norme per il contenimento del contagio da Covid 19, l'Ente ha garantito l'erogazione dei suoi servizi, le cui indagini annuali di rilevazione del gradimento (Customer satisfaction) fanno emergere una soddisfazione più che positiva.

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 il NIV valuta positivamente le risultanze della rilevazione 2021 sulla qualità dei Servizi che registra comunque, uno sviluppo rispetto al 2020 ed invita l'Amministrazione a rafforzare questo indispensabile strumento di valutazione della Performance Organizzativa.

Messina 04 maggio 2022

I componenti

dott. A. Artemisia

dott.ssa A. Marascia