



CITTÀ METROPOLITANA DI MESSINA

DECRETO SINDACALE

n. 89 del 13 SET. 2016

OGGETTO: Presa d'atto della rilevazione dei servizi della Città Metropolitana di Messina anno 2015 e indirizzi in attuazione della L.R.n.15/2016.

IL SINDACO METROPOLITANO

L'anno duemilasedici il giorno TREDICI del mese di SETTEMBRE,
alle ore 12.40, nella sede di Palazzo dei Leoni, con l'assistenza del Segretario
Generale Avv. M. A. CAPONETTI :

Vista l'allegata proposta di decreto relativo all'oggetto;

Vista la L.R. n. 15 del 04.08.2015 e successive modifiche ed integrazioni;

Viste le LL.RR. n. 48/91 e n. 30/2000 che disciplinano l'O.R.EE.LL.;

Visto il D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii.;

VISTI i pareri favorevoli, espressi ai sensi dell'art. 12 della L.R. n. 30 del 23.12.2000:

- per la regolarità tecnica, dal Dirigente proponente;

- per la regolarità contabile e per la copertura finanziaria della spesa, dal Dirigente della II
Direzione – Servizi Finanziari;

DECRETA

APPROVARE la proposta di decreto indicata in premessa, allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, facendola propria integralmente.

DARE ATTO che il presente provvedimento è immediatamente esecutivo a norma di legge.



CITTÀ METROPOLITANA DI MESSINA

Proposta di Decreto Sindacale

della SEGRETERIA GENERALE

Servizio “Controllo performance”

Ufficio “Processi e semplificazione”

OGGETTO: Presa d'atto della rilevazione dei servizi della Città Metropolitana di Messina anno 2015 e indirizzi in attuazione della L.R.n.15/2016.

Vista la Deliberazione n.12 del 22.01.16 approvata dal Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Provinciale ed avente oggetto “Approvazione degli standard di qualità di un primo elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina” con la quale sono stati fissati i criteri sulla base dei quali monitorare la funzionalità delle proprie strutture organizzative;

Considerato che le Direzioni hanno effettuato questo primo censimento dei servizi in attesa che venisse concluso il processo di riordino delle funzioni degli Enti di area vasta;

Preso atto delle risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2015 come da allegato al presente decreto per farne parte integrante e sostanziale

Viste le valutazioni del Nucleo Indipendente di Valutazione espresse nel documento allegato al presente decreto per farne parte integrante e sostanziale;

Preso atto che il NIV ha valutato positivamente questo strumento per la determinazione della Performance Amministrativa;

Viste le criticità emerse riguardanti la qualità temporale dei servizi e lo strumento della customer satisfaction;

Vista la legge regionale n. 15 del 4 agosto 2015 e ss.mm.ii. recante “Disposizioni in materia di liberi Consorzi comunali e Città metropolitane”;

**SI PROPONE CHE IL SINDACO METROPOLITANO
DECRETI**

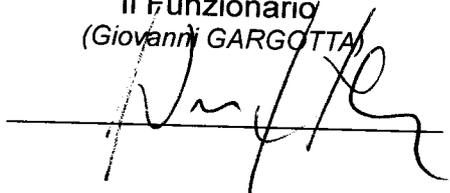
Prendere atto delle "Risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2015" allegate al presente decreto per farne parte integrante e sostanziale;

Prendere atto delle valutazioni espresse dal Nucleo Indipendente di Valutazione nel documento allegato al presente decreto per farne parte integrante e sostanziale;

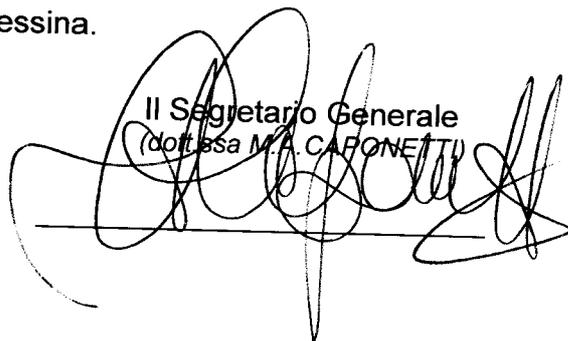
Disporre che i Dirigenti competenti adottino i provvedimenti conseguenti per ovviare alle criticità rilevate;

Disporre che, nel quadro della vigente riforma delle funzioni attribuite alle Città metropolitane, gli uffici provvedano ad una ridefinizione dell'elenco e degli standard di qualità dei servizi resi dalla Città Metropolitana di Messina.

Il Funzionario
(Giovanni GARGOTTA)



Il Segretario Generale
(dott.ssa M.A. CAPONETTI)



SI ALLEGANO I SEGUENTI DOCUMENTI:

1. Risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2015;
2. Documento del N.I.V. del 1 agosto 2016;

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 23-12-2000 n. 30 e ss.mm.ii., si esprime parere:

In ordine alla regolarità tecnica della superiore proposta di decreto.

Addi 06-09-2016

IL SEGRETARIO GENERALE
(DOTT.SSA M.A. CAPONETTI)

(firma)

Si dichiara che la proposta non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile.

Addi 06-09-2016

IL SEGRETARIO GENERALE
(DOTT.SSA M.A. CAPONETTI)

(firma)

PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 23-12-2000 n. 30 e ss.mm.ii., si esprime parere:

In ordine alla regolarità contabile della superiore proposta di decreto.

Addi _____

IL RAGIONIERE GENERALE
(Nome e COGNOME)

(firma)

Ai sensi del D.Lgs 267/2000, si attesta la copertura finanziaria della superiore spesa.

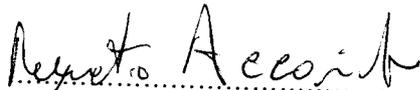
Addi _____

IL RAGIONIERE GENERALE
(Nome e COGNOME)

(firma)

Letto, confermato e sottoscritto.

Il Sindaco Metropolitano


.....
(Prof. Renato ACCORINTI)

Il Segretario Generale


.....
Avv. M. A. CAPONETTI

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Generale,

CERTIFICA

Che il presente decreto _____ pubblicato all'Albo on-line dell'Ente il _____ e per
quindici giorni consecutivi e che contro lo stesso _____ sono stati prodotti, all'Ufficio preposto, reclami,
opposizioni o richieste di controllo.

Messina, _____

IL SEGRETARIO GENERALE

E' copia conforme all'originale da servire per uso amministrativo.

Messina, _____

IL SEGRETARIO GENERALE



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

Segreteria Generale
Servizio Controllo della Performance

Risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2015

PREMESSA

La Città Metropolitana di Messina con l'adozione della Deliberazione n.12 CG del 22.01.16 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.

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 tale 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 E MAPPATURA DEI SERVIZI

A seguito di un processo condiviso con le Direzioni si è proceduto alla mappatura dei servizi erogati dall'Ente ai cittadini:

Staff del Presidente
Servizio Comunicazioni Esterne, Servizio Gabinetto
Nessun servizio all'utenza
Segreteria Generale
Servizio Contratti, Servizio Ispettivo, Servizio Controllo della Performance
Nessun servizio all'utenza
I Direzione Affari Generali e Legali
Servizio Affari Legali, Servizio Trasparenza ed URP, Servizio Affari Generali
Servizio: "Accesso agli atti e documenti amministrativi"; Dimensione della qualità: modalità di accesso al servizio; tempo massimo di erogazione del servizio; Indicazioni in merito ad eventuali dimensioni aggiuntive ritenute di specifico interesse per l'amministrazione. Rilevazione della soddisfazione degli utenti e degli stakeholder

II Direzione Servizi Finanziari

Servizio Bilancio, Programmazione Finanziaria; Servizio Entrate; Servizio Patrimonio mobiliare; Servizio Contabilità Generale

III Direzione Gestione del Personale e Servizi Informatici

Servizio Gestione Giuridica del Personale, Servizio Organizzazione e metodo, Servizio Gestione Economica del Personale, Servizio Informatico

IV Direzione Servizi Tecnici di Viabilità – 1° Distretto

Servizio Protezione Civile, Servizio Geologico, Servizio Progettazione e Manutenzione 1° Distretto Viabilità Tirrenica, Servizio Progettazione e Manutenzione 1° Distretto Viabilità Jonica, Servizio Autoparco

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

Dimensione della qualità: rispetto dei termini già indicati per ciascuno dei procedimenti.

V Direzione Servizi Tecnici di Viabilità – 2° Distretto

Servizio Progettazione 2°Distretto, Servizio manutenzione 2° Distretto;

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

Dimensione della qualità: rispetto dei termini già indicati per ciascuno dei procedimenti.

VI Direzione Servizi Tecnici Generali della Provincia

Servizio Edilizia Provinciale, Servizio Edilizia e politiche scolastiche, Servizio di Ingegneria: Servizio di ingegneria ambientale

VII Direzione Sviluppo Economico

Servizio Artigianato Agricoltura e Commercio e servizio Turismo e cultura;

Servizio: Sviluppo Economico "Rilascio del tesserino per la pesca nelle acque interne;

Dimensione della qualità: Equità: Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge;

VIII Direzione Ambiente

Servizio Parchi e Riserve, Servizio Tutele delle Acque e dell'Aria, Servizio Controllo e Gestione Rifiuti, Servizio politiche energetiche;

IX Direzione Infrastrutture Territoriali e Datore di Lavoro

Servizio SITR e Pianificazione Strategica, Servizio Prevenzione e Protezione e Coordinamento attività datore di Lavoro

1) Servizio: Infrastrutture territoriali e datore di lavoro "Visualizzazione, acquisizione e restituzione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR);
Dimensione della qualità:

a) modalità di accesso al servizio: L'accesso ai servizi avviene tramite Web in modo continuativo (Operatori n° 4);

b) tempo massimo di erogazione del servizio, tempi di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo): immediati; c) trasparenza del servizio erogato e della qualità dello stesso: la trasparenza è massima, essendo il servizio disponibile con orario 0-24 su Web; la frequenza di aggiornamento dei dati è continua;

d) soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali: piena;

2) Servizio: Infrastrutture territoriali e datore di lavoro "Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie di sbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi"

Dimensione della qualità:

- a) modalità di accesso al servizio: orario di accesso agli uffici e tramite consultazione del sito Internet istituzionale;
- b) tempo massimo di erogazione del servizio : tra i 15 gg e i 30 gg., operatori impegnati n° 7;
- c) trasparenza del servizio erogato e della qualità dello stesso: dalla pubblicazione del bando per gli esami di abilitazione e dalla pubblicità della graduatoria degli idonei, sul sito istituzionale, nonché al Ministero Trasporti e Ass.to Reg.le Trasporti;
- d) soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali: piena.

X Direzione Politiche Sociali e del Lavoro

Servizio Politiche del Lavoro, Giovanili e Occupazionali; Servizio Politiche Sociali

1) Servizio: Politiche sociali "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 affidamento preadottivo nonché studiosi e cultori delle materie storico-documentaristiche ed antropologiche per ricerche e studi;
- 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 ed 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 ed i cultori della materia storico-documentaristica ed 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.

2) Servizio: Politiche sociali "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;
- b) Tempestività - Le istanze, corredate della prescritta documentazione, vengono esitate immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta;
- 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 AIPT 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.

Dimensioni aggiuntive della qualità:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) Equità - Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta;
- e) 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

plexi scolastici e per tempi di percorrenza del sistema viario, ha consentito di ottimizzare in maniera considerevole le carenti risorse finanziarie a disposizione;

f) 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.

3) Servizio: Politiche sociali "Servizio di assistenza (indiretta) mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso istituti specializzati per ciechi e sordomuti";

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 od universitari;

b) Tempestività - Le istanze vengono esitate celermente e, comunque, non oltre i 30 gg. dalla richiesta, mediante comunicazione di autorizzazione o diniego che viene inoltrata alla famiglia e, per conoscenza, all'istituto prescelto;

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 Istituzionale dell'Ente;

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.

Dimensioni aggiuntive della qualità:

a) 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;

c) 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;

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

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

f) 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;

g) 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.

4) Servizio Politiche sociali "Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall'ex Ospedale Psichiatrico Provinciale";

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;

b) Tempestività - Le istanze vengono avviate all'istruttoria ed esitate entro 60 gg. previa acquisizione dall'uff. 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 Mandatari 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.

5) Servizio Politiche sociali "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;
- b) Tempestività - Le istanze, corredate della prescritta documentazione, vengono esitate immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta;
- 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 ed all'integrazione.

Dimensioni aggiuntive della qualità:

- a) 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, purchè organizzate da quest'ultima;
- b) 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;
- c) 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, purchè pervengano tempestivamente tramite la Scuola interessata;
- d) Equità - Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta;
- e) 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;
- f) 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.

I servizi che sono stati censiti dalle Direzioni costituiscono un primo elenco dei servizi della Città metropolitana di Messina, in attesa che venga concluso il processo di riordino delle funzioni degli Enti di area vasta.

RILEVAZIONE DELLE DIMENSIONI DELLA QUALITA' RAGGIUNTA

In questo primo intervento alcuni degli indicatori individuati per misurare le dimensioni aggiuntive della qualità hanno evidenziato criticità nella rilevazione della loro effettiva misura.

E' stato il caso dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web.

Al riguardo è tuttavia utile segnalare i risultati della customer satisfaction: <http://www.cittametropolitana.me.it/la-provincia/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/allegati/tabella-customer-3.pdf> condotta dal competente Ufficio che danno la percezione dell'utilità della sezione Amministrazione Trasparente, pur nella consapevolezza che il numero di aderenti alla customer è molto basso: 79 utenti.

La valutazione complessiva della sezione è più che positiva con l'85% degli utenti che da un giudizio alto o medio alto.

Si riportano i risultati rilevati per singolo servizio:

Servizio: "Accesso agli atti e documenti amministrativi";		
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA
TEMPI DI EROGAZIONE	NEL RISPETTO DEL TEMPO MASSIMO PREVISTO: GG. 10 per la VISIONE; GG.30 per il RILASCIO ATTI	N. Atti rilasciati 156 Tempo Medio 13,5 Atti Fuori Tempo 0

Il tempo medio di rilascio degli atti è ben al di sotto del termine massimo consentito.

CRITICITA': Non è stata attivata la customer satisfaction dello specifico servizio.

Servizio: Viabilità I Distretto "Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell'Ente";		
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA
TEMPI DI EROGAZIONE	< del 30% del tempo procedimentale (gg.60)	N. Atti 663 Tempo Medio 19,6 Atti Fuori Tempo 0

Servizio: Viabilità I Distretto "Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell'Ente";		
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA
TEMPI DI EROGAZIONE	< del 30% del tempo procedimentale	N. Atti 234 Tempo Medio 23,9 Atti Fuori Tempo 0

La differenza nel tempo medio rilevato è data dall'utilizzo di un disciplinare tecnico da parte del servizio della IV Direzione. Uniformando le procedure, a partire dal II

Semestre del 2015 si è superata la criticità che non consentiva il pieno rispetto dei tempi procedurali di consegna dei documenti.

Si è così realizzato un notevole miglioramento della qualità dei servizi resi all'utenza rientrando, nel II Semestre 2015, nel target del 30% del tempo procedimentale.

Servizio: Sviluppo Economico: "Rilascio del tesserino per la pesca nelle acque interne"		
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA
TEMPI DI EROGAZIONE	Tempo medio di rilascio del tesserino: entro 15 gg. dalla richiesta.	N. tesserini rilasciati:13 Tempo medio 10 gg. Fuori tempo 0

Servizio: Infrastrutture territoriali e datore di lavoro: "Visualizzazione, acquisizione e restituzione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR);"		
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA
TEMPI DI EROGAZIONE	Aggiornamento della banca dati trimestrale	I dati sono stati implementati ed aggiornati con periodicità trimestrale.

Servizio:Infrastrutture territoriali e datore di lavoro: "Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie di sbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi"		
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA
1) TEMPI DI EROGAZIONE 2) QUANTITA' EROGATA	1) Rilascio autorizzazioni nei tempi procedurali; 2) N. Com.ti - Avvisi> n. Bandi	1) N. Atti 27 Tempo Medio 18,3 Atti Fuori Tempo 0 2) N. 2 Avvisi; n. 1 Bando

La qualità del servizio rilevata è stata giudicata buona dal 54,46% ed ottima dal 27,68% degli utenti che hanno prodotto la Customer satisfaction Servizio Trasporti.

Servizio: Politiche sociali: "Servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotrofo ed I.A.I.;"		
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA
1) TEMPI DI EROGAZIONE 2) QUANTITA' EROGATA 3) ACCESSIBILITA'	1) Invio atti all'URP entro i termini procedurali 2) 100% istanze pervenute 3) tutti i giorni lavorativi	1) N. Atti 10 Tempo Medio 14 gg. (invio atti all'URP) 2) N. 10 istanze accolte/ n.10 istanze pervenute 3) accesso garantito in tutti i giorni ed orari di apertura dell'ufficio

CRITICITA': L'invio degli atti all'URP non conclude il procedimento. Non sono comunque segnalati atti fuori tempo dall'Ufficio (URP) che cura il rilascio degli atti. E' evidente la duplicazione con il Servizio: "Accesso agli atti e documenti amministrativi".

Servizio: Politiche sociali "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	QUALITA' RILEVATA
1) TEMPI DI EROGAZIONE 2) QUANTITA' EROGATA 3) TRASPARENZA 4) ELASTICITA' 5) FLESSIBILITA'	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) N. gg. 3 2) N. 245 istanze accolte/ n.245 istanze pervenute 3) n.18 4) n.14 richieste accolte/n.14 richieste pervenute 5) n.20 richieste accolte / n.20 richieste pervenute.

CRITICITA': L'impiego del tempo è stato del 50% in più rispetto al valore di qualità temporale stabilito.

CUSTOMER SATISFACTION: l'indagine del gradimento del servizio reso per l'anno scolastico 2014/15, pubblicata in Amministrazione Trasparente: Customer Servizio di Assistenza igienico-personale e trasporto alunni disabili anno scolastico 2014 - 2015, evidenzia un gradimento complessivo più che positivo.

Servizio: Politiche sociali "Servizio di assistenza (indiretta) mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso istituti specializzati per ciechi e sordomuti";		
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA
1) TEMPI DI EROGAZIONE 2) QUANTITA' EROGATA	1) n. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio: nei tempi procedurali 2) 100% istanze pervenute	1) N. gg. 60 2) N. 5 istanze accolte/ n.6 istanze pervenute

Servizio Politiche sociali "Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall'ex Ospedale Psichiatrico Provinciale";		
INDICATORI	TARGET	QUALITA' RILEVATA
1) TEMPI DI EROGAZIONE 2) QUANTITA' EROGATA 3) TRASPARENZA	1) n. giorni intercorrenti tra la richiesta e la concessione del sussidio: entro 60gg. 2) 100% istanze pervenute 3) n. comunicazioni inviate direttamente all'utenza: almeno n.1 l'anno	1) N. gg. 90 2) N. 8 istanze accolte/ n.8 istanze pervenute 3) N. 8 comunicazioni inviate direttamente all'utenza.

CRITICITA': L'impiego del tempo è stato del 50% in più rispetto al valore di qualità temporale stabilito.

Servizio Politiche sociali "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	QUALITA' RILEVATA
1) TEMPI DI EROGAZIONE 2) QUANTITA' EROGATA 3) TRASPARENZA 4) ELASTICITA' 5) FLESSIBILITA'	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) N. gg. 3 2) N. 211 istanze accolte/ n.211 istanze pervenute 3) n.18 4) n.14 richieste accolte/n.14 richieste pervenute 5) n.20 richieste accolte / n.20 richieste pervenute.

CRITICITA': L'impiego del tempo è stato del 50% in più rispetto al valore di qualità temporale stabilito.

CUSTOMER SATISFACTION: l'indagine del gradimento del servizio reso per l'anno scolastico 2014/15, pubblicata in Amministrazione Trasparente: Customer Servizio di Assistenza igienico-personale e trasporto alunni disabili anno scolastico 2014 - 2015, evidenzia un gradimento complessivo più che positivo.

Trasparenza: Standard di qualità, costi contabilizzati e tempi medi di erogazione dei servizi

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 dei servizi risulta pubblicato in Amministrazione Trasparente, ai sensi dell'art.32, comma 1;

Ai sensi dell'art.32, comma 2 le pubbliche amministrazioni debbono pubblicare:

- a) i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo;
- b) i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente.

Risultano pubblicati in Amministrazione Trasparente:

SERVIZIO EROGATO	COSTI CONTABILIZZATI	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE
Servizio: "Accesso agli atti e documenti amministrativi";	<u>Segreteria Generale - URP</u>	<u>Segreteria Generale - URP</u>

Servizio: Viabilità I Distretto "Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell'Ente";	<u>III Direzione - Viabilità Metropolitana</u>	<u>III Direzione - Viabilità Metropolitana</u>
Servizio: Viabilità I Distretto "Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell'Ente";	<u>III Direzione - Viabilità Metropolitana</u>	<u>III Direzione - Viabilità Metropolitana</u>
Servizio: Sviluppo Economico: "Rilascio del tesserino per la pesca nelle acque interne	<u>V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</u>	<u>V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</u>
Servizio: Infrastrutture territoriali e datore di lavoro: "Visualizzazione, acquisizione e restituzione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR);	<u>VII Direzione - Affari Territoriali e Comunitari</u>	<u>VII Direzione - Affari Territoriali e Comunitari</u>
Servizio: Infrastrutture territoriali e datore di lavoro: "Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie di sbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi"	<u>VII Direzione - Affari Territoriali e Comunitari</u>	<u>VII Direzione - Affari Territoriali e Comunitari</u>
Servizio: Politiche sociali: "Servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotrofo ed I.A.I.	Fattispecie rientrante nei dati pubblicati da: <u>Segreteria Generale - URP</u>	Fattispecie rientrante nei dati pubblicati da: <u>Segreteria Generale - URP</u>
Servizio: Politiche sociali "Servizio di assistenza igienico-personale agli studenti con grave disabilità che frequentano le scuole superiori ricadenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina";	<u>V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</u>	<u>V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</u>
Servizio: Politiche sociali "Servizio di assistenza (indiretta) mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso istituti specializzati	<u>V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</u>	<u>V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</u>

per ciechi e sordomuti”;		
Servizio Politiche sociali “Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall'ex Ospedale Psichiatrico Provinciale”;	V Direzione - Sviluppo Economico e <u>Politiche Sociali</u>	V Direzione - Sviluppo Economico e <u>Politiche Sociali</u>
Servizio Politiche sociali “Servizio di trasporto casa/scuola/casa agli studenti con gravi disabilità che frequentano le scuole superiori nel territorio della Città Metropolitana di Messina”;	V Direzione - Sviluppo Economico e <u>Politiche Sociali</u>	V Direzione - Sviluppo Economico e <u>Politiche Sociali</u>

Ciclo della performance e qualità dei servizi

La qualità e la quantità dei servizi erogati rientra tra gli ambiti di valutazione della performance organizzativa.

Con il Piano delle Performance e degli obiettivi per l'anno 2015 agli obiettivi di miglioramento sono stati correlati gli 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.

Piano dei controlli interni 2015 e grado di soddisfazione degli utenti

In attuazione alla Legge 213/2012 l'Ente ha disciplinato con il Regolamento dei controlli interni il controllo della qualità dei servizi.

Il Piano annuale dei controlli interni 2015, concertato con tutti i soggetti attivi della Città Metropolitana ha previsto indagini mirate alla misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza interna ed esterna che fruisce dei servizi erogati, avvalendosi di schede-questionari di customer satisfaction.

SERVIZIO	PUBBLICAZIONE IN AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE: ALTRI CONTENUTI- CUSTOMER
Servizio Trasparenza ed URP	<u>Customer Satisfaction Dipendenti 2015</u> <u>Questionario di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti della sezione "Amministrazione Trasparente"</u>
Servizio Controllo Performance – Ufficio Piano Formativo	<u>Customer Satisfaction Formazione 2015</u>
Servizio Agricoltura – Ufficio Enoteca ed Agriturismo	Customer satisfaction Enoteca Provinciale S. Placido
Servizio Turismo e Cultura – Ufficio Gestione Galleria	Customer satisfaction Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea
Servizio Politiche Sociali - Assistenza	<u>Customer Servizio di Assistenza igienico-personale e trasporto alunni disabili anno scolastico 2014 - 2015</u>
Servizio: Infrastrutture territoriali e datore di lavoro: "Visualizzazione, acquisizione e restituzione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR);	Customer satisfaction Servizio Trasporti

IL GRADIMENTO RILEVATO CON LE CUSTOMER SATISFACTION E' GENERALMENTE PIU' CHE POSITIVO.

Qualità interna: il benessere organizzativo e la formazione

La Città Metropolitana di Messina ha, dal 2014, avviato il rilevamento della qualità interna della propria organizzazione, realizzando l'indagine sul benessere organizzativo. Le analisi compiute assumono tuttavia valore relativo stante la bassa partecipazione dei dipendenti. La relazione sul benessere organizzativo è pubblicata in Amministrazione Trasparente: <http://www.cittametropolitana.me.it/la-provincia/amministrazione-trasparente/performance/benessere-organizzativo/allegati/benessere-organizzativo-2015.pdf>

L'Ufficio Comunicazione Interna ha condotto un'altra analisi che ha visto la partecipazione ben più massiccia del personale (48,77% del personale in servizio) volta a rilevare il grado di soddisfazione del lavoro svolto e del suo ambiente, il rapporto con i colleghi e con i superiori, il lavoro di gruppo e la percezione che si ha della comunicazione interna.
Customer Satisfaction Dipendenti 2015

Il fitto programma formativo dell'anno 2015, realizzato quasi interamente in house, ha avuto il gradimento dei dipendenti sia per l'aspetto organizzativo (50,2 giudizi di buono e 24,7 giudizi di ottimo) che per la docenza (43,4 giudizi di buono e 43,5 di giudizi di ottimo), come dimostra la customer pubblicata: Customer Satisfaction Formazione 2015

Il Responsabile del Servizio Controllo Performance
G. Gargotta

Il Segretario Generale
dott.ssa M.A. Gaponetti

COPIA CONFORME
ALL' ORIGINALE

10/06/2016 LIPRVA C. GARGOTTA



Citta' Metropolitana di Messina

IL NUCLEO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

esaminate le risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2015 che ha riguardato un primo elenco dei servizi erogati al cittadino utente dalla Città Metropolitana di Messina;

preso atto che la metodologia di rilevazione prevede un report conclusivo annuale con verifica semestrale per le eventuali azioni correttive;

esprime le seguenti valutazioni:

- a) il NIV valuta positivamente che si sia avviato il controllo della qualità dei servizi pur nella consapevolezza che l'elenco e gli standard individuati dovranno al più presto essere rivisitati alla luce delle funzioni attribuite dalla Legge di riforma regionale degli Enti di Area Vasta.
- b) Positiva l'introduzione di indicatori di: accessibilità delle informazioni, tempestività, trasparenza, correttezza con l'utenza, completezza del servizio, con la fissazione di standard di qualità dei servizi erogati.

Appare evidente che le maggiori criticità che sono emerse riguardano:

1) la qualità temporale: in diversi servizi il tempo entro cui il cittadino è messo in condizioni di accedere, è superiore a quello fissato anche se rientra nei parametri massimi previsti per la conclusione dei procedimenti.

A riguardo il NIV invita i Dirigenti competenti a verificarne le cause e ad adottare i provvedimenti conseguenti per ovviare a tale criticità.

2) Nel corso del 2015 sono state attivate alcune indagini annuali di rilevazione del gradimento (Customer Satisfaction) dalle quali emerge un gradimento più che positivo.

Tale dato, pur se confortante, stride con la ridotta adesione degli utenti - cittadini a tale importante strumento di verifica della qualità erogata.

Il NIV raccomanda di potenziare anche con l'utilizzo di nuovi strumenti di comunicazione, il dialogo con i cittadini utenti. La possibilità di dotarsi di una Customer complessiva che riguardi tutta l'Amministrazione, come quella proposta nei primi mesi del 2016 dal Servizio URP, già valutata positivamente dal NIV, va in tale direzione.

In conclusione, pur con le criticità evidenziate, il NIV valuta positivamente le risultanze della rilevazione – 2015 sulla qualità dei Servizi ed invita l'Amministrazione a rafforzare questo indispensabile strumento di valutazione della Performance Organizzativa.

IL NUCLEO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

01 - 08 - 2016



COPIA CONFORME
ALL' ORIGINALE

Aleluia
06/08/2016

INDROVA
