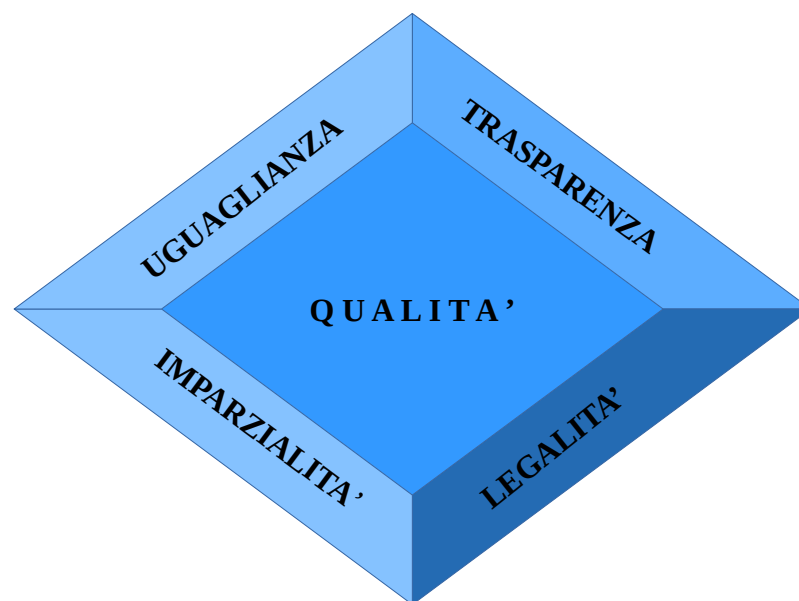




CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

Risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2020



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

Segreteria Generale

Servizio Programmazione, Organizzazione e Performance

Ufficio coordinamento programmazione strategica e qualità dei servizi

Risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2020

PREMESSA

La Città Metropolitana di Messina, con l'adozione della Deliberazione n.12 CG del 22/01/2016, 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.

Tale elenco è stato successivamente integrato con ulteriori servizi giusta Decreti Sindacali n.117 del 20/04/2017 e n. 248 del 9/11/2018.

In seguito alla modifica della struttura organizzativa, con D.S. n. 87 del 23/04/2020 si approva la nuova mappatura dei servizi erogati da questa Città Metropolitana, che vengono riassegnati con Determinazione del Segretario Generale n. 1110 del 20/11/2020.

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 quest'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 DELLE DIMENSIONI DELLA QUALITA' RAGGIUNTA – ANNO 2020

La Città Metropolitana di Messina, dal 2016 a seguito di un processo condiviso con le Direzioni e gli Uffici di Staff, ha individuato e mappato alcuni servizi erogati su cui misurare i propri standard di qualità, avviando un'attività di monitoraggio per meglio verificarne il reale impatto sulla collettività

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.

E' necessario sottolineare che nel periodo oggetto della rilevazione, l'emergenza pandemica da Covid 19 ha determinato la necessità di rimodulare tutte le sue attività per garantire la continuità amministrativa in sicurezza per i cittadini, gli utenti e i dipendenti. L'erogazione dei servizi ha risentito della situazione emergenziale e, a seguito del DPCM del 9/03/2020 che ha esteso a livello nazionale i provvedimenti per il contenimento del contagio da Covid 19, alcuni di essi sono stati sospesi.

Si riportano i risultati rilevati per singolo servizio mappato:

Segreteria Generale

Servizi Istituzionali, al cittadino, Anticorruzione e Trasparenza, URP

1) Servizio: "Accesso agli atti e documenti amministrativi"

Dimensione della qualità:

a) **Accessibilità:** apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 12,00, il martedì e il giovedì dalle 15,30 alle 17,00, le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail o pec;

b) **tempestività** tempo massimo di erogazione del servizio 10 giorni per visione e 30 gg per rilascio copie atti;

Rilevazione della soddisfazione degli utenti e degli stakeholder.

Indicatori:

N. giorni per la risposta in coerenza con la normativa di riferimento nazionale, regionale e regolamentare. Periodo aggiornamento sito web.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

n.3 giornate lavorative per aggiornamento sito;

% pratiche / % pratiche evase= 100%

Servizio: "Accesso agli atti e documenti amministrativi"

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
Tempi di erogazione Accesso agli atti e documenti amministrativi	Nel rispetto del tempo massimo previsto: gg. 10 per la visione; gg.30 per il rilascio atti.	N. Atti rilasciati 112 di cui n. 3 in itinere Tempo Medio 11,52* *Tempo Urp - Tempo Medio rilevato 0,93 <u>N. 4 Atti fuori termine:</u> - 1 per ritardo nel riscontro da parte della 2^ direzione;	N. Atti rilasciati 138 di cui n. 3 in itinere Tempo Medio 0,59* * Tempo Urp Tempo Medio rilevato 8,34 N. 2 Atti fuori termine: uno a causa dell'impossibilità di	N. Atti rilasciati 191 di cui n. 5 in itinere Tempo Medio 1,08* Tempo medio Rilevato 10,19 Due atti fuori tempo: uno a causa della complessità e della difficoltà di rinvenimento degli atti richiesti, l'altro si è concluso con l'esercizio

		<p>- 2 sospensione dei termini ai sensi dell'art. 37 comma 1) D.L. 23/2020; (il periodo interessato era sottoposto a limitazioni per Emergenza Sanitaria – COVID 19)</p> <p>- 1 sospensione dei termini per mal funzionamento del flusso documentale "archiflow" dove il corpo di Polizia Metropolitana ha trasmesso l'esito della richiesta di accesso agli atti.</p>	<p>reperire i documenti richiesti; l'altro non è stato trasmesso nei termini per guasto tecnico al Protocollo Generale</p>	<p>del potere sostitutivo.</p>
--	--	--	--	--------------------------------

* tempo presso URP

Corpo di Polizia Metropolitana

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

Dimensione della qualità:

a) **equità:** il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge;

b) **accessibilità:** il servizio viene erogato in continuità, dal lunedì a venerdì dalle 09,00 alle 13,00 e martedì e giovedì dalle 15,00 alle 17,00, le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, o pec;

c) **tempestività:** entro 15 gg dalla richiesta.

Rilevazione della soddisfazione degli utenti e degli stakeholder

Indicatori:

Equità

Accessibilità

Tempo medio di rilascio del tesserino

Le informazioni sul servizio vengono diffuse tramite sito web e presso gli uffici competenti.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

Nei tempi previsti dalla norma.

Giorni lavorativi

indicatore Entro 15 giorni dalla richiesta.

In tempo reale.

Servizio: “Rilascio del tesserino per la pesca nelle acque interne”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
TEMPI DI EROGAZIONE	Tempo medio di rilascio del tesserino: entro 15 gg. dalla richiesta.	N° 12 Tesserini rilasciati nel tempo medio di gg. 10	N° 5 Tesserini rilasciati nel tempo medio di gg. 10	N. licenze e tesserini rilasciati: 12 Tempo medio 10 gg.

3) Servizio: “Servizio informazioni per le modalità di estinzione del verbale di contestazione per violazione al Codice della Strada”

Dimensione della qualità:

- a) Trasparenza: pubblicazione sulla sezione Polizia Metropolitana di Messina del sito istituzionale dell'Ente di tutte le informazioni relative al servizio e i relativi moduli;
- b) accessibilità: gli uffici sono aperti : da lun. a ven. 9,00/13,00 – mart. e giov. 15,00/17,00,; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail o pec;
- c) Tempestività: entro tre giorni lavorativi dalla richiesta;

Rilevazione della soddisfazione degli utenti e degli stakeholder

Indicatori:

Numero di giorni necessari ad aggiornare il sito web.

Numero di giorni settimanali di apertura al pubblico degli uffici del Comando.

Tempo medio della risposta rispetto alla richiesta.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

7 Giorni lavorativi

Giorni Feriali

3 Giorni lavorativi

“Servizio informazioni per le modalità di estinzione del verbale di contestazione per violazione al Codice della Strada”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
TEMPI DI EROGAZIONE	<p>1)N. gg. necessari aggiornamento sito web: 7 giorni</p> <p>2)N. gg. settimanali apertura al pubblico; giorni feriali</p> <p>3)Tempo medio della risposta rispetto alla richiesta: 3 giorni</p>	<p>1) L'aggiornamento viene effettuato nei sette gg. successivi alla presa in carico</p> <p>2) L'accesso al pubblico negli Uffici è previsto dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00</p> <p>3) I tempi di risposta rientrano mediamente nei tre giorni successivi all'istanza</p>	<p>1)L'aggiornamento viene effettuato nei sette gg. successivi alla presa in carico</p> <p>2)L'accesso al pubblico negli Uffici è previsto dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00</p> <p>3)I tempi di risposta rientrano mediamente nei tre giorni successivi all'istanza</p>	<p>1) Aggiornamento entro i 7 giorni</p> <p>2)Apertura al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle 3,00 anti-meridiano dalle 15,00 alle 18,00 pomeriggio</p> <p>3)Risposta sempre entro 3 gg. dalla richiesta</p>

I Direzione Servizi Generali Politiche di Sviluppo Economico e Culturale

Servizio Politiche Sociali, del Lavoro, dello Sport, Giovanili e Occupazionali

4) 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 affido preadottivo, nonché studiosi e cultori delle materie storico-documentaristiche e antropologiche per ricerche e studi; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;
- 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 e 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 e i cultori della materia storico-documentaristica e 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.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Indicatori:

Indicatore di efficacia: n° istanze di accesso presentate/n° richieste accolte;

Indicatore della tempestività: n° giorni intercorrenti tra l'istanza e l'invio di copia all'URP;

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

Efficacia 100% ;

Tempestività : entro i termini procedurali.

Servizio: "Accesso agli atti dell'ex Brefotrofo ed I.A.I"				
INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Accessibilità	a) Invio atti all'URP entro i termini procedurali	1) n. atti 10 ; tempo medio gg. 4	1) n. atti 16 ; tempo medio gg. 4	1)n. Atti 15; tempo medio gg. 4
2) Tempestività	b) 100% accoglimento istanze	2) n. 10 istanze pervenute /n. 10 accolte	2) n. 16 istanze / n. 16 accolte	2) n. 15 istanze/ n. 15 accolte
3) Trasparenza	c) tutti i giorni lavorativi	3) accesso consentito per appuntamento, salvo periodo chiusura lockdown emergenza	3) accesso garantito in tutti i giorni ed orari apertura ufficio	3) accesso garantito in tutti i giorni ed orari apertura ufficio
4) Efficacia		4) 100%	4) 100%	4) 100%

5) 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; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;
- b) Tempestività - Le istanze, corredate della prescritta documentazione, vengono esitate di norma entro 90 gg decorrenti dal ricevimento degli atti dalle scuole e definite entro la data di apertura dell'anno scolastico. Immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta, se in corso d'anno scolastico, mediante mail di autorizzazione alla ditta affidataria a prendere in carico l'alunno/a disabile; la cooperativa provvede immediatamente o al massimo entro due giorni lavorativi decorrenti dalla comunicazione e dà riscontro via mail all'Ente e alla Scuola dell'avvenuta presa in carico del disabile da parte del proprio personale qualificato;
- 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 AIP 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;
- e) 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;

f) 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;

g) 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, o attività didattiche al di fuori dall'orario di lezione) vengono esaudite senza difficoltà, purché pervengano tempestivamente tramite la Scuola interessata;

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

i) 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;

l) 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.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

Indicatori:

Indicatore dell'Efficacia: n.° istanze presentate/n.° richieste accolte

Indicatore della Tempestività dell'istruttoria: n.° giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio

Indicatore della Trasparenza: n.° comunicati, avvisi, incontri informativi.

Indicatore della Flessibilità n.° richieste non routinarie (eventi,gite,stages..)/n.° richieste accolte.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

Efficacia: 100%; Tempestività: 90 gg.(entro la data di apertura dell'anno scolastico); gg. 2 lavorativi se in corso d'anno scolastico;

Trasparenza: almeno n.5/anno; Flessibilità: 100%

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 ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Tempi di erogazione	1) n. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio: n.2 gg. lavorativi.	1) gg. 2	1)gg. 2	1) gg. 2
2) Quantità erogata	2) 100% istanze pervenute	2) 255 accolte/ 255 pervenute	2) 260 accolte/ 260 pervenute	2)233 accolte/233 pervenute
3) Trasparenza	3)comunicati, avvisi, incontri informativi n.5/anno	3) n. 12	3) n. 10	3) n. 12
4) Elasticità	4)accoglimento del 100% delle richieste aggiuntive	4) n. 10 accolte/ n. 10 pervenute	4) n. 10 accolte / 10 pervenute	4) n. 15 accolte/ n. 15 pervenute
5) Flessibilità	5)accoglimento del 100% delle richieste non routinarie	5) n. 1 pervenuta / n. 1 accolta	5) non pervenute	5) n. 5 accolte/ n. 5 pervenute

6) Servizio: “Servizio di assistenza mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso istituti specializzati per studenti con disabilità sensoriali (ciechi e/o sordi) residenti nei Comuni della provincia di Messina

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 o universitari; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;
- b) Tempestività - Le istanze vengono esitate celermente e, comunque, non oltre i 90 gg. dalla richiesta, mediante comunicazione di autorizzazione o diniego che viene inoltrata alla famiglia e, per conoscenza, all'istituto prescelto e definito entro la data di apertura dell'anno scolastico;
- 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 e Ufficio

Stampa;

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;

e) 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;

f) 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;

g) Flessibilità - Eventuali variazioni delle richieste dell'utenza vengono affrontate ed esaudite senza particolari problemi;

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

i) 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;

l) 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.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Indicatori:

Indicatore dell'Efficacia n.° istanze presentate/n. °ri chieste accolte

Indicatore della Tempestività n.° giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio.

Indicatore della Trasparenza n.° comunicati, avvisi, incontri informativi.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

Efficacia: 100%;

Tempestività: 90 gg (entro la data di apertura dell'anno scolastico);

Trasparenza: almeno n.5/anno;

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

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Tempi di erogazione	1) n. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio: nei tempi procedurali	1) gg. 60	1)gg. 60	1) gg. 60
2) Quantità erogata	2) 100% istanze pervenute	2) 6 accolte/ 6 pervenute 3) n. 10	2) 6 accolte/ 6 pervenute 3) n. 10	2) 5 accolte/ 5 pervenute 3) n. 12

7) Servizio: “Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall'ex Ospedale Psichiatrico – Ruolo unico a esaurimento”

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; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;
- b) **Tempestività** - Le istanze vengono avviate all'istruttoria ed esitate entro 60 gg., previa acquisizione dall'ufficio 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 Mandalari 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.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Indicatori:

Indicatore dell'Efficacia n.° istanze presentate/n.° richieste accolte.

Indicatore della Tempestività n.° giorni intercorrenti tra la richiesta e la concessione del sussidio.

Indicatore della Trasparenza n.° comunicazioni inviate direttamente all'utenza.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

Efficacia:100%;

Tempestività:entro 60 gg.;

Trasparenza: almeno n.1comunicazione/anno.

Servizio: “Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall'ex Ospedale Psichiatrico Provinciale”;

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Tempi di erogazione	1) n. giorni intercorrenti tra la richiesta e la concessione del sussidio: entro 60gg.	1) 45 gg.	1) 45 gg.	1) 45 gg.
2) Quantità erogata	2) 100% istanze pervenute	2) n. 4 istanze su 4 pervenute	2) n. 5 istanze su 5 pervenute	2) n. 7 istanze su 7 pervenute
3) Trasparenza	3) n. comunicazioni inviate direttamente all'utenza: almeno n.1 l'anno	3) n. 5 comunicazioni	3) n. 7 comunicazioni	3) n. 7 comunicazioni

8) 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;le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;

b) **Tempestività** - Le istanze, corredate della prescritta documentazione, vengono esitate di norma entro 90 gg decorrenti dal ricevimento degli atti dalle scuole e definite entro la data di apertura dell'anno scolastico. Immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta, se in corso d'anno scolastico, mediante mail di autorizzazione alla ditta affidataria a prendere in carico l'alunno/a disabile; la cooperativa provvede immediatamente o al massimo entro due giorni lavorativi decorrenti dalla comunicazione e dà riscontro via mail all'Ente e alla Scuola dell'avvenuta presa in carico del disabile da parte del proprio personale qualificato;

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 e all'integrazione.

e) **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;

f) **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;

g) **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;

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

i) **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;

l) **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.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Indicatori:

Indicatore dell'Efficacia n.° Istanze presentate / n.° richieste accolte.

Indicatore della Tempestività n. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio

Indicatore della Trasparenza n. comunicati, avvisi, incontri informativi.

Indicatore dell'Elasticità: n. richieste aggiuntive/ n. richieste aggiuntive accolte

Indicatore della Flessibilità n. richieste non routinarie (eventi, gite, stages)/n. richieste accolte.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

Efficacia: 100%;

Tempestività: entro 90 gg.(entro la data di apertura dell'anno scolastico); n. 2 gg. Lavorativi se in corso d'anno scolastico

Trasparenza: almeno n.5/anno

Flessibilità: 100%

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 ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Tempi di erogazione 2) Quantità erogata 3) Trasparenza 4) Elasticità 5) Flessibilità	1) n. giorni intercorrenti tra la richiesta e 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	1) gg. 2 2) 275 accolte / 275 pervenute 3) n. 12 4) n. 10 accolte/ n. 10 pervenute 5) n. 1 pervenuta / n. 1 accolta	1) gg. 2 2) 245 accolte / 245 pervenute 3) n. 10 4) n. 15 accolte / 15 pervenute 5) non pervenute richieste	1) gg. 2 2) 210 accolte / 210 pervenute 3) n. 16 4) n. 7 accolte/ n. 7 pervenute 5) n. 10 accolte/ n. 10 pervenute

9) Servizio: “Assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione per gli studenti con disabilità psico-fisico-sensoriali”

Dimensioni della qualità:

- a) **Accessibilità** - L'accesso è garantito agli studenti con particolari forme di disabilità psicofisico-sensoriali che frequentano le Scuole Superiori, Statali o Paritarie, ricadenti nel territorio della provincia di Messina. Le istanze compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci o dallo stesso alunno, se maggiorenne), vengono accolte dalle Scuole che le inoltrano, anche via mail, al Servizio Politiche Sociali, del Lavoro, dello Sport, Giovanili e Occupazionali unitamente al PEI (piano educativo individuale) ed al PDF (profilo dinamico funzionale) redatti dall'equipe di neuropsichiatria infantile che opera presso la Scuola e che indica espressamente la necessità di tale figura specialistica; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;
- b) **Tempestività** - Le istanze, corredate della prescritta documentazione, vengono esitate di norma entro 90 gg. decorrenti dal ricevimento degli atti dalle scuole e definite entro la data di apertura dell'anno scolastico in modo da consentire l'assegnazione delle risorse finanziarie alle Scuole, nei limiti delle disponibilità di Bilancio. Immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta, se in corso d'anno scolastico.
- 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 e Ufficio Stampa;

d) **Efficacia** - L'erogazione del servizio AAC consente agli studenti con particolari disabilità di essere adeguatamente supportati nelle attività didattiche da operatori che hanno il compito di facilitare la comunicazione ed il rapporto relazionale con il docente curricolare ed il gruppo classe e quindi di vedere rispettato il loro diritto allo studio ed all'integrazione;

e) **Continuità** - Il servizio viene erogato per periodi e n.° di ore definiti in base alla disponibilità delle risorse finanziarie;

f) **Elasticità** - Il servizio è in grado di fare fronte sia alle richieste di nuovi inserimenti di studenti disabili o anche a spostamenti di sede scolastica di alunni disabili già in assistenza.

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

h) **Equità** - Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta.

i) **Efficienza** - L'attuale articolazione del territorio provinciale in zone omogenee, per distribuzione dei plessi scolastici, ha consentito di ottimizzare in maniera considerevole le limitate risorse finanziarie a disposizione.

l) **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.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

Indicatori:

Indicatore dell'Efficacia: n.° istanze presentate / n.° richieste accolte.

Indicatore della Tempestività dell'istruttoria: n.° giorni intercorrenti tra la trasmissione degli atti da parte delle scuole e trasmissione risultanze alle scuole.

Indicatore della Trasparenza n.° comunicati, avvisi.

Indicatore della Flessibilità n.° richieste non routinarie (eventi, gite, stages..)/n.° richieste accolte.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

Efficacia: 100%;

Tempestività: 90 gg.(entro la data di apertura dell'anno scolastico); gg 2 lavorativi se in corso d'anno scolastico;

Trasparenza: almeno n.5/anno;

Flessibilità: 100%.

Servizio: “Assistenza specialistica per l’autonomia e la comunicazione per gli studenti con disabilità psico-fisico-sensoriali”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Tempestività 2) Quantità erogata 3) Trasparenza 4) Elasticità	1) 100% istanze raccolte 2) 100% richieste aggiuntive accolte 3) avvisi sul web, circolari alle Scuole 4) accoglimento del 100% delle richieste non routinarie	1) gg. 2 2) 350 accolte/ 350 pervenute 3) n. 12 4) n. 10 accolte/ n. 10 pervenute	1) gg. 2 2) 283 accolte/ 283 pervenute 3) n. 12 4) n. 10 accolte / 10 pervenute	1) gg. 2 2) 289 accolte / 289 pervenute 3) n. 4 4) n. 9 accolte/ n. 9 pervenute

10) Servizio: “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”

Dimensioni della qualità:

- a) **Accessibilità** - L'accesso è garantito agli studenti di tutte le Scuole di ogni ordine e grado, statali o paritarie, della provincia di Messina che versano in condizioni di svantaggio economico (ISEE non superiore ad € 10.632,94=) Le spese ammissibili sono riferite a: spese connesse alla frequenza scolastica; spese di trasporto per abbonamenti su mezzi pubblici; spese per servizi di mensa scolastica; spese per sussidi scolastici; spese per acquisto di materiali didattico strumentali (esclusi libri di testo obbligatori); le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;
- b) **Tempestività** - Le istanze vengono esitate nei termini e con le modalità disposte dai bandi e dalle circolari regionali.
- c) **Trasparenza** - Le informazioni sul servizio vengono diffuse in modo semplice e chiaro alle famiglie degli studenti interessati, tramite le Scuole, le Amministrazioni Comunali e mediante il sito web dell'Ente nell'apposito spazio dedicato.
- e) **Efficacia** - Gli interventi a sostegno degli studenti in condizioni di svantaggio economico hanno grande rilevanza poiché sono determinanti per garantire il diritto allo studio e per le prospettive future di inserimento lavorativo.
- f) **Continuità** - L'erogazione ha carattere annuale ed avviene mediante ruoli di liquidazione bancaria ;
- g) **Equità** - Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni o esclusioni.
- h) **Efficienza** - La liquidazione dei benefici assegnati è cadenzata in base all'erogazione dei finanziamenti regionali.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

Indicatori:

Indicatore dell'Efficacia n.° istanze presentate / n.° istanze accolte.

Indicatore della Trasparenza n.° comunicati ed avvisi.

Indicatore di Tempestività n.° giorni intercorrenti tra richiesta e definizione istruttoria.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

Efficacia: 100% (aventi diritto);

Trasparenza: almeno 5 comunicati avvisi/anno;

Tempestività: gg.90.

Servizio: "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"

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Tempestività	1)n. giorni intercorrenti tra il finanziamento regionale e l'erogazione delle borse di studio	1) gg.90	1) gg. 90	1) gg. 90
2)Quantità erogata	2) n. istanze accolte; n. Istanze esitate	2) 5067 accolte/ 73 escluse	2) 6150 accolte/ 94 escluse	2) 2450 accolte/ 30 escluse
3)Trasparenza	3)avvisi sul web, circolari alle Scuole e ai Comuni; note Racc. a famiglie	3) n. 6 avvisi , n. 3 circolari ; n. 73 comunicazioni famiglie	3) n. 4 circolari/avvisi; n. 94 note a famiglie escluse	3)n. 2 avvisi; n. 3 circolari ; n. 30 note a famiglie escluse

Servizio Turismo e Attività Produttive

11) Servizio: “Informativa ed assistenza su classificazione strutture ricettive e tabelle prezzi”

Dimensione della qualità:

Accessibilità: Istanza di parte (SCIA) per il tramite dello Sportello Unico Attività Produttive del comune territorialmente competente e presentazione diretta delle tabelle prezzi; Accesso al servizio/uffici – orari di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì 8,00/14,00 – martedì e giovedì anche 14,30/17,30 e finestra “Turismo” del sito istituzionale (modulistica varia), le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec; .

Tempestività: Tempi di erogazione del servizio 60gg (salvo eventuali richieste integrazioni documenti).

Trasparenza: Servizio, normativa e modulistica pubblicata su pagina “Turismo e Cultura” del sito istituzionale; Pubblicazione atti su “Albo Pretorio” e “Amministrazione Trasparente”.

Qualità : Soddisfazione degli utenti/imprenditori/operatori del settore turistico alberghiero.

Efficacia : Informativa e assistenza sulla normativa del settore turistico ricettivo e collaborazione costante con gli Sportelli Unici per le Attività Produttive dei 108 Comuni della provincia di Messina.

Questionario sul gradimento del servizio.

Indicatori:

Accessibilità: tutti i giorni lavorativi e sito web

Trasparenza: Informazioni e assistenza richieste

Quantità: n. SCIA pervenute.

n. Tabelle prezzi pervenute.

Tempestività: entro 60gg (salvo eventuali richieste integrazioni documenti).

Qualità: Soddisfazione degli utenti/imprenditori/operatori del settore turistico alberghiero.

Efficacia: Collaborazione con gli Sportelli Unici

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

Informazioni fornite/informazioni richieste. 100%

n. SCIA lavorate/SCIA pervenute. 100%

n. Tabelle prezzi vidimate/n. tabelle prezzi pervenute. 100%

Servizio: "Informativa ed assistenza su classificazione strutture ricettive e tabelle prezzi".

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Accessibilità e quantità	1) Accesso al servizio/uffici – orari di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì 8,00/14,00 – martedì e giovedì anche 14,30/17,30 e finestra "Turismo" del sito istituzionale (modulistica varia).	1) pervenute 280 / esitate 253 tabelle prezzi n. 520/ vidimate 356	1) pervenute 269 / esitate 231 tabelle prezzi n. 533/ vidimate 351	1) pervenute 325 / esitate 245 tabelle prezzi n. 544/ vidimate 329
2) Tempestività	2) Tempi di erogazione del servizio 60gg (salvo eventuali richieste integrazioni documenti).	2) 25- 45 gg.		
3) Trasparenza	3) Servizio, normativa e modulistica pubblicata su pagina "Turismo e Cultura" del sito istituzionale;	3) modulistica sul sito		
4) Qualità	Pubblicazione atti su "Albo Pretorio" e "Amministrazione Trasparente".	4) non effettuata customer sat. causa pandemia	2) 25/45 gg.	2) 25/45 gg.
5) Efficacia	4) Soddisfazione degli utenti/imprenditori/operatori del settore turistico alberghiero. 5) Informativa e assistenza sulla normativa del settore turistico ricettivo e collaborazione costante con gli Sportelli Unici per le Attività Produttive dei 108 Comuni	5) informazioni presso uffici, per appuntamento .	3) modulistica sul sito 4) customer sat. ; n. 133 schede 5) informazioni fornite anche presso sportelli decentrati di Capo d'Orlando e S.Teresa Riva	3) modulistica sul sito 4) customer sat. : n.107 schede 5) Informazioni fornite anche presso sportelli decentrati di Capo d'Orlando e S.Teresa Riva

12) Servizio: “Trasmissione agli utenti richiedenti (Comuni, Associazioni, portatori di interesse) dei dati turistici definitivi in forma aggregata”.**Dimensione della qualità:**

- a) Accessibilità: Modalità di accesso al servizio – su istanza di parte; orario di servizio: da lun. a ven. 8,00/14,00 – mart. e giov. 14,30/17,30; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;
- b) Tempestività: Tempi di erogazione del servizio 30gg (salvo richieste integrazioni).
- c) Trasparenza: Pieno rispetto della normativa di settore e delle direttive ISTAT.
- d) Qualità: questionari di gradimento.

Indicatori:

assistenza e informazioni;
tempo effettivo dalla richiesta al rilascio dati.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

informazioni fornite/ informazioni richieste; 100%
n. richieste esitate/ n. richieste pervenute. 100%

Servizio: “Trasmissione agli utenti richiedenti (Comuni, Associazioni, portatori di interesse) dei dati turistici definitivi in forma aggregata)				
INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Accessibilità	1) Modalità di accesso al servizio – su istanza di parte; orario di servizio: da lun. a ven. 8,00/14,00 – mart. e giov. 14,30/17,30 .	1) accesso agli uffici via web o per appuntamento, causa emergenza pandemia Covid 19	1) orario servizio rispettato 100%	1) informazioni 100%
2) Tempestività	2) Tempi di erogazione del servizio 30gg (salvo richieste integrazioni).	2) n. 10 richieste pervenute/ n. 10 esitate : 100%	2) n. 5 richieste pervenute/ n. 5 esitate entro 30 gg. : 100%	2) n. 44 richieste pervenute/ n. 43 esitate : 97,75%
3) Trasparenza	3) Pieno rispetto della normativa di settore e delle direttive ISTAT.	3) pieno rispetto normativa di	3) pieno rispetto normativa di settore e	3) pieno rispetto normativa di settore e direttive ISTAT

4) Efficacia	Soddisfazione degli utenti.	settore e direttive ISTAT 4) non effettuata customer satisfaction	direttive ISTAT 4) ===	4) ===
--------------	-----------------------------	--	---------------------------	--------

13) Servizio: “Accoglienza ed informazione turistica plurilingue presso Infopoint C.so Cavour – Messina”

Dimensione della qualità:

- a) **Accessibilità:** Apertura al pubblico dal lun. al ven. ore 8,00 – 13,00 e 14,30 – 16,30 .
- b) **Tempestività:** In tempo reale (max 15 min. d’attesa).
- c) **Trasparenza:** Servizio aperto a tutti – apposita segnaletica stradale - comunicazione.
- d) **Qualità:** Soddisfazione degli utenti (visitatori e turisti) e stakeholders principali attraverso somministrazioni di questionari di gradimento.

Indicatori:

apertura effettiva/apertura programmata;
numero visitatori e/o Infopoint;
numero informazioni fornite in 5 lingue su eventi/manifestazioni rilevate sull'intero territorio prov.le;
tempo massimo d'attesa;
numero schede "questionario di soddisfazione" compilate per valutazione servizio;
numero comunicazioni;

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

n. giorni d'apertura effettiva/ n. giorni d'apertura programmate.	100%
n. informazioni fornite/ n. visitatori.	95%
n. lingue in App.	5%
n. n. eventi divulgati/ eventi e manifestazioni ricercati-conosciuti	95%
tempo d'attesa (15 mn max).	100%
n. schede customer satisfaction /valutazione visitatori-turisti.	95%
n. comunicazioni/ anno.	2

Servizio: "Accoglienza ed informazione turistica plurilingue presso Infopoint C.so Cavour – Messina

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Accessibilità	Apertura al pubblico dal lun. al ven. ore 8,00 – 13,00 e 14,30 – 16,30 .	1) limitazioni accesso al pubblico (chiusura durante lockdown e accessi via web)	1) 100% giorni lavorativi , oltre 4 gg. aperture straordinarie	1)100% giorni lavorativi , oltre 10 gg. aperture straordinarie
2) Tempestività	In tempo reale (max 15 min. d'attesa).	2) tempistica connessa alle possibilità di accesso	2) immediata o programmata su richiesta - 100%	2)immediata o programmata su richiesta – 95%
3)Trasparenza/ Efficacia	Servizio aperto a tutti – apposita segnaletica stradale - comunicazione.	condizionate dall'emergenza pandemica	3) n. 8787 visitatori / n.1375 mappe fornite; n. 8600 informazioni	3) n.8100 visitatori/ n.3700 mappe fornite , n. 8000 informazioni n. 1162 eventi ricercati/ n. 1162 promossi
4) Qualità	Soddisfazione degli utenti (visitatori e turisti) e stakeholders principali:	3) contatti con modalità telematica	n. 1853 eventi ricercati/ n. 1853 promossi	n. 5 lingue in app. dedicate: (italiano, francese,inglese, spagnolo, tedesco)
		4) non effettuata customer satisfaction	n. 5 lingue in app. dedicate: (italiano, francese, inglese, spagnolo, tedesco)	4) n. 8100 visitatori/ n. 2419 schede compilate : 99,66% soddisfazione
			4)n. 8787 visitatori/ n. 2470 schede compilate: 99,71% soddisfazione	

IV Direzione Servizi Tecnici Generali

Servizio Patrimonio

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

Dimensione della qualità:

- a) **accessibilità:** orario di apertura al pubblico : lunedì e mercoledì dalle 09,00 alle 13,00; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;
- b) **tempestività:** erogazione del servizio entro 60gg ;
- c) **trasparenza:** la documentazione è scaricabile al seguente link: <https://www.cittametropolitana.me.it/servizi/autorizzazioni-e-concessioni-viabilita/>
- d) Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Indicatori:

Indicatore temporale: Tempo procedimentale.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

Indicatore temporale: < del 30% del tempo procedimentale;

Tempistica nell'aggiornamento del sito: 1 giorno comunicazione all'ufficio competente.

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

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
Tempi di erogazione	< del 30% del tempo procedimentale (gg.60)	1) n. atti 314 Tempo medio 28,16 Atti fuori tempo 0	1) n. atti 496 Tempo medio 19 gg. Atti fuori tempo 0	1) n. atti 541 Tempo medio 24,54 gg. Atti fuori tempo 0

Servizio Protezione Civile

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

Dimensione della qualità:

- a) **Accessibilità:** L'accesso ai servizi avviene tramite Web in modo continuativo ;
- b) **Tempestività:** tempo massimo di erogazione del servizio, tempi di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo): immediati;
- c) **Trasparenza:** il servizio è disponibile con orario 0-24 su Web; la frequenza di aggiornamento dei dati è continua;

Indicatori:

Tempo, di aggiornamento della banca dati.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

15 giorni lavorativi dal momento in cui si dispone del dato certificato.

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

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITÀ RILEVATA 2020	QUALITÀ RILEVATA 2019 Richieste/Cartografie elaborate/altro	QUALITÀ RILEVATA 2018 Richieste/Cartografie elaborate/altro
Tempi di erogazione	Aggiornamento della banca dati entro 15 gg. dal dato certificato	Non sono pervenute richieste	Dall'interno dell'Ente: n° 12/86/03 Da altro Ente: n° 00/00/00 Da privati: n° 01/00/00	Dall'interno dell'Ente: n° 05/98/00 Da altro Ente: n° 02/00/02 Da privati: n° 07/00/01

V Direzione Ambiente e Pianificazione

Servizio R.R. N.N.O.O. e Aree Protette

16) Servizio: “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”

Dimensione della qualità:

- a) **Accessibilità:** ricevimento utenti durante l'orario di lavoro, le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;
- b) **Tempestività:** i pareri ed i nulla-osta vengono rilasciati dal Servizio nei termini previsti dalla normativa vigente ovvero gg-90 e/o gg- 180 in caso di procedimenti di particolare, complessità dalla data di emissione dell'istanza di parte.
- c) **Trasparenza:** Le istruttorie dei progetti, ove necessario, vengono effettuate previo sopralluogo sul sito di interesse, e vengono esaminate da apposite commissioni di valutazione di incidenza ambientale.

Indicatori:

Accessibilità: n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi previsti.

Tempestività: Numero percentuale di verifiche rilasciate entro il tempo massimo.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi = 100%

Rilascio verifiche entro termini procedurali= 100%;

Servizio: “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”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1)Accessibilità 2)Tempestività 3) Il D.S. n. 87 del 23/04/2020 non prevede più la rile-	1)Giorni apertura/giorni lavorativi 2)Pareri e n.o. rilasciati entro i tempi previsti dalla normativa (60gg) 3) customer – 80% giudizi positivi	1) 100 % (l'Ufficio ha rilasciato da remoto i provvedimenti di pareri e nulla osta). 2) 100% Rilascio n. 36 pareri e nulla osta entro i tempi previsti dalla normativa:	1) 100 % 2) 100 % (Rilascio n.107 pareri di Valutazioni incidenza ambientale a privati ed Enti vari entro i tempi previsti dalla normativa-60 gg./ 120 gg. per casi di procedimenti di particolare complessità) 100% 2) 100% (Rilascio n.159 richieste pareri e/o N.O. di Valutazioni incidenza ambientale a privati ed Enti vari entro i tempi previsti dalla normativa-60 gg.)

vazione della qualità		60 giorni (prorogabili di 30 giorni in relazione alla complessità del procedimento). 3) L'intero procedimento è veicolato dal protocollo generale dell'Ente e non avendo ricevuto alcun ricorso si ritiene un grado di soddisfacimento pari al 100%.	3) L'intero procedimento è veicolato dal protocollo generale dell'Ente e non avendo ricevuto alcun ricorso si ritiene un grado di soddisfacimento pari al 100%.	3) > = 80%
-----------------------	--	---	---	------------

17) Servizio: “Visite guidate per una migliore conoscenza delle aree protette. Autorizzazioni per eventi consentiti nelle riserve naturali”

Dimensione della qualità:

- a) Accessibilità: ricevimento utenti durante l'orario di lavoro, le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;
- b) Tempestività: Le autorizzazioni vengono rilasciate dal Servizio entro 30 gg dall'istanza.
- c) gradimento utenti e stakeholder principali.

Indicatori:

Accessibilità: n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi previsti.

Tempestività: Numero percentuale di autorizzazioni rilasciate entro il tempo massimo.

Giudizi customer satisfaction per le visite guidate.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi = 100%

Rilascio autorizzazioni pareri e N.O. per eventi entro 30gg. = 100%;

80% giudizi positivi customer satisfaction.

Servizio: “Visite guidate per una migliore conoscenza delle aree protette. Autorizzazioni per eventi consentiti nelle riserve naturali”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Accessibilità 2) Tempestività 3) Qualità	1)Giorni apertura/giorni lavorativi 2)autorizzazioni rilasciate per visite guidate o eventi entro il tempo massimo previsto 3) customer – 80% giudizi positivi	A causa dell'emergenza pandemica da Covid-19, per osservare il distanziamento di sicurezza, non è stato possibile avvicinare i pochi visitatori. Pertanto non è stato possibile rilevare la qualità di gradimento del servizio erogato. Non si sono registrate richieste per autorizzazioni eventi nelle riserve naturali.	100% 2)100 % (Rilascio n. 50 autorizzazioni e/o N.O. per visite guidate, eventi, riprese televisive, manifestazioni sportive nelle RR.NN.OO. nei tempi previsti dalla normativa vigente-30 gg.) 3)96,11 % (R.N.O. Montagne delle Felci e dei Porri) 92,6 % (R.N.O. Laghetti di Marinello)	1)100% 2)100 %(Rilascio n. 55 autorizzazioni e/o N.O. per visite guidate, eventi, riprese televisive, manifestazioni sportive nelle RR.NN.OO. nei tempi previsti dalla normativa vigente-30 gg. 3) 85%

Servizio Tutela delle Acque e dell'Aria

18) Servizio: “Rilascio di autorizzazioni ambientali: AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), autorizzazioni in linea generale, volture, pareri”

Dimensione della qualità:

a) **Accessibilità:** apertura al pubblico estesa per tutto l'orario di lavoro, facilità di comunicazione anche attraverso telefono, fax, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web;

b) **Tempestività:** "Autorizzazione Unica Ambientale" rilasciata entro 90 gg. dal ricevimento dell'istanza (art.4 D. Lgs. 59/13); per integrazioni documentali o acquisizione pareri i termini si possono estendere a 150gg. (art.5 D. Lgs. 59/13)

"Autorizzazione in linea generale" rilasciata con Presa d'Atto entro 45gg dalla richiesta.

c) **Trasparenza:** Le informazioni per la fruizione del servizio sono disponibili sulla pagina web istituzionale dell'Ente:

<https://www.cittametropolitana.me.it/servizi/informazioni-ambientali/>

d) gradimento utenti e stakeholder principali.

Indicatori:

Accessibilità: n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi previsti

Tempestività: tempo effettivo (gg.) intercorso tra ricevimento richieste AUA e rilascio autorizzazione;

Autorizzazione in linea generale: tempo effettivo (gg.) intercorso tra ricevimento richieste e rilascio autorizzazione;

Trasparenza: Aggiornamento pagina web;

giudizi customer satisfaction.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi = 100%

AUA rilasciata entro i termini previsti agli art.4 e 5 D. Lgs. 59/13);

Autorizzazione in linea generale rilasciate entro 45gg;

Aggiornamento tempestivo dei dati disponibili.

80% giudizi positivi customer satisfaction. (Finestra interattiva nella pagina dedicata del servizio erogato nella quale l'utente potrà esprimere il proprio grado di soddisfazione)

Servizio: “Rilascio di autorizzazioni ambientali: AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), autorizzazioni in linea generale, voltture, pareri”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA'RILEVATA 2018
1) Accessibilità	1) Giorni apertura/giorni lavorativi	<ul style="list-style-type: none"> 100% (anche in SW) 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 	1) 100%
2) Tempestività	2) - AUA rilasciata entro i termini previsti agli art. 4 e 5 D.Lgs.59/13 Autorizzazione in linea generale rilasciate entro 45 gg.	<ul style="list-style-type: none"> n. 25 AUA(nei tempi previsti dalla normativa) e n.9 tra modifiche e voltture , n.4 AVG 	<ul style="list-style-type: none"> n.34 AUA (nei tempi previsti dalla normativa) e n.12 tra modifiche e voltture , n.9 AVG 	2) n. 44 AUA (tempo medio gg 120), n. 9 tra modifiche e voltture (tempo medio 30 gg.)
3) Trasparenza	3) Aggiornamento tempestivo dei dati disponibili			n. 11 AVG (tempo medio 5gg); Aggiornamento tempestivo dei dati disponibili

4) Qualità	4) customer – 80% giudizi positivi	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento tempestivo dei dati disponibili <p>*a causa emergenza Covid non abbiamo Customer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento tempestivo dei dati disponibili • 98 % giudizi positivi (il D.S. n.248 del 09/11/2018 per i servizi mappati “Rilascio A.U.A, Rilascio iscrizione Registro Recuperatori Rifiuti, Monitoraggio Qualità dell’aria” dispone in un’unica scheda la rilevazione di gradimento dell’utenza) 	3) 100%
------------	------------------------------------	--	--	---------

Servizio Controllo Gestione Rifiuti

19) Servizio: “Rilascio iscrizioni 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”

Dimensione della qualità:

- Accessibilità:contatti telefonici, corrispondenza via email, pec, ricevimento del pubblico martedì dalle 09,30/ 12,30 e dalle 15,00 alle 16,30;
- Tempestività: rilascio iscrizione in novanta giorni;
- Trasparenza: pubblicazione sul sito istituzionale degli elenchi delle ditte iscritte al registro recuperatori rifiuti di questa Città Metropolitana;
- gradimento utenti e stakeholder principali.

Indicatori:

Accessibilità: Giorni di effettiva apertura/giorni previsti;

Tempestività: tempo intercorso tra ricevimento pratica e relativa iscrizione;

Trasparenza: aggiornamento degli elenchi;

giudizi customer satisfaction

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi = 100%

Iscrizione: entro 90 gg.;
 Aggiornamento Registro recuperatori con cadenza mensile
 80% giudizi positivi customer satisfaction.

Servizio: "Rilascio iscrizioni 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"

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Accessibilità 2) Tempestività 3) Trasparenza 4) Qualità	1) tutti i giorni lavorativi 2) Tempo intercorso tra il ricevimento pratica e iscrizione rispetto ai tempi previsti dalla normativa vigente (90gg) 3) Aggiornamento elenchi entro 7 gg 4) customer – 80% giudizi positivi	1) 100% 2) n. 38 di cui n. 30 provvedimenti di iscrizione AUA e 8 Iscrizioni al Registro delle imprese che effettuano attività di recupero (95%) entro 90 gg. 3) Aggiornamento continuo e sistematico degli elenchi. 98 % giudizi positivi (il D.S. n.248 del 09/11/2018 per i servizi mappati "Rilascio A.U.A, Causa emergenza covid 19 non è stata effettuata la customer	1) 100% • n. 38 Iscrizioni al Registro delle imprese che effettuano attività di recupero (95%) entro 90 gg. • 98 % giudizi positivi (il D.S. n.248 del 09/11/2018 per i servizi mappati "Rilascio A.U.A, Rilascio iscrizione Registro Recuperatori Rifiuti, Monitoraggio Qualità dell'aria" dispone in un'unica scheda la rilevazione di gradimento dell'utenza)	1) 100% 2) n. 30 iscrizioni al Registro delle imprese che effettuano attività di recupero (95%) entro 90gg. 3) Aggiornamento continuo elenchi 4) 80%

Servizio Tutela Qualità Aria e Acque

20) Servizio: "Monitoraggio Qualità dell'aria"

Dimensione della qualità:

- a) Accessibilità: richieste scritte, telefoniche o tramite mail. - Pubblicazione annuale dell'elaborazione statistica sul sito istituzionale (entro marzo);
- b) Tempestività: 30 gg. da richiesta utenti
"Autorizzazione Unica Ambientale" rilasciata entro 90 gg. dal ricevimento dell'istanza (art.4 D. Lgs. 59/13); per integrazioni documentali o acquisizione pareri i termini si possono estendere a 150 gg. (art.5 D. Lgs. 59/13) "Autorizzazione in linea generale" rilasciata con Presa d'Atto entro 45 gg dalla richiesta.
- c) Trasparenza: Le informazioni per la fruizione del servizio sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente.
- d) Gradimento utenti e stakeholder principali.

Indicatori:

Accessibilità: n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi previsti

Tempestività: tempo effettivo (gg.) intercorso tra ricevimento richieste e rilascio dati disponibili;

Trasparenza: Inserimento dell'elaborazione statistica sul sito istituzionale
giudizi customer satisfaction

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi = 100%

Rilascio dati entro 30gg;

Pubblicazione entro marzo dell'anno successivo

80% giudizi positivi customer satisfaction

Servizio: "Monitoraggio Qualità dell'aria"

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Accessibilità 2) Tempestività 3) Trasparenza 4) Qualità	1) Giorni apertura/giorni lavorativi 2) Tempo effettivo fra richieste e rilascio dati (30gg) 3) Inserimento dati sito istituzionale – monitoraggio qualità aria 4) customer – 80% giudizi positivi	1) 100% 2)Richieste evase entro 5 gg. 3)Pubblicazione ed invio ad ARPA Sicilia entro marzo 2021 *Causa emergenza covid 19 non è stata effettuata la customer	1)100% 2)Richieste evase entro 5 gg. 3)Pubblicazione ed invio ad ARPA Sicilia entro marzo 2020 4) 98 % giudizi positivi (il D.S. n.248 del 09/11/2018 per i servizi mappati "Rilascio A.U.A, Rilascio iscrizione Registro Recuperatori Rifiuti, Monitoraggio Qualità dell'aria" dispone in un'unica scheda la rilevazione di gradimento dell'utenza))	1) 100% 2) richieste evase entro 5gg 3) Pubblicazione e invio ad ARPA Sicilia entro marzo 2019 4) customer non rilevabile per il basso numero di richieste

Servizio Pianificazione Strategica

21) Servizio "Autorizzazioni all'esercizio delle attività di autoscuole, agenzie disbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche; espletamento esami abilitazione di responsabile professionale autotrasporto merci conto terzi, rilascio attestato di abilitazione agli idonei; rilascio tesserini di riconoscimento e relative autorizzazioni all'istruttore e/o insegnante assunti dalle autoscuole che ne fanno richiesta, ; autorizzazione cambio locali delle ditte autorizzate, aperture di ulteriori sedi, atto di chiusura delle stesse.

Dimensione della qualità:

- a) Accessibilità: orario di accesso al servizio 9,00 – 12,30 e tramite consultazione del sito Internet istituzionale; le istanze possono essere inoltrate anche tramite pec;
- b) Tempestività: tempo massimo di erogazione del servizio : 30 gg., salvo incompletezza delle pratiche, impossibilità immediata di sopralluogo, tempi di risposta sono 10 gg. in caso di diniego o richiesta integrazione atti, espletamento degli esami di abilitazione professionale autotrasporto 30 giorni, convocazione di partecipazione entro 10 giorni;
- c) Trasparenza: pubblicazione sull'albo pretorio on-line del bando per gli esami di abilitazione e della graduatoria degli idonei, pubblicità sul sito istituzionale di tutte le attività espletate dall'ufficio;
- d) Qualità di soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali: questionario di gradimento del servizio.

Indicatori:

n. rilascio autorizzazioni nei tempi procedurali/totale autorizzazioni rilasciate.

n. comunicati-avvisi pubblicati sul sito/n. Bandi.

Gradimento degli stakeholder e degli utenti.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

100%

almeno n.2 comunicati/avvisi pubblicati sul sito per ogni bando.

90% giudizi positivi.

Dal 2020, a seguito della riorganizzazione della Struttura dell'Ente (D.S. n. 122 del 5/07/2019 e ss.mm.ii.) l'Ufficio Trasporti è stato scisso in a) Ufficio Funzioni Delegate Trasporti e b) Ufficio Trasporti Pubblici non di linea, con Determinazione del Segretario Generale n.1110 del 20/11/2020 sono stati riassegnando ai due Uffici il servizio mappato in precedenza dall'Ufficio Trasporti

Servizio: "Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie disbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi, rilascio autorizzazioni ncc, licenze taxi, trasferimenti, sostituzioni guida"

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA'RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA'RILEVATA 2017
1)Tempi di erogazione	1) Rilascio autorizzazioni nei tempi procedurali - 30 gg autorizzazioni agenzie disbrigo pratiche e altro	N. atti/tempo medio 1) n. 39 atti / 12.91 (autoscuole/agenzie/commissione esami)	1) n. atti/tempo medio N. Atti: 29 Tempo Medio: 15.1 N..Atti 65 tempo medio 5.65 Atti Fuori Tempo 0 n. 1 atto/ 54	1) N. Atti: 48 Tempo Medio: 30 Atti Fuori Tempo 4
2)Quantità erogata	- 60 gg apertura scuole nautiche e autoscuole (a seguito presentazione SCIA)		3)) N. 1 Avviso/30 ; n. 1 Bando /30	3) N. 1 Avvisi ; n. 1 Bando
3) Trasparenza	3) N. Com.ti - Avvisi> n. Bandi	2) n. 30 atti / 5,44 (taxi/ncc)	4) 53customer 100% gradimento	4) 61customer 100% gradimento
4) Qualità)		3)n. 1 bando /30 n. 1 avviso / 30 /////		
		atti fuori tempo 0 4) 62 customer 100% gradimento		

Servizio: “ Autorizzazioni all'esercizio delle attività di autoscuole, agenzie disbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche; espletamento esami abilitazione di responsabile professionale autotrasporto merci conto terzi, rilascio attestato di abilitazione agli idonei; rilascio tesserini di riconoscimento e relative autorizzazioni all'istruttore e/o insegnante assunti dalle autoscuole che ne fanno richiesta, ; autorizzazione cambio locali delle ditte autorizzate, aperture di ulteriori sedi, atto di chiusura delle stesse.”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020
1)Tempi di erogazione 2)Quantità erogata 3) Trasparenza 49 Qualità	1) Rilascio autorizzazioni nei tempi procedurali - 30 gg autorizzazioni agenzie disbrigo pratiche auto,, autoscuole (SCIA) e personale delle medesime; atti amministrativi della commissione esame di idoneità professionale trasporto merci conto terzi. - 60 gg apertura scuole nautiche 3) N. Com.ti - Avvisi> n. Bandi	N. atti/tempo medio 1) n. 23 atti / 10.45 (autoscuole/agenzie/ commissione esami) n. 1 bando /30 n. 1 avviso / 30 //////// 3)atti fuori tempo 0 4)13 customer 100% gradimento

22) Servizio “Vidimazione annuale licenze taxi. Trasferimento licenze taxi. Sostituzione alla guida di titolari licenze taxi. Vidimazione annuale autorizzazioni noleggio con conducente. Trasferimento di autorizzazione di noleggio con conducente.”

Dimensione della qualità:

a) Accessibilità: l'ufficio è aperto al pubblico dalle 09,30 alle 12,30 dal lunedì al venerdì e dalle 16,00 alle 17,00 martedì e giovedì. Oltre il front office l'accesso al servizio è possibile tramite consultazione del sito Internet istituzionale; le istanze possono essere inoltrate anche all'indirizzo mail g.laquidara@cittametropolitana.it, per pec all'indirizzo protocollo@pec.prov.me.it;

b) Tempestività: tempo massimo di erogazione del servizio : 15 giorni dalla presentazione dell'istanza salvo incompletezza delle pratiche o ritardi non imputabili all'Ufficio. Tempi di risposta: 10 gg. in caso di diniego o richiesta integrazione atti.

c) Trasparenza: pubblicazione modulistica, pubblicazione disposizioni dirigenziali all'albo pretorio del sito istituzionale e nell'apposita sezione di Amministrazione Trasparente, pubblicazione avvisi in comunicazioni istituzionali.

d) Qualità: soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali “questionario di gradimento del servizio”.

Indicatori:

Rispetto dei tempi procedurali

Gradimento degli stakeholder e degli utenti.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

100% rispetto dei tempi procedurali

80% giudizi positivi.

Servizio: “ Vidimazione annuale licenze taxi. Trasferimento licenze taxi. Sostituzione alla guida di titolari licenze taxi. Vidimazione annuale autorizzazioni noleggio con conducente. Trasferimento di autorizzazione di noleggio con conducente. ”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2020
1) TEMPI DI EROGAZIONE	1) 15 gg	1) 5,08 gg
2) QUANTITA' EROGATA	2) Trasferimento/Volturazione Licenze Taxi e	2) 33 atti
3) QUALITA'	Autorizzazioni di Noleggio con Conducente; Sostituzioni alla guida Taxi. Vidimazioni annuali Taxi/NCC.	3) 19 customer 100% gradimento

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 richiesti 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 riportano i link di quanto pubblicato in Amministrazione Trasparente.

SERVIZIO EROGATO	COSTI CONTABILIZZATI
Servizio: "Accesso agli atti e documenti amministrativi"	Segreteria Generale – URP Accesso agli atti e documenti amministrativi
Servizio: "Servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotrofo ed I.A.I."	Fattispecie rientrante nei dati pubblicati in: Accesso agli atti e documenti amministrativi
Servizio: "Servizio di assistenza igienico-personale agli studenti con grave disabilità che frequentano le scuole superiori ricadenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina"	I DIREZIONE "Assistenza igienico .personale studenti con gravi disabilità"
Servizio: "Servizio di assistenza (indiretta) mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso istituti specializzati per ciechi e sordomuti"	I Direzione - Servizio assistenza presso istituti specializzati
Servizio: "Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall'ex Ospedale Psichiatrico Provinciale"	I Direzione - Sussidio assistenza sussidio
Servizio: "Servizio di trasporto casa/scuola/casa agli studenti"	I Direzione -

con gravi disabilità che frequentano le scuole superiori nel territorio della Città Metropolitana di Messina”	<u>Servizio trasporto studenti disabili</u>
Servizio: “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”	<u>I Direzione -</u> <u>Erogazione borse di studio</u>
Servizio: “Assistenza all'Autonomia e Comunicazione alunni disabili Scuole Superiori”	<u>I Direzione - Assistenza all'autonomia e comunicazione alunni disabili scuole superiori di II grado</u>
Servizio: “Informativa ed assistenza su classificazione strutture ricettive e tabelle prezzi”	<u>I Direzione</u> <u>Informativa e assistenza classificazione strutture ricettive e tabelle prezzi</u>
Servizio: “Trasmissione agli utenti richiedenti (Comuni, Associazioni, portatori di interesse) dei dati turistici definitivi in forma aggregata”	<u>I Direzione</u> <u>Servizi trasmissione dati</u>
Servizio: “Accoglienza ed informazione turistica plurilingue presso Infopoint C.so Cavour – Messina”	<u>I Direzione</u> <u>Servizio Infopoint</u>
Servizio: “Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell'Ente”	<u>IV Direzione</u> <u>Autorizzazioni, concessioni, nulla osta</u>
Servizio: “Visualizzazione, acquisizione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR);	<u>IV Direzione Servizio Portale Cartografico</u>
Servizio: “Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie disbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per	<u>V Direzione Autorizzazioni</u>

abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi	
Servizio “Vidimazione annuale licenze taxi. Trasferimento licenze taxi. Sostituzione alla guida di titolari licenze taxi. Vidimazione annuale autorizzazioni noleggio con conducente. Trasferimento di autorizzazione di noleggio con conducente.”	V Direzione Autorizzazioni
Servizio: “Rilascio iscrizioni 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”	V Direzione Controllo gestione rifiuti
Servizio: “Monitoraggio Qualità dell’aria”	V Direzione Monitoraggio qualità dell'aria
Servizio: “Rilascio di autorizzazioni ambientali: AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), autorizzazioni in linea generale, volture, pareri”	V Direzione Rilascio autorizzazioni
Servizio: “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”	V Direzione Rilascio pareri per interventi e /o attività in aree protette SIC ZPS
Servizio: “Visite guidate per una migliore conoscenza delle aree protette. Autorizzazioni per eventi consentiti nelle riserve naturali”	V Direzione Visite guidate
Servizio rilascio tesserini per la pesca nelle acque interne	Corpo di Polizia Metropolitana Rilascio tesserini
Servizio informazioni per la modalità di estinzione del verbale di contestazione per violazioni del Codice della Strada	Corpo di Polizia Metropolitana Servizio informazioni

Ciclo della performance e qualità dei servizi

Nell'anno 2020 è stato assegnato uno specifico obiettivo di Performance Organizzativa relativo al controllo della qualità dei servizi, (D.S. n. 21 del 31/01/2020 e D.S. n. 99 del 06/05/2020), si segnala che non sono pervenute da parte delle Direzioni richieste per mappature di nuovi servizi.

OBIETTIVO 2020	RISULTATI ATTESI	INDICATORI DI RISULTATO	TARGET
Rilevare la qualità dei servizi	Standard di qualità dei servizi resi dalla Città Metropolitana di Messina: Ampliare e potenziare azioni innovative per il monitoraggio della soddisfazione e la rilevazione delle opinioni degli utenti anche verso nuovi servizi dell'ente.	INTERMEDI	INTERMEDI
		1) Nuova mappatura dei servizi (peso 50%) 2) Monitoraggio della qualità dei servizi (peso 50%)	Aprile 2020 Giugno 2020
		ATTESO	ATTESO
		1)Indicatori della qualità effettiva dei servizi 2) Indicatore della qualità percepita 3) n. servizi rilevati/ n. servizi con utenza	1) rispetto degli standard di qualità (peso 30%) 2) almeno 75% di giudizi positivi (peso 20%); pubblicazione in A.T. (peso 20%) 3) 100% schede di qualità (peso 30%)

Segreteria Generale:

L'ufficio URP nell'anno 2020 , anche da remoto con l'ausilio dei mezzi informatici, ha regolarmente svolto il servizio "Accesso agli atti e documenti amministrativi".

Alla data del 31/12/2020 sono pervenute presso l'URP n.112 richieste di accesso agli atti di cui 3 risultavano in itinere.

Il "tempo Urp" rilevato, per l'evasione delle pratiche, è risultato essere pari a **0,93 giorni/pratica**.

Sono stati esitati 4 Atti fuori termine:

- 1 per ritardo nel riscontro da parte della II Direzione;
- 2 sospensione dei termini ai sensi dell'art. 37 comma 1) D.L. 23/2020; (il periodo interessato era sottoposto a limitazioni per Emergenza Sanitaria – COVID 19)
- 1 sospensione dei termini per mal funzionamento del flusso documentale "archiflow" , attraverso cui il Corpo di Polizia Metropolitana ha trasmesso l'esito della richiesta di accesso agli atti.

Corpo di Polizia Metropolitana:

Gli uffici si sono occupati dell'aggiornamento del sito web con regolarità, per comunicare all'utenza i servizi di controllo sulle strade provinciali con dispositivi e autovelox. E' stata garantita la regolare apertura al pubblico dell'Ufficio Comando e dell'Ufficio Sanzioni, cercando di migliorare costantemente la qualità del servizio offerto, anche in ragione dell'emergenza da Covid 19 e nel rispetto delle norme che l'emergenza sanitaria ha imposto.

Le richieste dell'utenza esterna sono state evase nei tempi di front office, mentre quelle pervenute via e-mail sono state evase nei tre gg. lavorativi successivi. Le istanze di accesso agli atti, pervenute tramite URP, sono state evase nei termini di legge. Anche nel 2020 sono stati predisposti

questionari per la rilevazione del gradimento da parte dell'utenza dei servizi di -Rilascio tesserini pesca acque interne ed Informazioni per modalità di estinzione verbali per violazioni al C.d.S.. La percentuale di giudizi positivi risulta essere del 100% (87 schede per il servizio informazioni sanzioni e 12 per il rilascio dei tesserini pesca in acque interne)

Di seguito il link relativo alla sezione del sito istituzionale sulle informazioni relative al Corpo di Polizia Metropolitana

[Informazioni Corpo Polizia Metropolitana](#)

I Direzione “ SERVIZI GENERALI E POLITICHE DI SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE”

La I Direzione ha dieci servizi mappati, sette servizi resi nel settore delle Politiche sociali e tre nel settore del Turismo e Attività produttive.

Il Servizio Politiche Sociali, del Lavoro, dello Sport, Giovanili ed Occupazionali , nel 2020 , ha garantito la prosecuzione dei **servizi socio-assistenziali delegati** dalla Regione Siciliana ai sensi dell' art. 6 L.r. n. 24/2016 e ss.mm.ii. , allo scopo di garantire il diritto allo studio e le pari opportunità agli **studenti con disabilità psico-fisico-sensoriali** che frequentano le Scuole Superiori ricadenti nel territorio metropolitano e, precisamente: l'assistenza igienico-personale (a supporto Scuole) ed il trasporto scolastico; l'assistenza specialistica per l'autonomia e comunicazione e l'assistenza a convitto o semiconvitto presso strutture specializzate per ciechi e/o sordi. Al riguardo, sono state effettuate numerose procedure di appalto pubblico con affidamento dei servizi suindicati alle cooperative sociali aggiudicatari e sono state avviate inoltre le procedure di gara pubblico incanto per i servizi da fornire anche nel successivo anno scolastico . Durante l'emergenza da Covid 19, alcuni servizi sono stati sospesi, a causa del lockdown previsto a livello nazionale, ma il servizio assistenza specialistica per l'autonomia e comunicazione è stato garantito anche da remoto.

Altresì, sono state poste in pagamento le **borse di studio regionali** relative agli anni scolastici 2014-2015 e 2015-2016 in favore di studenti delle Scuole Superiori in condizioni di svantaggio economico. Sono stati erogati i sussidi omofamiliari dell'anno 2019 ai dimessi da Ospedale Psichiatrico provinciale (ruolo unico ad esaurimento).

E' stato garantito l'**accesso agli atti dell'archivio dell'ex Brefotrofo ed IAI**, mentre è stato necessario sospendere - a causa dell'emergenza

pandemica Covid 19 - le visite guidate alla Mostra permanente "I figli della Pietà" nella sede di Via San Paolo is. 361 -- Palazzo ex IAI.

Non è stata condotta la rilevazione di customer satisfaction a causa dell'emergenza pandemica

Il Servizio Turismo e Attività produttive, per meglio supportare l'attività durante il periodo emergenziale, ha assegnato due cellulari di servizio ai responsabili degli Uffici, i cui numeri sono stati pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente - Sezione Turismo- affinché tutti gli operatori economici potessero avere il necessario supporto e le opportune informazioni per le loro attività lavorative. Anche da remoto è stata garantita la lavorazione delle Segnalazioni Certificate d'Inizio Attività pervenute dagli Sportelli Unici per le Attività Produttive dei Comuni di tutto il territorio metropolitano.

E' stato assicurato, nei tempi previsti, il pieno riscontro alle richieste pervenute relativamente alla vidimazione delle cosiddette "Tabelle Prezzi"; assicurando, altresì, attraverso la quotidiana disponibilità, l'attività di supporto e consulenza ai tanti operatori che, telefonicamente o tramite mail, si sono rivolti agli Uffici prima di avviare le pratiche di classificazione e, quindi, della presentazione della SCIA; nonché ai tanti responsabili degli Uffici SS.UU.AA.PP. che ne hanno fatto specifica richiesta. L'emergenza sanitaria, come già esposto, ha fortemente condizionato tutte le attività programmate, ma i servizi sono stati ugualmente garantiti, ove possibile tramite appuntamenti fissati con l'utenza.

Nell'ambito dell'accoglienza turistica nei preposti Uffici di Palazzo dei Leoni e di Palazzo Weigert, in collaborazione con il Comune di Messina, e di tutte le attività connesse è stato particolarmente colpito da tale situazione, con una riduzione drastica delle presenze turistiche. Il lavoro degli uffici ha avuto tuttavia costante sviluppo sia con la predisposizione dei relativi atti amministrativi degli uffici delle strutture ricettive, sia con varie attività di documentazione promozionale effettuata tramite il sito web dedicato .

Per tutti i servizi non è stato possibile effettuare la rilevazione del gradimento dell'utenza.

La Direzione, per misurare e migliorare l'offerta dei servizi resi, ha scelto di monitorare la qualità di altri servizi, benché questi non siano mappati, nello specifico: la qualità del servizio di pulizia dei locali e l'attività giudiziale e stragiudiziale.

Il Servizio Affari Generali ha effettuato l'indagine di customer satisfaction, relativo al servizio di pulizia degli ambienti che, nel 2020, è stato estremamente importante per garantire una maggiore tutela sanitaria. La presenza esigua di personale negli uffici ,a causa dell'emergenza sanitaria, ha avuto come effetto un numero ridotto di schede compilate (n. 105) rispetto agli anni precedenti (154 nel 2019). Il dato ha avuto un riscontro positivo pari al 75%

(55% molto soddisfacente, 25% soddisfacente)

Il Servizio Affari Legali ha avuto riscontro di 24 questionari, nettamente inferiori per numero rispetto allo scorso anno (94 questionari) , contenenti sei domande standardizzate, al fine di rilevare il grado di soddisfazione percepito da professionisti e utenti, nell'attività giudiziale e stragiudiziale. Le informazioni raccolte hanno consentito di verificare il livello di gradimento manifestato dagli "utenti", riscontrando giudizi positivi in misura superiore al 91%. La maggiore criticità segnalata, comunque di modesta incidenza, è collegata all'accessibilità degli uffici, legata alla nota difficoltà di sosta delle autovetture.

I dati di entrambe le customer sono pubblicati su Amministrazione Trasparente.

II DIREZIONE SERVIZI FINANZIARI E TRIBUTARI

Stante il tecnicismo della II Direzione (che in realtà rende più servizi all'interno dell'Ente che all'esterno), la stessa non ha messo in atto rilevazioni di customer.

III DIREZIONE VIABILITA' METROPOLITANA

La Direzione non effettua direttamente servizi ai cittadini/utenti e attualmente non ha servizi mappati assegnati. La Direzione ha comunque operato nei rapporti con i Comuni, gli stakeholder e gli operatori del settore garantendo il rispetto dei tempi previsti dalla normativa LL.PP. e i principi di trasparenza, rotazione e parità di trattamento.

IV DIREZIONE SERVIZI TECNICI GENERALI :

Alla Direzione sono stati assegnati due servizi mappati: **"Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà**

dell'Ente” e “Visualizzazione, acquisizione e restituzione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR)”

Il servizio concessioni e autorizzazioni è stato erogato normalmente, attraverso l'utilizzo della Pec per accettare le richieste e inviare il provvedimento finale. Tutti i provvedimenti sono stati rilasciati entro i termini stabiliti. Anche nel 2020 è stata condotta l'indagine di customer satisfaction, ma le adesioni (18) sono state nettamente inferiori rispetto al 2019 (56), anche nel 2020 il grado di soddisfazione del servizio erogato ha raggiunto il 100%. I dati sono pubblicati su Amministrazione Trasparente.

L'Ente con il servizio di Visualizzazione, acquisizione e restituzione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR) svolge un ruolo di supporto per varie funzioni dell'Ente, per altri Enti, per liberi professionisti e per i cittadini ai quali, a fronte di una richiesta, anche online, viene fornito materiale cartografico e/o supporto per consultazioni cartografiche. Nel 2020 non sono pervenute richieste.

V DIREZIONE AMBIENTE E PIANIFICAZIONE

La V Direzione gestisce sette servizi mappati: cinque relativi ai servizi ambientali e due relativi alla pianificazione territoriale - settore trasporti. Tutti i servizi hanno rispettato i target attesi, mantenendo all'interno dei limiti indicati la qualità richiesta.

La Direzione pubblica gran parte della modulistica e i riferimenti normativi sul sito istituzionale – sezione Servizi . Di seguito i link consultabili
[Informazioni ambientali](#)

[Trasporti](#)

Servizio: “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”

Le istanze relative al rilascio di pareri e nulla osta sono pervenute a mezzo PEC., nel rispetto dei temi previsti. Questo servizio non è soggetto a customer, non avendo rapporti diretti con i richiedenti, l'intero procedimento è veicolato dal protocollo generale dell'Ente, ma non avendo ricevuto alcun ricorso, si ritiene di aver raggiunto un grado di soddisfacimento ottimale.

Servizio: “Visite guidate per una migliore conoscenza delle aree protette. Autorizzazioni per eventi consentiti nelle riserve naturali”

A causa dell'emergenza pandemica da Covid-19, per osservare il distanziamento di sicurezza, non è stato possibile avvicinare i pochi visitatori, pertanto non è stato possibile rilevare la qualità di gradimento del servizio erogato. Per quanto concerne le autorizzazioni per eventi consentiti nelle aree protette, non sono pervenute istanze.

Servizio: “Rilascio di autorizzazioni ambientali: AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), autorizzazioni in linea generale, vulture, pareri”

I provvedimenti sono stati rilasciati entro i termini previsti dalla normativa, inoltre il competente Servizio provvede all'aggiornamento della pubblicazione dei dati ambientali sul sito istituzionale nella Sezione Servizi e in Amministrazione Trasparente - Informazioni Ambientali

A causa emergenza Covid19 non sono state effettuate Customer

Servizio: “Rilascio iscrizioni 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”

I provvedimenti sono stati rilasciati entro i termini previsti dalla normativa .

Servizio: “Monitoraggio Qualità dell'aria”

I dati sono stati monitorati settimanalmente e successivamente pubblicati sulla sezione dedicata di Amministrazione Trasparente e nella sezione “Servizi” del sito istituzionale, gli stessi dati sono stati inviati ad ARPA.

A causa emergenza Covid19 non sono state effettuate Customer

Servizio "Autorizzazioni all'esercizio delle attività di autoscuole, agenzie disbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche; espletamento esami abilitazione di responsabile professionale autotrasporto merci conto terzi, rilascio attestato di abilitazione agli idonei; rilascio tesserini di riconoscimento e relative autorizzazioni all'istruttore e/o insegnante assunti dalle autoscuole che ne fanno richiesta, ; autorizzazione cambio locali delle ditte autorizzate, aperture di ulteriori sedi, atto di chiusura delle stesse"

Tutti gli atti e provvedimenti sono stati evasi entri i termini previsti. E stato possibile verificare il grado di soddisfazione degli utenti che è risultato è stato estremamente positivo, si registra un ridotto numero delle schede (19) per i noti problemi legati all'emergenza sanitaria

Servizio "Vidimazione annuale licenze taxi. Trasferimento licenze taxi. Sostituzione alla guida di titolari licenze taxi. Vidimazione annuale autorizzazioni noleggio con conducente. Trasferimento di autorizzazione di noleggio con conducente. "

Tutti gli atti e provvedimenti sono stati evasi entri i termini previsti. E stato possibile verificare il grado di soddisfazione degli utenti che è stato estremamente positivo, si registra un ridotto numero delle customer (13) per i noti problemi legati all'emergenza sanitaria

Entrambe le customer sono pubblicate su Amministrazione Trasparente

SVILUPPO DELLE CUSTOMER SATISFACTION

Ogni Direzione e Ufficio di Staff , a cui sono assegnati servizi mappati, sottopongono all'utenza dei questionari relativi al gradimento del servizio offerto.

Come già precedentemente specificato, l'URP ha elaborato i risultati relativi alle schede di gradimento sottoposte agli utenti che hanno usufruito dei servizi dell'Ufficio e dell'Ente . Nel 2020 si sono rivolti all'URP 112 utenti, nello specifico: 21 per i servizi di front office e 91 per servizi tramite PEC, sono state rilevate 22 customer satisfaction, (21 utenti front office e 1 via pec). Tutti gli utenti hanno espresso la loro positiva soddisfazione per i servizi resi dall'URP e dagli dell'Ente.

Di seguito la rilevazione della customer relativa agli altri uffici dell'Ente

SERVIZIO	PUBBLICAZIONE IN AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE: ALTRI CONTENUTI- DATI ULTERIORI - CUSTOMER	N. schede customer satisfaction 2020 n° 22 SCHEDE di cui n. 2 hanno interessato anche 2 diverse Direzioni, pertanto ai fini statistici le risposte degli utenti sono da considerarsi n. 24	Grado % Giudizi Positivi 2020
URP SINDACO METROPOLITANO SEGRETERIA GENERALE		22 N. 0 N. 0	100%
- POLIZIA METROPOLITANA - 1^ DIREZIONE - 2^ DIREZIONE - 3^ DIREZIONE - 4^ DIREZIONE - 5^ DIREZIONE		N. 08 N. 10 N. 3 N. 0 N. 01 N. 02	100% 100% 100% 100% 100%

RIEPILOGO DEL GRADIMENTO DEGLI UTENTI

	SERVIZIO	PUBBLICAZIONE IN AMMINISTRAZIONE E TRASPARENTE: ALTRI CONTENUTI-CUSTOMER	N. CUSTOMER 2017	N. CUSTOMER 2018	N. CUSTOMER 2019	N. CUSTOMER 2020	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2020	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2019	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2018	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2017
1	Corpo di Polizia Metropolitana "Rilascio dei tesserini per la pesca nelle acque interne"	Rilascio tesserini in acque interne	21	12	5	12	100%	100%	100%	100%
2	Corpo di Polizia Metropolitana "Servizio informazioni per le modalità di estinzione del verbale di contestazione per violazioni"	Servizio informazioni	50	55	105	87	100%	100%	100%	88%

	al Codice della Strada”									
3	Segreteria Generale - Ufficio URP **	Questionario gradi- mento	102	53	49	22	100%	91%	100%	98,4%
4	I Direzione - Servizio Politiche Sociali -	Customer Servizio assistenza igienico personale anno 2019	202	217	186	Non effettuata	---	97,8%	98,6%	97,2%
5	I Direzione Servizio Politiche Sociali	Customer assistenza trasporto disabili anno 2019	160	201	175	Non effettuata	----	82%	86,6%	84,4%
6	I Direzione Servizio Politiche Sociali	Customer assistenza autonomia e comunicazione anno 2019	117	147	274	Non effettuata	---	97,3%	98,6%	97,2%
7	I Direzione Servizio Turismo e Attività Produttive	Servizio Infopoint	2136	2419	2470	Non effettuata	---	99,65%	99,66%	99,82%
8	I Direzione Servizio Turismo e Attività	Informazione e assistenza su classificazione strutture ricettive e	Dato non mappato	Dato non map- pato	133	Non effettuata	---	90%	Dato non mappato	Dato non mappato

	Produttive	tabelle prezzi								
9	IV Direzione - Ufficio Autorizzazioni e Concessioni	Customer autorizzazioni e concessioni	61	64	56	18	100%	100%	100%	100%
10	V Direzione Servizio Pianificazione Territoriale Ufficio Servizi pubblici non di linea *	Customer Vidimazione annuale licenze taxi. Trasferimento licenze taxi. Sostituzione alla guida di titolari licenze taxi. Vidimazione annuale autorizzazioni noleggio con conducente. Trasferimento di autorizzazione di noleggio con conducente	61	53	62	19	100%	100%	100%	100%
11	V Direzione Servizio Pianificazione Territoriale Ufficio Funzioni	Customer utorizzazioni all'esercizio delle attività di autoscuole, agenzie disbrigo pratiche	61	53	62	13	100%	100%	100%	100%

	delegata materia trasporti *	in di <u>automobilistiche, scuole nautiche; espletamento esami abilitazione di responsabile professionale autotrasporto merci conto terzi, rilascio attestato di abilitazione agli idonei; rilascio tesserini di riconoscimento e relative autorizzazioni all'istruttore e/o insegnante assunti dalle autoscuole che ne fanno richiesta, ; autorizzazione cambio locali delle ditte autorizzate, aperture di ulteriori sedi, atto di chiusura delle stesse</u>								
12	V Direzione Servizio Tutela	<u>Servizio Tutela delle Acque e dell'Aria</u>	10	59	139	Non effettuata	---	98%	100%	100%

	delle Acque e dell'Aria***									
13	V Direzione Servizio R.R. N.N.O.O. e Aree Protette	Customer Visite Montagna delle Felci e dei Porri 2019	Servizio non mappato	280	463	Non effettuata	---	95%	70%	Servizio non mappato
14	V Direzione Servizio R.R. N.N.O.O. e Aree Protette	Customer Visite Laghetti di Marinello 2019	Servizio non mappato	283	466	Non effettuata	---	92,70%	80%	Servizio non mappato

Note esplicative

* Dal 2020, a seguito della riorganizzazione della Struttura dell'Ente (D.S. n. 122 del 5/07/2019 e ss.mm.ii.) l'Ufficio Trasporti è stato scisso in a) Ufficio Funzioni Delegate Trasporti e b) Ufficio Trasporti Pubblici non di linea, con Determinazione del Segretario Generale n.1110 del 20/11/2020 sono stati riassegnando ai due Uffici il servizio mappato in precedenza dall'Ufficio Trasporti

** comprende anche il gradimento della qualità dei servizi erogati dall'Ente. L'accesso agli atti "Servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotrofo ed I.A.I." avviene tramite URP

*** Le customer comprendono la rilevazione dei servizi : "Rilascio di autorizzazioni ambientali: AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), autorizzazioni in linea generale, voltture, pareri"; "Monitoraggio Qualità dell'aria" e "Rilascio iscrizioni 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" il D.S. n.248 del 09/11/2018 per i suddetti servizi mappati dispone un'unica scheda la rilevazione di gradimento dell'utenza

Customer effettuate su altri servizi non mappati:

Direzione	Pubblicazioni in Amministrazione Trasparente	N. CUSTOMER 2018	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2018	N. CUSTOMER 2019	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2019	N. CUSTOMER 2020	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2020
I Direzione Servizio Affari Legali	Customer attività giudiziale e stragiudiziale 2020	117	90,30%	94	99%	24	100%
I Direzione Servizio Affari Generali	Customer servizio pulizia 2020	255	80%	154	80%	105	80%
Segreteria Generale FORMAZIONE	Customer formazione 2020	360	90%	417	90%	85	95%

Anche per il 2020 il gradimento dei servizi offerti dalla Città Metropolitana è più che positivo, rispetto al 2019 , dal punto di vista statistico, è pesato il numero nettamente ridotto dei dati.

Qualità interna: il benessere organizzativo e la formazione

Dal 2014 la Città Metropolitana di Messina ha avviato il rilevamento della qualità interna della propria organizzazione, realizzando l'indagine sul benessere organizzativo. Queste analisi compiute cominciano ad avere un maggior valore stante l'incrementata partecipazione dei dipendenti. La relazione sul benessere organizzativo è pubblicata in Amministrazione Trasparente.

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.”.

La rilevazione dei dati dell'Indagine sul Benessere Organizzativo, relativa all'anno 2020, ha evidenziato una esigua partecipazione da parte del personale dipendente condizionato dal perdurare della situazione emergenziale da COVID-19 e dalla conseguente difficoltà di compilare i questionari distribuiti attraverso la rete INTRANET aziendale.

L'Ente ha ritenuto opportuno, quindi, riaprire la procedura di Indagine sul Benessere Organizzativo 2020 al fine di acquisire l'opinione di un considerevole numero di dipendenti in tema di organizzazione ed ambiente lavorativo, di rapporto con i colleghi e con i superiori e dare maggiore sviluppo alla cultura della qualità della vita sul posto di lavoro.

Al momento della redazione del documento, i dati non sono disponibili, da una prima analisi dei dati raccolti in precedenza, si evince che più

dell'80% del personale partecipante ritiene importante, per il benessere organizzativo lavorativo e personale, curare la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress lavoro correlato, i rapporti con i colleghi e lo sviluppo del senso di appartenenza all'Ente.

Anche l'offerta dell'attività formativa è stata fortemente influenzata dall'emergenza da covid 19, la Città Metropolitana di Messina ha adottato provvedimenti organizzativi, che, seppure motivati dalla necessità di attuare misure contenitive, sono stati orientati a sviluppare le capacità di resilienza organizzativa dell'Ente e di tutti i suoi lavoratori.

Con propria Determinazione n. 394 del 30 aprile 2020 la Segretaria Generale ha approvato il "Programma Operativo Temporaneo per la Formazione per il periodo d'emergenza Covid-19 del personale dipendente della Città Metropolitana di Messina – Report fase di avvio. Presa d'atto".

Con tale atto sono stati evidenziati i principi a cui si è ispirata l'attività formativa durante il periodo dell'emergenza sanitaria che ha messo in discussione il precedente impianto formativo per offrire una nuova opportunità a tutto il personale dell'Ente in chiave digitale. Il concetto di "resilienza" è divenuto principio cardine a cui si è ispirata l'attività programmatica.

Con Determinazione della Segretaria Generale n. 468 del 18/05/2021 è avvenuta la presa d'atto della relazione dell'attività formativa dell'Ente per l'anno 2020.

Anche la (ri)programmazione delle attività formative si è quindi conformata al principio della resilienza, che ne ha ispirato (e in progress continua a farlo) la "filosofia" di fondo, i suoi obiettivi e i contenuti stessi, con lo scopo di sviluppare una configurazione di pratiche di human resource management che siano coerenti e dirette a coltivare dimensioni cognitive, comportamentali e contestuali della resilienza.

La gestione delle risorse umane, in questo periodo, ha richiesto una rivisitazione importante dei suoi processi tipici.

Il risultato delle attività poste in essere dalla struttura dell'Ufficio Unico della Formazione è stato quello di sfruttare un momento di crisi, che rischiava di paralizzare le attività amministrative, in un'occasione irripetibile di aggiornamento ed accrescimento delle competenze professionali.

Dall'inizio del lockdown e sino al 31 dicembre 2020 sono stati selezionati 828 webinar, tutti a titolo gratuito, offerti da Enti di formazione pubblici e privati.

La partecipazione dei corsisti webinar è stata in continua crescita e conta alla data del 31.12.2020 n.224 discenti su 413 dipendenti che hanno avuto accesso nel corso dell'anno 2020 al lavoro agile a seguito dell'emergenza Covid-19, per una percentuale pari al 54,24% .

La media della partecipazione è orientata su un valore pari a 15,8 corsi per dipendente, per una media di 17,2 ore di formazione pro capite e con un volume complessivo di partecipazione pari a 3.853 frequenze individuali.

La media di partecipazione è di 4,98 dipendenti per corso e il numero massimo di presenze ad uno singolo corso è stata di 51 dipendenti .
La customer satisfaction raggiunta è del 93%, ma si riferisce solo ai tre corsi tenuti in house.

La Responsabile dell'Ufficio Coordinamento
Programmazione strategica e qualità dei Servizi
f.to F. Bicchieri

Il Responsabile del Servizio Programmazione
Organizzazione e Performance
f.to S. M. De Salvo

Il Segretario Generale
f.to Avv. M. A. Caponetti