



LIBERO CONSORZIO COMUNALE di RAGUSA

Organismo di controllo integrato di gestione e strategico.

Prot. n. 000 6655

Ragusa, 28 MAR 2023

Al Sig. Commissario Straordinario
del Libero Consorzio Comunale di Ragusa
dott. Salvatore Piazza
salvatore.piazza@provincia.ragusa.it

Al Sig. Segretario Generale
del Libero Consorzio Comunale di Ragusa
dott. Alberto D'Arrigo
segretario.generale@provincia.ragusa.it

OGGETTO: Report sull'Adeguatezza del sistema adottato, sulle opportunità di miglioramento, su eventuali criticità e sul funzionamento dell'indagine di soddisfazione anno 2022 sui servizi erogati dai settori del Libero Consorzio Comunale di Ragusa. Attività svolta dal gruppo Qualità.. *SEGRETERIA GENERALE*

Lo scrivente Organismo di controllo ha ricevuto, dal gruppo Qualità dell'Ente e secondo quanto stabilito dall'art. 23 comma 6 del Regolamento per la disciplina dei controlli interni del L.C.C. di Ragusa, le relazioni per settore, lavorate relativamente ai dati raccolti, dal sopra citato gruppo Qualità circa la misurazione della qualità dei servizi erogati dall'Ente.

Come ben si evidenzia, questa è un'attività fondamentale e strategica per verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepito, in un'ottica di miglioramento della performance globale dell'Ente.

Nel corso del 2022 è stato verificato dai singoli settori, il grado di soddisfazione da parte dell'utenza sia interna che esterna, dei servizi erogati dal LCC di Ragusa, in relazione agli standard definiti dalla Carta dei Servizi, nell'ottica di individuarne eventuali carenze e migliorare la qualità.

I dipendenti, Sig.ra Paola Giarratana e Sig. Dicara Salvatore, facenti parte del gruppo qualità dell'ente, che fa capo agli uffici di Segreteria Generale, sono stati ascoltati

dall'Organismo scrivente in data 15 marzo 2023 ed hanno avuto modo di spiegare quanto segue:

I servizi sottoposti a customer satisfaction sono stati i seguenti:

Settore 1 - Polizia Provinciale - Risorse Umane - Servizi Socio Assistenziali

- Servizio commissione d'esami per il conseguimento dell'attestato di idoneità professionale di autotrasportatore di merci conto terzi
- Servizio gestione di ogni adempimento ed attività per lo svolgimento dei servizi di assistenza, di integrazione scolastica (art. 13 l. N. 104/92) agli studenti disabili residenti nel territorio del L.C.C. di Ragusa che frequentano gli istituti di istruzione superiore di secondo grado

Settore 2 - Avvocatura

- Pareri legali ai Dirigenti

Settore 3 - Finanze e Contabilità

- Servizio elaborazione delle retribuzioni al personale, liquidazione e pagamento degli emolumenti fissi e continuativi e retribuzione accessoria.

Settore 4 - Lavori pubblici e Infrastrutture

- Servizio rilascio di autorizzazioni e concessioni relativi agli accessi, lungo le Strade Provinciali.
- Servizio rilascio di autorizzazioni e concessioni relativi agli attraversamenti, ai parallelismi, all'occupazione di suolo pubblico, lungo le Strade Provinciali.
- Servizio rilascio di autorizzazioni e concessioni relativi alla cartellonistica, lungo le Strade Provinciali.

Settore 5 - Pianificazione territoriale e Sviluppo Locale

- Servizio prenotazione visite guidate nella R.N.S.B. "Macchia Foresta del fiume Irminio" e nella R.N.O. "Pino d'Aleppo.
- Servizio di assistenza informatica.

Settore 6 - Ambiente - Geologia

- Servizio rilascio licenze e tesserini di regolamentazione per l'esercizio della pesca, delle specie ittiche delle acque interne.
- Servizio laboratorio geotecnico per prove su terre e rocce - esecuzione e certificazione di prove ed analisi di laboratorio sui terreni e sulle rocce, nonché prove di carico su piastra e prove per la determinazione della densità in situ, svolte anche a terzi (pubblico e/o privato).

Settore 7 - Turismo - Servizi socio-culturali e strumentali



- Servizio valorizzazione e fruizione Palazzo La Rocca.
- Servizio classificazione, vigilanza e servizi di consulenza agli operatori delle strutture ricettive.

Staff Gabinetto Presidente

- Servizio gestione calendario eventi sala convegni.

Staff Segreteria generale

- Servizio supporto amministrativo agli organi istituzionali per lo svolgimento dell'attività deliberativa (convocazioni, verbalizzazioni, registrazione, pubblicazione).
- Servizio adempimenti necessari alla formalizzazione dei contratti stipulati in forma di atto pubblico amministrativo o di scrittura privata.
- Servizio Urp pubblicazione dati sito web istituzionale.

Il questionario conteneva 10 domande di cui le prime 4 strettamente legate al servizio: informazioni disponibili sull'erogazione del servizio, facilità di accesso al servizio, chiarezza e disponibilità della modulistica e tempestività del servizio.

Le successive 5 domande riguardanti gli operatori: competenza e professionalità degli operatori, cortesia del personale, utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo, capacità di adeguarsi alle esigenze, disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi.

Con la decima domanda è stato chiesto di giudicare il servizio in modo complessivo.

Gli utenti hanno avuto 5 possibilità di risposta tra: Insoddisfatto - Poco soddisfatto - Abbastanza soddisfatto - Molto soddisfatto - Pienamente soddisfatto.

Sono state elaborate 520 schede che hanno dato i seguenti risultati di gradimento che sono stati forniti dal gruppo qualità, così come la tabella di seguito riportata:

Insoddisfatto	2
Poco soddisfatto	22
Abbastanza soddisfatto	640
Molto soddisfatto	1340
Pienamente soddisfatto	2932

Insoddisfatto		Poco soddisfatto		Abbastanza soddisfatto		Molto soddisfatto		Pienamente soddisfatto	
2	0,04%	22	0,45%	640	12,97%	1340	27,15%	2932	59,40%

  3

Le risultanze dell'elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale, rappresentano una media elevata pari all' 87%, tra "Molto soddisfatto e "Pienamente soddisfatto".

Nel complesso delle rilevazioni gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 13% ma comunque valutati con "Abbastanza soddisfatto".

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti per i settori che avranno cura di migliorare quel 13% di aspetti meno positivi.

Si rileva, comunque, come i dati si riferiscano soltanto al periodo che va dal mese di settembre al mese di dicembre 2022, atteso che i questionari sono stati distribuiti soltanto a partire dal mese di settembre come relazionato dai dipendenti dell'URP gruppo qualità che sono stati ascoltati e ricevuti dall'Organismo di controllo di gestione e strategico in data 21 marzo 2023.

Si ritiene altresì che la somministrazione dei questionari, avvenuta tanto manualmente quanto via internet, a seconda dei settori, che hanno scelto liberamente quale modalità adottare per contattare le utenze sia esterne che interne, sia stata una scelta positiva perché ha consentito con vari metodi di raggiungere gli utenti desiderati . Ad esempio i genitori dei ragazzi disabili o i soggetti in visita presso le riserve naturali con la consegna del questionario cartaceo, mentre chi ha usufruito di servizi informatici ha potuto rispondere ai questionari direttamente on line.

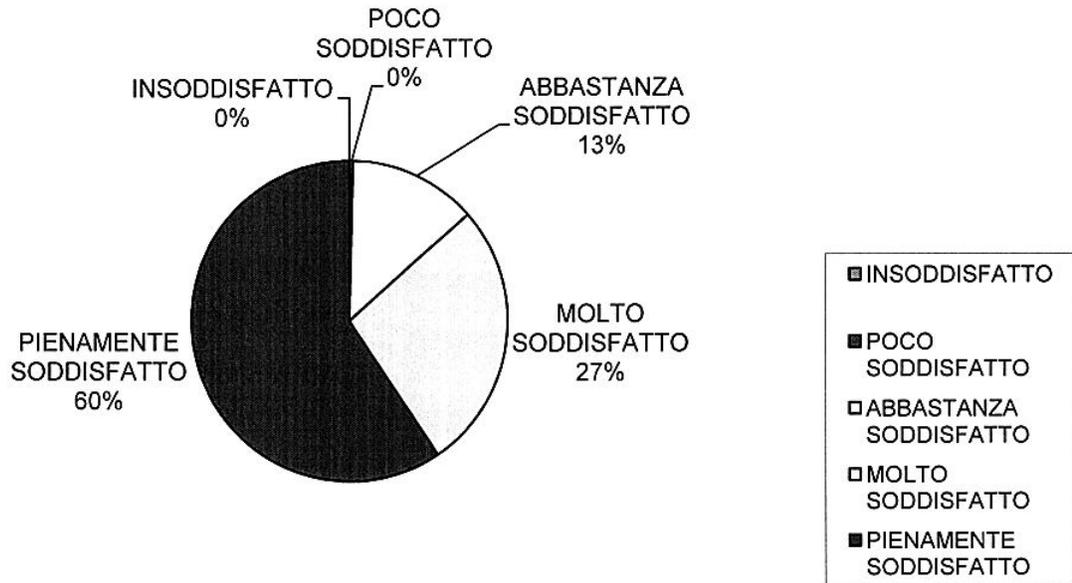
L'Organismo ritiene, quindi, che il sistema adottato sia stato adeguato a fornire i dati necessari all'indagine di customer satisfaction per l'anno 2022 e che il lavoro svolto attraverso i questionari consenta d'individuare le opportunità di miglioramento per fare transitare quell'irrisorio 13% da "Abbastanza soddisfatto" a "Molto soddisfatto" in pochi mesi durante l'anno 2023.

L'unica criticità è da rilevarsi sui tempi troppo stretti di somministrazione dei questionari (settembre- dicembre), che sicuramente non sussisteranno per l'anno 2023.

A questa relazione si aggiunge il grafico, ben elaborato e fornito dal gruppo qualità, relativo e riassuntivo delle risultanze relazionate durante l'incontro dello scorso 21 marzo.



Schede elaborate 520



Alla luce di quanto scritto nella presente Relazione, l'Organismo conferma, in buona sostanza, l'adeguatezza del sistema di monitoraggio operato dal gruppo qualità e l'andamento positivo dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi per l'anno 2022, da parte di tutti i settori dell'Ente.

IL Componente

Dott. Sebastiano Occhipinti

Il Presidente

Dott. Marco Corallo

Segreteria dell'Organismo di controllo di Gestione e Strategico
Sig.ra Maria Concetta Di Rosa
Dott. Salvatore Massari

