



Segreteria Generale

Pescara, 10/12/2020

- Presidente della Provincia
- Collegio Revisori di Conto
- Componenti Nucleo di Valutazione

E p.c.

- Sigg. ri Dirigenti

Oggetto: Report controllo qualità 2019

Premessa

- Il controllo di qualità è parte integrante del sistema dei controlli interni ed ha lo scopo di monitorare e migliorare la qualità dei servizi erogati attraverso strumenti diretti a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente;
- la misurazione della soddisfazione degli utenti costituisce il punto di partenza per un programma di scelte gestionali, performance e responsabilità dirette a migliorare i servizi offerti dall'Ente;
- tali misurazioni aiutano anche ad individuare i possibili scostamenti tra ciò che l'amministrazione è in grado di realizzare rispetto agli effettivi bisogni e attese della collettività;
- la Customer Satisfaction va intesa in una prospettiva più ampia rispetto alla sola misurazione della soddisfazione, sia perché è finalizzata al miglioramento dei servizi, sia perché si basa su un coinvolgimento degli utenti – e in generale degli stakeholder – nell'intero ciclo del servizio;
- il controllo di qualità è disciplinato dal “Regolamento sul sistema dei controlli interni della Provincia di Pescara”, così come previsto dagli articoli 147, 147 bis, 147 ter, 147 quater e 147 quinquies del D.Lgs. n. 267/2000;
- L'articolo 16 del citato regolamento, rubricato “Controllo sulla qualità dei servizi” prevede:
“1. Il controllo sulla qualità dei servizi erogati, a cura del servizio per i controlli interni, mira a verificare la qualità delle prestazioni fornite, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, nonché la soddisfazione degli utenti esterni e



Segreteria Generale

interni dell'Ente, allo scopo dello sviluppo dell'ascolto e della partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.

2. Per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni possono essere utilizzate sia metodologie indirette mediante l'analisi dei reclami o esposti pervenuti che dirette mediante la somministrazione di questionari in rete con l'uso degli strumenti informatici dell'Ente e/o dell'azienda.

3. Per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni all'Ente, vengono privilegiate metodologie dirette con la somministrazione di questionari.

4. L'analisi attraverso i questionari, sia per gli utenti esterni che quelli interni, deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici fattori, tra i quali, la puntualità, la completezza, l'attendibilità, la comprensibilità, la tempestività.

a) Le definizioni operative dei fattori ritenuti essenziali sono le seguenti:

- per puntualità si intende l'erogazione del servizio nei tempi previsti;*
- per completezza si intende la presenza di ogni elemento considerato necessario;*
- per attendibilità si intende la credibilità percepita dall'utente esterno/interno;*
- per comprensibilità si intende la facilità di utilizzo e di interpretazione;*
- per tempestività si intende la capacità di risposta alle sollecitazioni dell'utente esterno/interno.*

5. Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi, l'Organismo di valutazione, ne terrà conto per sviluppare la valutazione della performance organizzativa."

Programmazione qualità dei servizi.

Nell'anno 2019 nell'ambito dell'attività di controllo sulla qualità dei servizi della Segreteria Generale – Avvocatura (determinazione n. 1108 del 28/10/2020) è stato determinato un controllo sui seguenti servizi:

- servizio concessione sale, a rilevanza esterna;
- servizio gestione delibere e determinazioni, a rilevanza interna;

Controllo qualità

Per il controllo di qualità è stato somministrato agli utenti un questionario di gradimento del servizio, composto da una serie di domande con le più importanti dimensioni della qualità: accessibilità, tempestività, trasparenza e efficacia, con una domanda di chiusura relativa alla valutazione complessiva del servizio.



Segreteria Generale

Per il servizio concessione sale, a rilevanza esterna sono stati consegnati 25 questionari e ne sono stati restituiti 18. Di seguito vengono riportati i quesiti e i giudizi degli utenti esterni sul servizio in esame:

Quesito	Risposte da 1 a 5, dove 1 il numero 1 corrisponde a "non soddisfatto" e il numero 5 a "molto soddisfatto". Ne consegue che i numeri 1 e 2 esprimono giudizi negativi (non soddisfatto e poco soddisfatto) e, di contro, i numeri 3, 4 e 5 esprimono giudizi positivi (soddisfatto - più che soddisfatto - molto soddisfatto);				
	1	2	3	4	5
Esprima un giudizio sulla facilità e la velocità di accesso alle informazioni riguardanti il servizio richiesto			18 risposte		
Esprima un giudizio sulla chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni riguardante il servizio			18 risposte		
Esprima un giudizio sulla disponibilità e la collaborazione del personale con cui è venuto in contatto durante la richiesta di informazioni e l'erogazione del servizio			3 risposte	15 risposte	
Esprima un giudizio sulle tempistiche di rilascio/concessione del servizio richiesto fatti salvi eventuali impedimenti di carattere oggettivo			15 risposte	3 risposte	
Esprima un giudizio sui costi del servizio			18 risposte		
Esprima un giudizio sulla velocità di risposta dell'Ufficio di fronte ad eventuali problematiche e/o reclami per i seguenti servizi			3 risposte	15 risposte	
Esprima il Suo livello Globale di soddisfazione nei confronti della nostra Amministrazione			18 risposte		

Dalla valutazione effettuata, gli utenti risultano essere stati soddisfatti del servizio ritenendolo in linea con le aspettative iniziali. Sono stati colti suggerimenti espressi, tra cui quelli di due utenti hanno chiesto che le sale vengano messe a disposizione anche negli orari serali.



Segreteria Generale

Per il servizio gestione delibere e determinazioni, a rilevanza interna, sono stati consegnati 80 questionari e ne sono stati restituiti 48. Di seguito vengono riportati i quesiti e i giudizi degli utenti.

Quesito	Risposte da 1 a 5, dove 1 il numero 1 corrisponde a "non soddisfatto" e il numero 5 a "molto soddisfatto". Ne consegue che i numeri 1 e 2 esprimono giudizi negativi (non soddisfatto e poco soddisfatto) e, di contro, i numeri 3, 4 e 5 esprimono giudizi positivi (soddisfatto - più che soddisfatto - molto soddisfatto);				
	1	2	3	4	5
Esprima un giudizio sulla facilità e la velocità di accesso alle informazioni riguardanti il servizio richiesto			4 risposte	30 risposte	13 risposte
Esprima un giudizio sulla chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni riguardante il servizio			4 risposte	30 risposte	13 risposte
Esprima un giudizio sulla disponibilità e la collaborazione del personale con cui è venuto in contatto durante la richiesta di informazioni e l'erogazione del servizio			4 risposte	30 risposte	13 risposte
Esprima un giudizio sulle tempistiche di rilascio/concessione del servizio richiesto fatti salvi eventuali impedimenti di carattere oggettivo			4 risposte	30 risposte	13 risposte
Esprima un giudizio sui costi del servizio	//	//	//	//	//
Esprima un giudizio sulla velocità di risposta dell'Ufficio di fronte ad eventuali problematiche e/o reclami per i seguenti servizi			2 risposte	32 risposte	13 risposte
Esprima il Suo livello Globale di soddisfazione nei confronti della nostra Amministrazione			4 risposte	34 risposte	10 risposte

Dalla disamina dei dati così raccolti, l'utenza ha manifestato soddisfazione del servizio, ritenendolo in linea con le aspettative iniziali.

Il presente report viene pubblicato sul sito Amministrazione trasparente.

Il Segretario Generale
dott. Michele Fratino