



Pescara, 24 dicembre 2020

**Presidente della Provincia di Pescara
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 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;*



PROVINCIA DI PESCARA

Settore II – Amministrativo Contabile

- 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 del Settore II (determinazione n. 1121 del 31/10/2019) è stato determinato un controllo sui seguenti servizi:

- attività di riscossione COSAP (a rilevanza esterna);
- supporto ai Comuni della Provincia per la gestione delle pratiche previdenziali (a rilevanza esterna);
- consulenza previdenziale ai dipendenti (a rilevanza interna);
- supporto ai dipendenti nella gestione giuridica del rapporto di lavoro (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.

*Per il servizio “supporto ai Comuni della Provincia per la gestione delle pratiche previdenziali”, a rilevanza esterna, è stata inviata una e.mail ai 15 comuni che hanno usufruito, negli anni addietro, del supporto per la gestione delle pratiche previdenziali.

Sono stati restituiti n. 3 questionari.

Di seguito vengono riportati i quesiti e i giudizi dei referenti comunali sul servizio di cui si tratta.

QUESITO: “Supporto ai Comuni della provincia per la gestione delle pratiche previdenziali”	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
1. Esprima un giudizio sulla <u>facilità e la velocità di accesso</u> alle informazioni riguardanti il servizio richiesto, , relativamente ai seguenti canali di comunicazione:					
➤ Telefono					3 risposte
➤ Contatto mediante accesso agli uffici					3 risposte
➤ e.mail					3 risposte
➤ Sito web					
2. Esprima un giudizio sulla <u>chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni</u> riguardante il servizio <u>ricevute/ottenute</u>:					
➤ procedure					3 risposte
➤ modulistica					3 risposte
➤ personale					3 risposte
3. Esprima un giudizio sulla <u>disponibilità e la collaborazione del personale</u> con cui è venuto in contatto durante la richiesta di informazioni e l'erogazione del servizio					3 risposte

 <p>PROVINCIA DI PESCARA</p>	<p>PROVINCIA DI PESCARA</p> <p>Settore II – Amministrativo Contabile</p>
--	--

4. Esprima un giudizio sulle tempistiche di rilascio/concessione del servizio richiesto fatti salvi eventuali impedimenti di carattere oggettivo					3 risposte
5. Esprima un giudizio sui costi del servizio					3 risposte
6. Esprima un giudizio sulla velocità di risposta dell'Ufficio di fronte ad eventuali problematiche e/o reclami per i seguenti servizi					3 risposte
7. Esprima il Suo livello completo di soddisfazione nei confronti del servizio					3 risposte

Nel complesso il livello di soddisfazione è maggiore del servizio offerto: ritenendo il personale addetto, oltre ad essere professionale e competente, gentile ed efficiente.

*Per il servizio “consulenza previdenziale ai dipendenti”, a rilevanza interna, è stata inviata una e.mail, con il questionario, a tutti i dipendenti: n. 23 questionari sono stati restituiti. Di seguito vengono riportati i quesiti e i giudizi dei dipendenti sul servizio di cui si tratta:

QUESITO per i dipendenti: “Consulenza Previdenziale”	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
1. Esprima un giudizio sulla <u>facilità e la velocità di accesso</u> alle informazioni riguardanti il servizio richiesto, , relativamente ai seguenti canali di comunicazione:					
➤ Telefono			3 risposte	2 risposte	18 risposte
➤ Contatto mediante accesso agli uffici				5 risposte	18 risposte
➤ e.mail		1 risposta	3 risposte		17 risposte
➤ Sito web		1 risposta	3 risposte	5 risposte	
2. Esprima un giudizio sulla <u>chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni</u> riguardante il servizio <u>ricevute/ottenute</u>:					
➤ procedure		1 risposta		6 risposte	17 risposte
➤ modulistica			2 risposte	6 risposte	17 risposte
➤ personale				7 risposte	18 risposte
3. Esprima un giudizio sulla <u>disponibilità</u> e la <u>collaborazione del personale</u> con cui è venuto in contatto durante la richiesta di informazioni e l'erogazione del servizio				2 risposte	21 risposte
4. Esprima un giudizio sulle <u>tempistiche di rilascio/concessione del servizio richiesto</u> fatti salvi eventuali impedimenti di carattere <u>oggettivo</u>				4 risposte	21 risposte
5. <u>Esprima un giudizio sui costi del servizio</u>	1 risposta			4 risposte	14 risposte
6. Esprima un giudizio sulla <u>velocità di risposta</u> dell'Ufficio di <u>fronte ad eventuali problematiche</u> e/o reclami per i seguenti servizi				5 risposte	18 risposte
7. Esprima il Suo <u>livello completo di soddisfazione</u> nei confronti del servizio				3 risposte	21 risposte

*Per il servizio “supporto ai dipendenti nella gestione giuridica del rapporto di lavoro”, a rilevanza interna, è stata inviata una e.mail, con il questionario, a tutti i dipendenti: n. 12 questionari sono stati restituiti. Di seguito vengono riportati i quesiti e i giudizi dei dipendenti sul servizio di cui si tratta:



PROVINCIA
DI PESCARA

PROVINCIA DI PESCARA

Settore II – Amministrativo Contabile

QUESITO per i dipendenti: “Consulenza Previdenziale”	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
1. Esprima un giudizio sulla <u>facilità</u> e la <u>velocità di accesso</u> alle informazioni riguardanti il servizio richiesto, , relativamente ai seguenti canali di comunicazione:					
➢ Telefono			2 risposte	4 risposte	6 risposte
➢ Contatto mediante accesso agli uffici			2 risposte	3 risposte	7 risposte
➢ e.mail			2 risposte	2 risposte	8 risposte
➢ Sito web			3 risposta	3 risposte	
2. Esprima un giudizio sulla <u>chiarezza</u>, <u>completezza</u> e <u>adeguatezza delle informazioni</u> riguardante il servizio <u>ricevute/ottenute</u>:					
➢ procedure			2 risposte	2 risposte	9 risposte
➢ modulistica			1 risposte	2 risposte	9 risposte
➢ personale				2 risposte	10 risposte
3. Esprima un giudizio sulla <u>disponibilità</u> e la <u>collaborazione del personale</u> con cui è venuto in contatto durante la richiesta di informazioni e l'erogazione del servizio				4 risposte	8 risposte
4. Esprima un giudizio sulle <u>tempistiche di rilascio/concessione del servizio richiesto</u> fatti salvi eventuali impedimenti di carattere <u>oggettivo</u>			1 risposte	3 risposte	8 risposte
5. Esprima un giudizio sui <u>costi del servizio</u>				2 risposte	5 risposte
6. Esprima un giudizio sulla <u>velocità di risposta</u> dell'Ufficio di <u>fronte ad eventuali problematiche</u> e/o reclami per i seguenti servizi			1 risposte	2 risposte	9 risposte
7. Esprima il Suo <u>livello completo di soddisfazione</u> nei confronti del servizio			1 risposte		11 risposte

Nel complesso i dipendenti sono stati soddisfatti del servizio ritenendolo in linea con le aspettative iniziali.

Il presente report viene pubblicato sul sito Amministrazione trasparente.

Distinti saluti

Il Responsabile del Servizio Gestione Giuridica del
Personale
Dott. Raffaele Di Tommaso

Il Responsabile del Servizio Gestione economica e
previdenziale del Personale
Dott.ssa Giovanna Di Domizio