

COMUNE DI MISILMERI

(Città Metropolitana di Palermo)

☎ 091/8711300 (PBX) Telefax 091/8733384

www.comune.misilmeri.pa.it

Oggetto: Metodologia per l'attuazione del controllo sulla qualità dei servizi. Anno 2018.

Premessa

La metodologia per misurare la qualità dei servizi anche per l'anno 2018 attiene alla pianificazione delle attività da porre in essere per attivare gli strumenti della Qualità secondo un programma di lavoro che indica per ciascuna Area, le attività ed i risultati attesi.

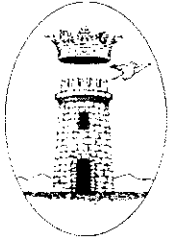
Negli ultimi anni, in particolare con il D.Lgs. 150/2009 "in materia di ottimizzazione della Produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche Amministrazioni" e con il D.L. 7412011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012, gli interventi normativi hanno spinto per l'introduzione di logiche e strumenti per la misurazione e valutazione della performance organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi. Ciò fino ad introdurre la necessità, nell'ambito della Pubblica Amministrazione, di assurgere a nuova tipologia dei controlli interni, il *Controllo della qualità dei servizi*. Conseguentemente, anche questa tipologia di controllo interno è stata prevista e definita nel Regolamento dei controlli interni approvato dalla Commissione Straordinaria con deliberazione n. 9 del 28.05.2013.

In coerenza con le predette disposizioni normative in materia, ed in particolare nel rispetto di quanto previsto nell'art. 6 del predetto regolamento sui controlli interni, a partire dall'anno 2017 è stata individuata una tra le 3 metodologie previste dal predetto art. 6, al fine di attivare il controllo di qualità e al fine di migliorare i servizi. Il "Sistema di qualità" del Comune inserito nell'ambito del controllo di gestione di competenza dell'OIV, coordinato dal Segretario Generale e realizzato con la collaborazione di tutti i Dirigenti dell'Ente, opera sulla base dei seguenti criteri/principi:

LA MISSION

La filosofia che guida l'insieme delle attività del "Sistema qualità" consiste in una progettazione ed erogazione dei servizi che metta al centro della propria azione i bisogni e le aspettative dei cittadini ed in generale degli stakeholder. Ciò anche in considerazione della spinta verso una maggiore trasparenza dell'azione, amministrativa del bisogno di accountability che ad essa si accompagna.

Inoltre, il -Sistema qualità- a regime dovrà prevedere la realizzazione dei c.d. "circolo virtuoso della qualità" che implica una stretta correlazione tra l'azione conoscitiva (indagini, analisi, ecc.) e gli interventi/piani di miglioramento ad essa conseguenti.



COMUNE DI MISILMERI

(Città Metropolitana di Palermo)

☎ 091/8711300 (PBX) Telefax 091/8733384

www.comune.misilmeri.pa.it

LA METODOLOGIA

La metodologia considera quali dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa la qualità del servizio, intesa come concetto multidimensionale che include la qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);

GLI STRUMENTI

Per l'anno 2017 il controllo di qualità è stato espletato tramite indagini di soddisfazione che sono uno degli strumenti principali deputati ad indagare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio e secondo la metodologia approvata dalla Giunta Comunale, con Deliberazione n. 23 del 13.03.2017; in particolare sono stati somministrati agli utenti nel periodo di rilevazione dal 16.05 al 15.07.2017 dei questionari appositamente predisposti;

I risultati delle rilevazioni sono stati ritenuti appropriati dall'Amministrazione Comunale e approvati con Deliberazione n. 91 del 23.11.2017;

Sulla base delle precedenti premesse, l'Amministrazione Comunale di concerto con la scrivente, ha intendimento di confermare per l'anno 2018, la metodologia adottata per il 2017.

Pertanto, nell'anno 2018 si procederà con la somministrazione di una indagine di gradimento dei servizi facenti riferimento alle nove aree in cui risulta suddiviso l'organigramma del Comune secondo un questionario che all'uopo è stato elaborato.

Tale questionario sarà somministrato face-to-face agli utenti dell'ufficio, in un periodo di rilevazione di 5 mesi ad esempio maggio-ottobre 2018, a cura dei R.P.O., o di personale opportunamente individuato dagli stessi. Gli utenti dovranno consegnare il questionario in forma anonima presso gli uffici di front-office dei vari servizi oppure trasmetterlo via email al seguente indirizzo: comune@comune.misilmeri.pa.it.

Gli esiti delle indagini saranno elaborate con riferimento agli indicatori di performance che saranno definiti in sede di approvazione del Piano della Performance e saranno pubblicati sul sito dell'Amministrazione Comunale.

Il Segretario Generale
Dott.ssa *Piera Quartuccio*

COMUNE DI MISILMERI



QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2018

Al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente. Ti saremmo pertanto grati se volessi dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio.

Si ringrazia sin d'ora quanti vorranno dedicarci qualche minuto per la compilazione del questionario allegato che potrà essere trasmesso via e-mail all'indirizzo comune@comune.misilmeri.pa.it o consegnato in forma cartacea presso gli uffici comunali di front office dei vari servizi.

Le informazioni personali (sesso, età, titolo di studio e quartiere di residenza) sono richieste solo ai fini statistici.

Grazie per la collaborazione

Il Segretario Comunale

SEZIONE 1

Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei nostri uffici?

- Meno di 5 volte
- Tra 5 e 10 volte
- Oltre 10 volte

SEZIONE 2

A quale ufficio ti sei rivolto oggi?

AREA 1 – AFFARI GENERALI

- Portineria
- Ufficio messi
- Ufficio sinistri

AREA 2 – ECONOMICO FINANZIARIA

- Ufficio contabilità e pagamento fatture

AREA 3 – SOCIALE

- Ufficio anziani
- Ufficio minori
- Ufficio disabili
- Servizio civico

AREA 4 – URBANISTICA

- Ufficio edilizia privata
- Ufficio sanatoria edilizia

- Ufficio numeri civici
- Ufficio Sportello unico attività produttive

AREA 5 – LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONI

- Ufficio autorizzazioni ambientali
- Ufficio servizio acquedotto
- Ufficio servizio raccolta rifiuti
- Ufficio servizi cimiteriali
- Ufficio manutenzione strade e immobili comunali

AREA 6 – SERVIZI DEMOGRAFICI-CULTURALI E PUBBLICA ISTRUZIONE

- Ufficio rilascio certificati
- Ufficio rilascio carte d'identità
- Ufficio iscrizioni anagrafiche
- Servizi scolastici – Ufficio trasporto alunni
- Servizi scolastici – Ufficio mensa scolastica
- Biblioteca
- Ufficio decentramento

AREA 7 – POLIZIA MUNICIPALE

- Polizia stradale – Viabilità
- Randagismo

AREA 8 – SERVIZI TRIBUTARI

- Ufficio IMU
- Ufficio TARI
- Altri tributi

AREA 9 – CONTROLLI-ANTICORRUZIONE E GESTIONE DEL PATRIMONIO

- Ufficio gestione patrimonio immobiliare
- Ufficio gestione beni confiscati

SEZIONE 3

Come valuta i seguenti aspetti relativi all'Ufficio indicato? (Le chiediamo di esprimere un giudizio da 1 a 10, dove 1 è il voto più basso, a significare un giudizio fortemente negativo e 10 il più alto, espressione di una valutazione ampiamente positiva)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura										
Facilità di accesso (anche telefonico)										
Facilità di comunicazione con gli addetti										
Completezza informazioni fornite										
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online										
Competenza impiegati										
Cortesie impiegati										
Modulistica chiara										
Tempi di espletamento della pratica										
Giudizio complessivo sul servizio										
Motivazione:										

SEZIONE 4

In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritieni opportuno proporci?

SEZIONE 5

Ti chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandoti che il questionario è anonimo.

Sesso:

- M
- F

Cittadinanza:

- Italiana
- Comunitaria
- Extracomunitaria

Età:

- 18 – 30
- 31 – 45
- 46 – 60
- oltre 60

Titolo di studio:

- Nessuno
- Licenza elementare
- Licenza Media
- Diploma
- Laurea

Professione:
