



CITTÀ METROPOLITANA DI MESSINA

DECRETO SINDACALE

n. 103 del 12 GIU. 2019

OGGETTO: Presa d'atto della rilevazione dei servizi della Città Metropolitana di Messina anno 2018.

IL SINDACO METROPOLITANO

l'anno duemiladiciannove il giorno DOMENICA del mese di GIUGNO,
alle ore 13:10, 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.;

Visto il D.P. della Regione Siciliana n. 576/GAB del 02/07/2018, che all'art. 2 recita: "*le funzioni del Sindaco Metropolitano e della Conferenza Metropolitana sono esercitate dal Sindaco pro-tempore del Comune di Messina On.le Cateno De Luca*";

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”

OGGETTO: Presa d'atto della rilevazione dei servizi della Città Metropolitana di Messina anno 2018.

Vista la Deliberazione n.12 del 22.01.16 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;

Che tale elenco è stato successivamente integrato con ulteriori servizi giusta Decreti Sindacali n.117 del 20/04/2017 e n. 248 del 9/11/2018;

Preso atto delle risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2018 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 il consolidamento del controllo della qualità dei servizi, incrementato rispetto al 2017 e che, pur registrando un miglioramento nella qualità temporale dei servizi, tale parametro sia ulteriormente da migliorare, invitando i dirigenti competenti ad individuarne le cause per apportare i dovuti correttivi finalizzati all'ottimizzazione dei tempi;

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 2018" allegate al presente decreto per farne parte integrante e sostanziale;

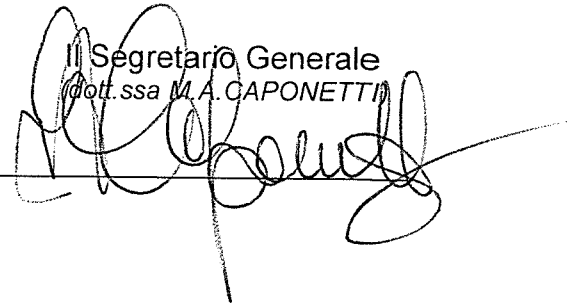
Prendere atto delle valutazioni espresse dal Nucleo Indipendente di Valutazione nel documento allegato al presente decreto per farne parte integrante e sostanziale;

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

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 2018;
2. Documento del N.I.V. del 06 giugno 2019;

Oggetto: Presa d'atto della rilevazione dei servizi della Città Metropolitana di Messina anno 2018.

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.

Addì 11.06.2019

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.

Addì 11.06.19

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.

Addì _____

IL RAGIONIERE GENERALE
(Nome e COGNOME)

(firma)

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

Addì _____

IL RAGIONIERE GENERALE
(Nome e COGNOME)

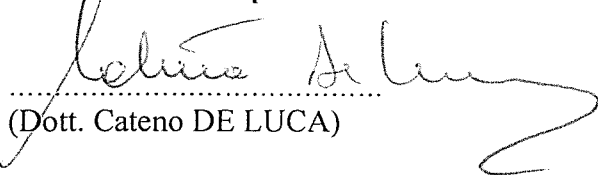
(firma)

Decreto Sindacale n. 103 del 12 GIU. 2019

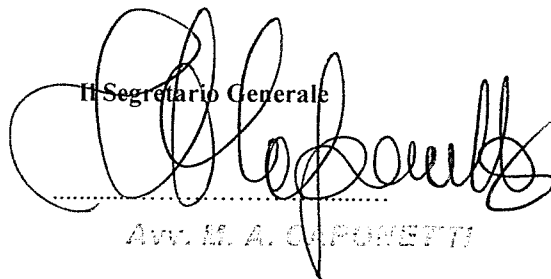
Oggetto: Presa d'atto della rilevazione dei servizi della Città Metropolitana di Messina anno 2018.

Letto, confermato e sottoscritto.

Il Sindaco Metropolitano


.....
(Dott. Cateno DE LUCA)

Il Segretario Generale


.....
Avv. M. A. CAPORETTI

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 2018

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.

Tale elenco è stato successivamente integrato con ulteriori servizi giusta Decreti Sindacali n.117 del 20/04/2017 e n. 248 del 9/11/2018.

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 seguenti servizi erogati dall’Ente ai cittadini:

Corpo di Polizia Metropolitana
1) Servizio: “Rilascio del tesserino per la pesca nelle acque interne; 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
2) Servizio: “Servizio informazioni per le modalità di estinzione del verbale di contestazione per violazione al Codice della Strada” 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
Segreteria Generale
Servizio Trasparenza e URP
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

III Direzione Viabilità Metropolitna

1° Servizio Viabilità Distretto Peloro/Eolie - Ufficio Autorizzazioni e Concessioni

Servizio: “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 Sviluppo Economico e Politiche Sociali

Servizio Politiche Sociali

1) Servizio: “Servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotrofio 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 Brefotrofio e nell'Istituto provinciale di Assistenza all'Infanzia di Messina ovvero che vi sono transitati in fase di affido 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 Brefotrofio 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: “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 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 scambi 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: "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: "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 Mandalari 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: "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 AIPIT 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, 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 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 scambi 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.

6) Servizio: "Assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione per gli studenti con disabilità psico-fisico-sensoriali"

Dimensioni della qualità:

[Accessibilità] L'accesso è garantito agli studenti con particolari forme di disabilità psicofisico-sensoriali che frequentano le Scuole Superiori, Statali o Paritarie, ricadenti nel territorio della provincia di Messina. Le istanze compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci o dallo stesso alunno, se maggiorenne), vengono accolte dalle Scuole che le inoltrano, anche via mail, al Servizio Politiche Sociali unitamente al PEI (piano educativo individuale) ed al PDF (profilo dinamico funzionale) redatti dall'equipe di neuropsichiatria infantile che opera presso la Scuola e che indica espressamente la necessità di tale figura specialistica.

[Tempestività] Le istanze, corredate della prescritta documentazione, vengono esitate di norma entro 90 gg. decorrenti dal ricevimento degli atti dalle scuole e definite entro la data di apertura dell'anno scolastico in modo da consentire l'assegnazione delle risorse finanziarie alle Scuole, nei limiti delle disponibilità di Bilancio. Immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta, se in corso d'anno scolastico.

[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.

[Efficacia] L'erogazione del servizio AAC consente agli studenti con particolari disabilità di essere adeguatamente supportati nelle attività didattiche da operatori che hanno il compito di facilitare la comunicazione ed il rapporto relazionale con il docente curriculare ed il gruppo classe e quindi di vedere rispettato il loro diritto allo studio ed all'integrazione.

[Continuità] Il servizio viene erogato per periodi e n.° di ore definiti in base alla disponibilità delle risorse finanziarie. [Elasticità] Il servizio è in grado di fare fronte sia alle richieste di nuovi inserimenti di studenti disabili o anche a spostamenti di sede scolastica di alunni disabili già in assistenza. [Flessibilità] Eventuali richieste, diverse da quelle routinarie, di assistenza 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. [Equità] Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta. [Efficienza] L'attuale articolazione del territorio provinciale in zone omogenee, per distribuzione dei plessi scolastici, ha consentito di ottimizzare in maniera considerevole le limitate risorse finanziarie a disposizione. [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 scambi 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.

7) Servizio: "Erogazione per conto della Regione Siciliana di borse di studio per gli studenti che frequentano le Scuole statali e paritarie ricadenti nel territorio dei Comuni della provincia di Messina"

Dimensioni della qualità:

[Accessibilità] L'accesso è garantito agli studenti di tutte le Scuole di ogni ordine e grado, statali o paritarie, della provincia di Messina che versano in condizioni di svantaggio economico (ISEE non superiore ad € 10.632,94=) Le spese ammissibili sono riferite a: spese connesse alla frequenza scolastica; spese di trasporto per abbonamenti su mezzi pubblici; spese per servizi di mensa scolastica; spese per sussidi scolastici; spese per acquisto di materiali didattico strumentali (esclusi libri di testo obbligatori).

[Tempestività] Le istanze vengono esitate nei termini e con le modalità disposte dai bandi e dalle circolari regionali.

[Trasparenza] Le informazioni sul servizio vengono diffuse in modo semplice e chiaro alle famiglie degli studenti interessati, tramite le Scuole, le Amministrazioni Comunali e mediante il sito web dell'Ente nell'apposito spazio dedicato.

[Efficacia] Gli interventi a sostegno degli studenti in condizioni di svantaggio economico hanno grande rilevanza poiché sono determinanti per garantire il diritto allo studio e per le prospettive future di inserimento lavorativo.

[Continuità] L'erogazione ha carattere annuale ed avviene mediante ruoli di liquidazione bancaria;

[Equità] Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni od esclusioni.

[Efficienza] La liquidazione dei benefici assegnati è cadenzata in base all'erogazione dei finanziamenti regionali.

Servizio Turismo

8) Servizio: “Informativa ed assistenza su classificazione strutture ricettive e tabelle prezzi”

Dimensione della qualità:

Accessibilità: Istanza di parte (SCIA) per il tramite dello Sportello Unico Attività Produttive del comune territorialmente competente e presentazione diretta delle tabelle prezzi; Accesso al servizio/uffici – orari di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì 8,00/14,00 – martedì e giovedì anche 14,30/17,30 e finestra “Turismo” del sito istituzionale (modulistica varia).

Tempestività: Tempi di erogazione del servizio 60gg (salvo eventuali richieste integrazioni documenti).

Trasparenza: Servizio, normativa e modulistica pubblicata su pagina “Turismo e Cultura” del sito istituzionale; Pubblicazione atti su “Albo Pretorio” e “Amministrazione Trasparente”.

Efficacia: Soddisfazione degli utenti/imprenditori/operatori del settore turistico alberghiero.

Qualità aggiuntiva: Informativa e assistenza sulla normativa del settore turistico ricettivo e collaborazione costante con gli Sportelli Unici per le Attività Produttive dei 108 Comuni della provincia di Messina.

9) Servizio: “Trasmissione agli utenti richiedenti (Comuni, Associazioni, portatori di interesse) dei dati turistici definitivi in forma aggregata”

Dimensione della qualità:

Accessibilità: Modalità di accesso al servizio – si istanza di parte; orario di servizio: da lun. a ven. 8,00/14,00 – mart. e giov. 14,30/17,30 .

Tempestività: Tempi di erogazione del servizio 30gg (salvo richieste integrazioni).

Trasparenza: Pieno rispetto della normativa di settore e delle direttive ISTAT.

Efficacia: Soddisfazione degli utenti.

10) Servizio: “Accoglienza ed informazione turistica plurilingue presso Infopoint C.so Cavour – Messina”

Dimensione della qualità:

Accessibilità: Apertura al pubblico dal lun. al ven. ore 8,00 – 13,00 e 14,30 – 16,30 .

Tempestività: In tempo reale (max 15 min. d’attesa).

Trasparenza: Servizio aperto a tutti – apposita segnaletica stradale - comunicazione.

Efficacia: Soddisfazione degli utenti (visitatori e turisti) e stakeholders principali:

VI Direzione Ambiente

Servizio Parchi e Riserve

1) Servizio: “Rilascio pareri e nulla-osta ai sensi della L.R.98/81 e ss.mm.ii. e in applicazione dei DD.AA. istitutivi delle riserve naturali orientate”

Dimensione della qualità:

Accessibilità: ricevimento utenti durante l'orario di lavoro, contatti telefonici , email

Tempestività: i pareri ed i nulla-osta vengono rilasciati dal Servizio nei termini previsti dalla normativa vigente ovvero gg-90 e/o gg- 180 in caso di procedimenti di particolare, complessità dalla data di emissione dell'istanza di parte.

Trasparenza: Le istruttorie dei progetti, ove necessario, vengono effettuate previo sopralluogo sul sito di interesse, e vengono esaminate da apposite commissioni di valutazione di incidenza ambientale gradimento utenti e stakeholder principali.

2) Servizio: “Visite guidate per una migliore conoscenza delle aree protette. Autorizzazioni per eventi consentiti nelle riserve naturali”

Dimensione della qualità:

Accessibilità: ricevimento utenti durante l'orario di lavoro, contatti telefonici, email

Tempestività: Le autorizzazioni vengono rilasciate dal Servizio entro 30 gg dall'istanza

gradimento utenti e stakeholder principali.

Servizio Tutela delle Acque e dell'Aria
3) Servizio: "Rilascio di autorizzazioni ambientali: AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), autorizzazioni in linea generale, voltture, pareri" Dimensione della qualità: Modalità di accesso al servizio per il pubblico: apertura al pubblico estesa per tutto l'orario di lavoro, n. 7 unità di personale dedicate, bassi tempi di attesa, facilità di comunicazione anche attraverso telefono, fax, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web. "Autorizzazione Unica Ambientale" rilasciata entro 90 gg. dal ricevimento dell'istanza (art.4 D. Lgs. 59/13); per integrazioni documentali o acquisizione pareri i termini si possono estendere a 150gg. (art.5 D. Lgs. 59/13) "Autorizzazione in linea generale" rilasciata con Presa d'Atto entro 45gg dalla richiesta. Le informazioni per la fruizione del servizio sono disponibili sulla pagina web istituzionale dell'Ente: http://www.cittametropolitana.me.it/servizi/informazioniambientali/tutela-aria/ gradimento utenti e stakeholder principali.
Servizio Controllo Gestione Rifiuti
4) Servizio: "Rilascio iscrizioni al registro recuperatori rifiuti della Città Metropolitana di Messina per le attività di recupero ai sensi dell'art.216 del D.Lgs.152/06 e ss.mm.ii" Dimensione della qualità: Accessibilità: ricevimento del pubblico, contatti telefonici, corrispondenza via email; Tempestività: rilascio iscrizione in novanta giorni; Trasparenza: pubblicazione degli elenchi delle ditte iscritte al registro recuperatori rifiuti di questa Città Metropolitana; gradimento utenti e stakeholder principali.
Servizio Rilevamento Qualità Aria, Impianti termici ed Educazione ambientale
5) Servizio: "Monitoraggio Qualità dell'aria" Dimensione della qualità: Accessibilità: attraverso richieste scritte, telefoniche o tramite mail. - Pubblicazione annuale dell'elaborazione statistica sul sito istituzionale (entro marzo); Tempestività: 30 gg. da richiesta utenti "Autorizzazione Unica Ambientale" rilasciata entro 90 gg. dal ricevimento dell'istanza (art.4 D. Lgs. 59/13); per integrazioni documentali o acquisizione pareri i termini si possono estendere a 150gg. (art.5 D. Lgs. 59/13) "Autorizzazione in linea generale" rilasciata con Presa d'Atto entro 45gg dalla richiesta. Trasparenza: Le informazioni per la fruizione del servizio sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente gradimento utenti e stakeholder principali.

VII Direzione Affari Territoriali e Comunitari
Servizio SITR, Servizio Pianificazione Strategica – Ufficio Area Metropolitana , Infrastrutture, Trasporti e Servizi di distribuzione"
1) Servizio: "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: “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.

RILEVAZIONE DELLE DIMENSIONI DELLA QUALITA' RAGGIUNTA – ANNO 2018

Si riportano i risultati rilevati per singolo servizio:

Servizio: “Rilascio del tesserino per la pesca nelle acque interne”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017	QUALITA' RILEVATA 2016
TEMPI DI EROGAZIONE	Tempo medio di rilascio del tesserino: entro 15 gg. dalla richiesta.	N. licenze e tesserini rilasciati: 12 Tempo medio 10 gg.	N. licenze e tesserini rilasciati: 31 Tempo medio 10 gg.	N. tesserini rilasciati: 7 Tempo medio 10 gg.

“Servizio informazioni per le modalità di estinzione del verbale di contestazione per violazione al Codice della Strada”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
TEMPI DI EROGAZIONE	1)N. gg. necessari aggiornamento sito web: 7 giorni 2)N. gg. settimanali apertura al pubblico; giorni feriali 3)Tempo medio della risposta rispetto alla richiesta: 3 giorni	1) Aggiornamento entro i 7 giorni 2)Apertura al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle 3,00 antimeridiano dalle 15,00 alle 18,00 pomeriggio 3)Risposta sempre entro 3 gg. dalla richiesta	1) Aggiornamento entro i 7 giorni 2)Apertura al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle 3,00 antimeridiano dalle 15,00 alle 18,00 pomeriggio 3)Risposta sempre entro 3 gg. dalla richiesta

Servizio: "Accesso agli atti e documenti amministrativi"				
INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017	QUALITA' RILEVATA 2016
TEMPI DI EROGAZIONE Accesso agli atti e documenti amministrativi	Nel rispetto del tempo massimo previsto: gg. 10 per la visione; gg.30 per il rilascio atti.	N. Atti rilasciati 191 di cui n. 5 in itinere Tempo Medio 1,08* Tempo medio Rilevato 10,19 Due atti fuori tempo: uno a causa della complessità e della difficoltà di rinvenimento degli atti richiesti, l'altro si è concluso con l'esercizio del potere sostitutivo.	N. Atti rilasciati 177+4 in itinere Tempo Medio 1,14* Atti Fuori Tempo 2 per cause dipendenti dalle direzioni	N. Atti rilasciati 178 Tempo Medio 6,25* Atti Fuori Tempo 0
Accesso civico	Nel rispetto del tempo massimo previsto: gg.30 per il rilascio documenti	N. Atti rilasciati 11	N. Atti rilasciati 13	Servizio non mappato

* tempo presso URP

Servizio: "Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell'Ente"				
INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017	QUALITA' RILEVATA 2016
Tempi di erogazione	< del 30% del tempo procedimentale (gg.60)	N. Atti: 541 Tempo Medio: 24,54 Atti Fuori Tempo: 0	N. Atti: 571 Tempo Medio: 20 Atti Fuori Tempo: 0	N. Atti: 476 Tempo Medio: 21 Atti Fuori Tempo: 0

Servizio: Politiche sociali: "Servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotrofio ed I.A.I.				
INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017	QUALITA' RILEVATA 2016
1) Tempi di erogazione	1) Invio atti all'URP entro i termini procedurali	1) n. 11 atti tempo medio gg.4 (all'URP)	1) N. Atti: 18 Tempo Medio: 4 gg. Invio atti all'URP.	1) N. Atti: 13 Tempo Medio: 5 (invio atti all'URP)

2)Quantità erogata	2) 100% istanze pervenute	2) 11 istanze accolte/n. 11 pervenute;	2) N.18 istanze pervenute / N.18 istanze accolte.	2) N. 13 istanze accolte/ n. 13 istanze pervenute
3) Accessibilità	3) tutti i giorni lavorativi	3)accesso garantito in tutti i giorni ed orari apertura uffici	3) accesso garantito in tutti i giorni ed orari di apertura dell'ufficio.	3) accesso garantito in tutti i giorni ed orari di apertura dell'ufficio

Servizio: “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 ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017	QUALITA' RILEVATA 2016
1) Tempi di erogazione	1) n. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio: n.2 gg. lavorativi.	1) n. 2 gg.	1) N. gg. 2	1) N. gg. 60
2) Quantita' erogata	2) 100% istanze pervenute	2) n. 260 accolte/ n. 260 pervenute	2) N. 225 accolte/ N.256 pervenute	2) N. 220 istanze accolte/ n. 230 istanze pervenute
3) Trasparenza	3)comunicati,avvisi,incontri informativi n.5/anno	3) n. 15 circolari, avvisi, comunicati	3) N. 15	3) n.10
4) Elasticità	4)accoglimento del 100% delle richieste aggiuntive	4) n. 03 accolte richieste agg.ve / n.03	4) N. 13 accolte/ N.13 pervenute	4) n. richieste accolte/n. richieste pervenute
5) Flessibilità	5)accoglimento del 100% delle richieste non routinarie	5) n. 05 accolte richieste non routinarie/n.05	5) N.25 accolte/ N.25 pervenute	5) n. 20 richieste accolte / n. 20 richieste pervenute.

Servizio: “Servizio di assistenza (indiretta) mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso istituti specializzati per ciechi e sordomuti”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017	QUALITA' RILEVATA 2016
1) Tempi di erogazione	1) n. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio: nei tempi procedurali	1) N. gg. 60	1) N. gg.60	1) N. gg. 60
2) Quantità erogata	2) 100% istanze pervenute	2) N. 6 istanze accolte/ n. 6 istanze pervenute n. 12 comunicati, avvisi	2) N. 5 istanze pervenute/ N.5 istanze accolte	2) N. 5 istanze accolte/ n. 5 istanze pervenute n. 15 comunicati, avvisi

Servizio: “Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall'ex Ospedale Psichiatrico Provinciale”;

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017	QUALITA' RILEVATA 2016
1) Tempi di erogazione 2) Quantità 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.45 2) N. 7 istanze accolte/N.7 pervenute 3) N. 7 comunicazioni inviate all'utenza;	1) N. gg. 45 2) N. 7 istanze pervenute/ N. 7 istanze accolte 3) N. 08 comunicazioni inviate	1) N. gg. 45 2) N. 8 istanze accolte/ n. 8 istanze pervenute 3) N. comunicazioni inviate direttamente all'utenza. n. 16 comunicazioni, avvisi

Servizio: “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 ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017	QUALITA' RILEVATA 2016
1) Tempi di erogazione 2) Quantità erogata 3)Trasparenza 4) Elasticità 5) Flessibilità	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 2 lavorativi 2) N. 245 istanze accolte / N. 245 pervenute; 3) N. 16 comunicati, avvisi, circolari 4) n. 7 richieste agg. Accolte/n. 7 richieste pervenute 5) n.10 richieste non routinarie accolte / n. 10 pervenute;	1) N. gg. 02 2) N.210 accolte/ N.210 pervenute 3) N. 15 4) N. 5 accolte / N. 5 pervenute 5) N. 25 accolte / N.25 pervenute	1) N. gg. 60 2) N. 211 istanze accolte/ n. 211 istanze pervenute 3) n.10 4) n. richieste accolte/n. richieste pervenute 5) n.20 richieste accolte / n.20 richieste pervenute.

Servizio: “Assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione per gli studenti con disabilità psico-fisico-sensoriali”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
1) QUANTITA' EROGATA 2) ELASTICITA' 3)TRASPARENZA	1)100% istanze raccolte 2) 100% richieste aggiuntive accolte 3)avvisi sul web, circolari alle Scuole	N. 289 accolte / n. 289 pervenute n. 9 accolte/ n. 9 pervenute n. 02 Avvisi; N. 02 Circolari	N.164 accolte/ N.164 pervenute N.10 accolte/ N.10 pervenute N. 2 Avvisi; N. 06 Circolari

Servizio: "Erogazione per conto della Regione Siciliana di borse di studio per gli studenti che frequentano le Scuole statali e paritarie ricadenti nel territorio dei Comuni della provincia di Messina"

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
1)TEMPI DI EROGAZIONE 2)QUANTITA' EROGATA 3)TRASPARENZA	1)n. giorni intercorrenti tra il finanziamento regionale e l'erogazione delle borse di studio 2) n. istanze accolte; n. Istanze esitate 3)avvisi sul web, circolari alle Scuole e ai Comuni; note Racc. a famiglie	gg. 90 N. 2450 istanze accolte / n.30 non accolte N. 2 Avvisi ; N. 3 Circolari alle scuole sup. N. 30 note Racc. A/R alle famiglie	gg. 90 istanze accolte N.° 8047; N.° 73 non esitate (per irreperibilità dei beneficiari) N. 2 Avvisi; N. 2 Circolari ; N. 73 note a famiglie

Servizio: "Informativa ed assistenza su classificazione strutture ricettive e tabelle prezzi"			
INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	
1) Accessibilità: 2) Tempestività: 3) Trasparenza: 4) Efficacia: 5) Qualità aggiuntiva:	Istanza di parte (SCIA) per il tramite dello Sportello Unico Attività Produttive del comune territorialmente competente e presentazione diretta delle tabelle prezzi; Accesso al servizio/uffici – orari di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì 8,00/14,00 – martedì e giovedì anche 14,30/17,30 e finestra "Turismo" del sito istituzionale (modulistica varia). Tempi di erogazione del servizio 60gg (salvo eventuali richieste integrazioni documenti). Servizio, normativa e modulistica pubblicata su pagina "Turismo e Cultura" del sito istituzionale; Pubblicazione atti su "Albo Pretorio" e "Amministrazione Trasparente". Soddisfazione degli utenti/imprenditori/operatori del settore turistico alberghiero. Informativa e assistenza sulla normativa del settore turistico ricettivo e collaborazione costante con gli Sportelli Unici per le Attività Produttive dei 108 Comuni	Informazioni:100% SCIA pervenute 325 SCIA lavorate 245: 75,38% Tabelle prezzi pervenute 544 Tabelle prezzi vidimate 329: 60,48% Customer n. 107 schede	

	della provincia di Messina.	gradimento positivo: 90,98%
--	-----------------------------	-----------------------------

Servizio: “Trasmissione agli utenti richiedenti (Comuni, Associazioni, portatori di interesse) dei dati turistici definitivi in forma aggregata)		
INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Accessibilità:	1) Modalità di accesso al servizio – si istanza di parte; orario di servizio: da lun. a ven. 8,00/14,00 – mart. e giov. 14,30/17,30 .	1) Informazioni 100%
2) Tempestività:	2) Tempi di erogazione del servizio 30gg (salvo richieste integrazioni).	2) n. richieste pervenute 44 n. richieste esitate 43 : 97,75%
3) Trasparenza:	Pieno rispetto della normativa di settore e delle direttive ISTAT.	
4) Efficacia:	Soddisfazione degli utenti.	

Servizio: “Accoglienza ed informazione turistica plurilingue presso Infopoint C.so Cavour – Messina				
INDICATORI		TARGET ATTESO	QUALITA’ RILEVATA 2018	
1) Accessibilità:		Apertura al pubblico dal lun. al ven. ore 8,00 – 13,00 e 14,30 – 16,30 . In tempo reale (max 15 min. d’attesa). Servizio aperto a tutti – apposita segnaletica stradale - comunicazione. Soddisfazione degli utenti (visitatori e turisti) e stakeholders principali:	1)100% giorni lavorativi oltre 10gg aperture straordinarie	
2) Tempestività:				
3) Trasparenza:			2) Immediata o programmata su richiesta - 95%	
4) Efficacia:			3) n. visitatore/n. Mappe fornite 8100/3700 – 45% n. visitatori/ n. informazioni 8100/8000 – 98% n. eventi ricercati/n. Eventi promossi 1162/1162 – 100% n. lingue in app dedicate - n. 5 lingue italiano, francese, inglese, spagnolo e tedesco 4) n. visitatori/n. Schede compilate 8100/2419 30% percentuale soddisfazione:99,66%	
Servizio: “Rilascio pareri e nulla-osta ai sensi della L.R.98/81 e ss.mm.ii. e in applicazione dei DD.AA. istitutivi delle riserve naturali orientate”				
INDICATORI		TARGET ATTESO	QUALITA’ RILEVATA 2018	QUALITA’ RILEVATA 2017

1) Accessibilità	1) Giorni apertura/giorni lavorativi	1) 100%	1) 100%
2) Tempestività	2) Pareri e n.o. rilasciati entro i tempi previsti dalla normativa (60gg) 3) customer – 80% giudizi positivi	2) 100% (Rilascio n.159 richieste pareri e/o N.O. di Valutazioni incidenza ambientale a privati ed Enti vari entro i tempi previsti dalla normativa-60 gg.) 3) > = 80%	2) 100 % (Rilascio n.120 richieste pareri e/o N.O. di Valutazioni incidenza ambientale a privati ed Enti vari entro i tempi previsti dalla normativa-60 gg.)

Servizio: “Visite guidate per una migliore conoscenza delle aree protette. Autorizzazioni per eventi consentiti nelle riserve naturali”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2017	QUALITA' RILEVATA 2017
1) Accessibilità	1) Giorni apertura/giorni lavorativi	1) 100%	1) 100%
2) Tempestività	2) autorizzazioni rilasciate per visite guidate o eventi entro il tempo massimo previsto 3) customer – 80% giudizi positivi	2) 100 % (Rilascio n. 55 autorizzazioni e/o N.O. per visite guidate, eventi, riprese televisive, manifestazioni sportive nelle RR.NN.OO. nei tempi previsti dalla normativa vigente-30 gg. 3) 85%	2) 100 % (Rilascio n. 80 autorizzazioni e/o N.O. per visite guidate, eventi, riprese televisive, manifestazioni sportive nelle RR.NN.OO. nei tempi previsti dalla normativa vigente-30 gg.)

Servizio: “Rilascio di autorizzazioni ambientali: AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), autorizzazioni in linea generale, voltture, pareri”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
1) Accessibilità	1) Giorni apertura/giorni lavorativi	1) 100%	1) 100%
2) Tempestività	2) - AUA rilasciata entro i termini previsti agli art. 4 e 5 D.Lgs.59/13 Autorizzazione in linea generale rilasciata entro 45 gg. Aggiornamento tempestivo dei dati disponibili 3) customer – 80% giudizi positivi	2) n. 44 AUA (tempo medio gg 120), n. 9 tra modifiche e voltture (tempo medio 30 gg.) n. 11 AVG (tempo medio 5gg); Aggiornamento tempestivo dei dati disponibili 3) 100%	2) n. 32 AUA (tempo medio gg 120); n. 8 AVG (tempo medio 45gg); n. 4 voltture (tempo medio 15gg.)

Servizio: “Rilascio iscrizioni al registro recuperatori rifiuti della Città Metropolitana di Messina per le attività di recupero ai sensi dell’art.216 del D.Lgs.152/06 e ss.mm.ii”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
1) Accessibilità 2) Tempestività 3) Trasparenza	1) tutti i giorni lavorativi 2) Tempo intercorso tra il ricevimento pratica e iscrizione rispetto ai tempi previsti dalla normativa vigente (90gg) 3) Aggiornamento elenchi entro 7 gg 4) customer – 80% giudizi positivi	1) 100% 2) n. 30 iscrizioni al Registro delle imprese che effettuano attività di recupero (95%) entro 90gg. 3) Aggiornamento continuo elenchi 4) 80%	1) 100% 2) n. 28 iscrizioni al Registro delle imprese che effettuano attività di recupero (95%) entro 90gg. e n. 4 (100%) provvedimenti di sospensione 3) Aggiornamento continuo elenchi

Servizio: “Monitoraggio Qualità dell’aria”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
1) Accessibilità 2) Tempestività 3) Trasparenza	1) Giorni apertura/giorni lavorativi 2) Tempo effettivo fra richieste e rilascio dati (30gg) 3) Inserimento dati sito istituzionale – monitoraggio qualità aria 4) customer – 80% giudizi positivi	1) 100% 2) richieste evase entro 5gg 3) Pubblicazione e invio ad ARPA Sicilia entro marzo 2019 4) customer non rilevabile per il basso numero di richieste	1) 100% 2) richieste evase entro 15gg 3) Pubblicazione e invio ad ARPA Sicilia entro marzo 2018

Servizio: “Visualizzazione, acquisizione e restituzione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR)

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017	QUALITA' RILEVATA 2016
Tempi di erogazione	Aggiornamento della banca dati entro 15 gg. dal dato certificato	15 gg dal dato certificato	15 gg dal dato certificato	15 GG dal dato certificato

Servizio: “Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie disbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi, rilascio autorizzazioni nec, licenze taxi, trasferimenti, sostituzioni guida”

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017	QUALITA' RILEVATA 2016
1) Tempi di erogazione 2) Quantità erogata	1) Rilascio autorizzazioni nei tempi procedurali - 30 gg autorizzazioni agenzie disbrigo pratiche e altro	1) n. atti/tempo medio N. Atti: 29 Tempo Medio: 15.1 N..Atti 65 tempo medio 5.65 Atti Fuori Tempo 0	1) N. Atti: 48 Tempo Medio: 30 Atti Fuori Tempo 4	1) N. Atti: 27 Tempo Medio: 15,88 Atti Fuori Tempo 0

	- 60 gg apertura scuole nautiche e autoscuole (a seguito presentazione SCIA) 2) N. Com.ti - Avvisi> n. Bandi (	n. 1 atto/ 54 2) N. 1 Avviso/30 ; n. 1 Bando /30	2) N. 1 Avvisi ; n. 1 Bando	2) N. 2 Avvisi ; n. 1 Bando
--	--	---	-----------------------------	-----------------------------

Trasparenza: Standard di qualità e costi contabilizzati

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

Ai sensi dell'art.32, comma 2, come modificato dall'art.28 del D. Lgs. n.97/2016 le pubbliche amministrazioni debbono inoltre pubblicare i costi contabilizzati. Si riporta quanto pubblicato in Amministrazione Trasparente:

SERVIZIO EROGATO	COSTI CONTABILIZZATI
Servizio: "Accesso agli atti e documenti amministrativi"	Segreteria Generale – URP https://www.cittametropolitana.me.it/trasparenza/servizio_costo_detail.aspx?servID=9
Servizio: Distretto "Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell'Ente"	III Direzione - Viabilità Metropolitana https://www.cittametropolitana.me.it/trasparenza/servizio_costo_detail.aspx?servID=18
Servizio: "Visualizzazione, acquisizione e restituzione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR);	VII Direzione - Affari Territoriali e Comunitari https://www.cittametropolitana.me.it/trasparenza/servizio_costo_detail.aspx?servID=12
Servizio: "Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie di sbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi"	VII Direzione - Affari Territoriali e Comunitari https://www.cittametropolitana.me.it/trasparenza/servizio_costo_detail.aspx?servID=13
Servizio: "Servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotrofo ed I.A.I.	Fattispecie rientrante nei dati pubblicati da: Segreteria Generale – URP file:///s://www.cittametropolitana.me.it/trasparenza/servizio_costo_detail.aspx%3FservI
Servizio: "Servizio di assistenza igienico-personale agli studenti con grave disabilità che frequentano le scuole superiori ricadenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina"	V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali https://www.cittametropolitana.me.it/trasparenza/servizio_costo_detail.aspx?servID=1

Servizio: "Servizio di assistenza (indiretta) mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso istituti specializzati per ciechi e sordomuti"	V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali https://www.cittametropolitana.me.it/trasparenza/servizio_costo_detail.aspx?servID=3
Servizio: "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 Politiche Sociali https://www.cittametropolitana.me.it/trasparenza/servizio_costo_detail.aspx?servID=28
Servizio: "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 Politiche Sociali https://www.cittametropolitana.me.it/trasparenza/servizio_costo_detail.aspx?servID=1
Servizio: "Erogazione per conto della Regione Siciliana di borse di studio per gli studenti che frequentano le Scuole statali e paritarie ricadenti nel territorio dei Comuni della provincia di Messina"	V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali https://www.cittametropolitana.me.it/trasparenza/servizio_costo_detail.aspx?servID=29
Assistenza all'Autonomia e Comunicazione alunni disabili Scuole Superiori	V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali https://www.cittametropolitana.me.it/trasparenza/servizio_costo_detail.aspx?servID=2

Ciclo della performance e qualità dei servizi

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 fissato i criteri sulla base dei quali monitorare la funzionalità delle proprie strutture organizzative nell'erogazione dei servizi. Con i Decreti Sindacali n.117 del 20.04.17 e n. 248 del 9/11/2018 aventi oggetto: "Modifiche e integrazioni all'elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina per i quali sono stati standard di qualità" si è provveduto ad ampliare i servizi resi alla collettività, indicando le principali caratteristiche, le modalità di erogazione e la tipologia dell'utenza che usufruisce del servizio, a cui sono associati indicatori e standard di qualità.

La metodologia degli standard di qualità con i suoi indicatori consente ai cittadini di potere esercitare il controllo sulla qualità dei servizi attraverso la constatazione oggettiva di alcuni elementi che caratterizzano una struttura, un servizio o una prestazione.

Con il Piano provvisorio delle Performance e degli obiettivi per l'anno 2018, approvato con D.S. 64/2018 e D.S.252/2018, la qualità e la quantità dei servizi erogati rientra tra gli ambiti di valutazione della performance organizzativa.

Ad ogni servizio mappato sono correlati 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.

OBIETTIVO 2018	RISULTATI ATTESI	INDICATORI DI RISULTATO	TARGET
Rilevare la qualità dei servizi	Standard di qualità dei servizi resi dalla Città Metropolitana di Messina: aggiornamento delle schede, monitoraggio e rilevazione dei servizi resi. Customer satisfaction.	1) Indicatori di qualità	1) rispetto degli standard di qualità (peso 50%)
		2) gradimento	2) almeno 75% di giudizi positivi. (peso 50%)

RISULTATI CONSEGUITI 2018

Nell'anno 2018 è stato assegnato ad ogni Dirigente uno specifico obiettivo relativo al controllo della qualità dei servizi, di seguito i risultati conseguiti.

Un importante risultato dell'obiettivo di performance si è registrato a seguito dell'integrazione dell'elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina per i quali sono definiti standard di qualità e che nel 2018 sono stati rilevati (n.21).

Corpo di Polizia Metropolitana: Sono stati predisposti questionari per la rilevazione del gradimento da parte dell'utenza dei servizi di -Rilascio tesserini pesca acque interne ed Informazioni per modalità di estinzione verbali per violazioni al C.d.S.. La percentuale di giudizi positivi risulta essere del 90-100%.

I Direzione “ Affari generali, legali e del personale”: Nel corso dell’attività svolta dal Servizio Legale sono state rilevate n. 117 questionari, contenenti sei domande standardizzate, al fine di rilevare il grado di soddisfazione percepito da professionisti e utenti, nell’attività giudiziale e stragiudiziale. Le informazioni raccolte hanno consentito di verificare il livello di gradimento manifestato dagli “utenti”, riscontrando giudizi positivi in misura superiore al 90,30%. La maggiore criticità segnalata, comunque di modesta incidenza, è collegata all’accessibilità degli uffici, probabilmente ad avviso del Servizio, per la nota difficoltà di sosta delle autovetture.

Il Servizio Affari Istituzionali, per la rilevazione del gradimento riguardo il servizio di pulizia degli stabili adibiti ad uffici, ha proceduto, a fine anno, alla distribuzione di una Customer Satisfaction, con un numero complessivo di 255 schede compilate, attestando una percentuale di gradimento di circa l’80% .

II Direzione “Affari finanziari e tributari”: Stante il tecnicismo della II Direzione (che in realtà rende più servizi all’interno dell’Ente che all’esterno), la stessa non ha messo in atto rilevazioni di customer.

III Direzione “ Viabilità metropolitana”: La rilevazione della qualità del servizio relativamente all’Ufficio Autorizzazioni e Concessioni attraverso la somministrazione di un questionario da redigere in forma anonima ha riscontrato 64 adesioni con il 100% della soddisfazione. Il tempo medio di rilascio è leggermente incrementato rispetto al 2017.

IV Direzione “Servizi tecnici generali”: La Direzione “Servizi tecnici generali” non effettua direttamente servizi ai cittadini/utenti. Nello specifico si occupa di appalti di lavori pubblici che non prevedono l’erogazione diretta di servizi. La Direzione ha comunque operato nei rapporti con gli operatori del settore nella massima trasparenza, garantendo il rispetto dei tempi previsti dalla normativa LL.PP. e i principi di trasparenza, rotazione e parità di trattamento. Nell’ambito del contesto in cui la Direzione opera (es. interventi di piccola manutenzione a seguito di richieste da parte degli Uffici dell’Ente) si è approntato il proprio operato cercando di risolvere, nel più breve tempo possibile e compatibilmente con le risorse finanziarie assegnate, le problematiche segnalate di volta in volta, al pari si è intervenuti per le emergenze e risoluzione di criticità negli edifici scolastici di competenza. Questa dirigenza ha dato mandato ai servizi di elaborare e somministrare agli utenti un breve questionario al fine di meglio calibrare il proprio operato adeguandolo alle richieste dell’utenza cui si rivolge. A tal fine sono stati elaborati dei questionari tipo, utili a monitorare il grado di soddisfacimento per i servizi resi dalla Direzione soprattutto nei rapporti con le imprese e nei rapporti all’interno dell’Ente con particolare riferimento agli interventi manutentivi richiesti al Servizio Edilizia Metropolitana. Nello specifico gli aspetti presi in considerazione hanno riguardato: a)il profilo utenza “impresa”, in particolare gli aspetti legati alla qualità dell’attività svolta ed aspetti legati al personale pervenendo (raggiungendo un range di gradimento tra il soddisfacente ed il molto soddisfacente); b)il profilo utenza “dipendenti” che ha analizzato il grado di soddisfazione del servizio manutenzione fruito (raggiungendo un range di gradimento complessivo tra l’abbastanza soddisfacente ed il molto soddisfacente).

In riferimento ai servizi offerti dal Servizio di Prevenzione e Protezione è stato organizzato giorno 28/05/2018 un Seminario sul corretto uso dei DPI nelle pubbliche amministrazioni rivolto sia a soggetti esterni che al personale interno, a completamento del corso di aggiornamento che si è svolto nei giorni 6 e 7/3/2018 ed ha avuto come obiettivo il corretto uso delle P.L.E. (Piattaforme da Lavoro Elevabili) e l'addestramento sul corretto uso delle imbragature)l'esito finale ha visto 20 idonei). In riferimento alla formazione anche del personale non di ruolo ma che collabora ai servizi dell'Ente si sono organizzate giornate formative a carattere generale e specifico rivolte anche al personale esterno all'Ente, nei giorni 26,27 e 28/06/2018 e nei giorni 7-9 e 13/11/2018.

Sono stati effettuati corsi di aggiornamento antincendio per formare un gruppo consistente di personale interno di "addetti antincendio rischio basso" e "addetti antincendio rischio alto" in collaborazione con i vigili del fuoco.

Di quanto relazionato sono stati pubblicati nella sezione amministrazione trasparente nel portale dell'Ente i relativi report.

V Direzione "Sviluppo economico e Politiche sociali":

Nell'arco del 2018 il Servizio Turismo - Ufficio Infopoint, ha somministrato ai turisti accolti presso il P.I.T. un questionario, disponibile in cinque lingue, per la rilevazione del gradimento della qualità del servizio offerto. Su oltre 2000 schede la percentuale positiva si attesta al 99,82%.

Il Servizio Politiche Sociali ha rilevato altrettanto per i servizi socio-assistenziali per gli alunni disabili delle Scuole Superiori e relativi all'Assistenza igienico-personale (217 questionari – positiv. 98,6%), al Trasporto (201 question. - positiv. 86,6%), ed all'Assistenza all'Autonomia – Comunicazione (130 question. - positiv. 98,6%).

Le rilevazioni del Servizio Turismo si trovano pubblicate sulla pagina dedicata di "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale.

Per la classificazione delle strutture ricettive risultano lavorate ca. il 75% delle SCIA pervenute ed il 60% delle Tabelle prezzi .

VI Direzione "Ambiente": I 5 servizi mappati ed offerti all'utenza sono riportati alla voce "Rilevazione delle dimensioni della qualità raggiunta" con l'indicazione della qualità ed i tempi di erogazione, prevedendo la customer satisfaction quale strumento di coinvolgimento dei cittadini per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza.

VII Direzione "Affari territoriali e comunitari" : Monitoraggio e rilevazione contatti del sito internet istituzionale; erogazione servizi di visualizzazione. Acquisizione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso il portale cartografico SITR con rilevazione ad istogrammi delle visite. Predisposizione ed esitazione di schede anonime di customer satisfaction utenza esterna inerente il Servizio "Infrastrutture, Trasporti e Servizi di distribuzione".

SVILUPPO DELLE CUSTOMER SATISFACTION

Le customer satisfaction sono risultate ulteriormente sviluppate.

L'URP ha elaborato i risultati relativi alle schede cartacee sottoposte agli utenti presso l'ufficio all'atto della consegna della documentazione. Gli utenti hanno compilato 53 schede, con una soddisfazione pari al 100%.

I risultati della customer, relativi alla sezione Amministrazione Trasparente, non possono essere comunicati perché integralmente compilati on line e, a causa di un mal funzionamento del software, non è stato possibile elaborare i report finali.

Le customer hanno riguardato alcuni servizi cui sono stati definiti standard di qualità :

SERVIZIO	PUBBLICAZIONE IN AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE: ALTRI CONTENUTI-CUSTOMER	N. CUSTOMER 2016	N. CUSTOMER 2017	N. CUSTOMER 2018	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2018	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2017	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2016
Corpo di Polizia Metropolitana "Rilascio dei tesserini per la pesca nelle acque interne"	<u>Customer Rilascio tesserini pesca in acque interne</u>	Dato non rilevato	21	12	100%	(su fattore qualità del servizio) = 100%	Dato non rilevato
Corpo di Polizia Metropolitana "Servizio informazioni per le modalità di estinzione del"	<u>Customer Servizio informazioni</u>	Dato non rilevato	50	55	100%	(su fattore qualità del servizio) = 88%	Dato non rilevato

verbale di contestazione per violazioni al Codice della Strada"							
Servizio Trasparenza ed URP	<u>Questionario di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti della sezione "Amministrazione Trasparente"</u>	66	12	I risultati della customer, relativi alla sezione Amministrazione Trasparente, non possono essere comunicati perché integralmente compilati on line e, a causa di un mal funzionamento del software, non è stato possibile elaborare i report finali. *	Dato non rilevabile	91,67%	85%
Servizio Trasparenza ed URP	<u>Questionario di gradimento dei servizi erogati dall'Ente</u>	75	102	53*	100%	98,4%	79%
Servizio Politiche Sociali - Assistenza	<u>Customer di assistenza igienico personale</u>	138 utenti trasporto 153 utenti assistenza igienico personale	160 question. trasporto 202 question. assist. igienico personale	201 questionari trasporto 217 questionari igienico-personale *	86,6% 98,6%	84,4% 97,2%	91,3% 95,4%
Servizio Politiche Sociali	<u>Customer di Autonomia e Comunicazione</u>	Dato non rilevato	117 question. autonomia e comunicazione	147question. autonomia e comunicazione *	98,6%	97,2%	Dato non rilevato
Servizio Viabilità Distretto Peloro/Eolie, Ufficio Autorizzazioni e	<u>https://www.cittametropolitana.me.it/trasparenza/download.aspx?Attachment=P</u>	61	61	64	100%	100%	100%

Concessioni							
Servizio Infrastrutture territoriali e datore di lavoro – Ufficio Trasporti	<u>Ufficio trasporti - autorizzazioni</u>	76 schede	61	53	100%	100%	89,29%
Servizio Tutela delle Acque e dell'Aria	<u>2017 Customer ServizioAriaAcqua</u>	-----	10	40 *	100%	100%	Dato non rilevato
Servizio Turismo e Cultura – Ufficio Gestione Galleria	<u>Customer satisfaction Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea</u>	127	128	Dato non rilevato		82,17%	94,49%
Servizio Cultura	<u>Customer Satisfaction Monte di Pietà</u>	85	92	Dato non rilevato		86,96%	96,47
Servizio Turismo	<u>Ufficio Info-Point</u>	1015	2136	2419	99,66%	99,82%	97,65%
Servizio Controllo Performance – Ufficio Piano Formativo	<u>Customer Satisfaction Formazione</u>	154	326	380*	99,01%	94,4%	75%

* dati ancora non pubblicati su AT

A queste si sono aggiunte le customer effettuate su altri servizi:

Servizio	Pubblicazioni in Amministrazione Trasparente	N. CUSTOMER 2018	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2018
Servizio Edilizia Metropolitana	<u>Edilizia - Utenza / impresa</u>	9	100%
Servizio edilizia metropolitana Uff. Manutenzione	<u>Edilizia - Utenza / dipendenti</u>	19	100%
Servizio Prevenzione e protezione	<u>Customer Sicurezza</u>	174	99%
Servizio SITR	<u>S.I.T.R.</u>	9	100%
Servizio Tutela acque e aria	<u>Alternanza scuola / lavoro Istituto Minutoli</u>	20	90%
Servizio Affari Legali	<u>Attività giudiziale e stragiudiziale</u>	117	90,30%
Servizio Affari Generali	**	255	80%

Servizio Parchi e Riserve	<u>Customer Satisfaction Parchi e Riserva Montagna Felci e dei Porri 2018</u>	Report Mensile	
Servizio Parchi e Riserve	<u>Customer Satisfaction Parch e Riserva d Marinello 2018</u>	Report Mensile	

** dati non pubblicati

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. Queste analisi compiute cominciano ad avere un maggior valore stante l'incrementata partecipazione dei dipendenti.

La relazione sul benessere organizzativo è pubblicata in Amministrazione Trasparente:

Il Nucleo Indipendente di Valutazione nella seduta del 13 gennaio 2017 ha preso atto

"... che il comma 5 dell'art.14 del d.lgs.150/09, in forza del quale al NIV competeva la cura delle indagini sul benessere organizzativo è stato abrogato dal D.P.R. 105 del 9/05/2016.

Il NIV ritiene tuttavia che appartiene all'autonomia dell'Ente utilizzare strumenti di analisi e indagini volte a favorire la conoscenza e l'azione amministrativa. Sotto questo profilo si ritiene che l'indagine sul Benessere, esperienza in crescita rispetto ai precedenti anni, si stia rivelando strumento utile per favorire una migliore e più consapevole attività dell'Ente e che i contenuti della stessa indagine siano utili per completare e implementare la Relazione sulla Performance. Per cui il NIV propone che l'indagine sul Benessere organizzativo costituisca parte integrante della Relazione sulla performance, sottoposta alla validazione da parte del NIV secondo la vigente normativa."

Nel 2018 la rilevazione sul benessere organizzativo è stata condotta sul totale dei 846 dipendenti (di cui 751 con contratto a tempo indeterminato e 95 con contratto a tempo determinato), 171 (il 20,21%) hanno preso parte all'indagine e, fra questi, sono risultati totalmente compilati 124 questionari che, rispetto al totale del personale, è pari al 14,66%; vi sono stati, quindi, 47 questionari che non sono stati completati e, pertanto, non sono stati inseriti nel totale dell'analisi ai fini dell'uniformità delle caratteristiche dei dati presi in esame.

Rispetto alle indagini degli anni precedenti sono stati inseriti, in una apposita sezione del questionario, alcuni quesiti proposti dal Comitato Unico di Garanzia (CUG) per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni, pensati come contributo per accrescere la conoscenza delle dinamiche lavorative e dei processi interni dell'organizzazione del lavoro; un ulteriore elemento conoscitivo per delineare azioni positive a sostegno delle pari opportunità.

L'indagine evidenzia l'aumento delle percezioni sfavorevoli, probabilmente collegate alla diffusa sensazione di diffidenza ed insieme di insoddisfazione che si percepisce tra i dipendenti, da mettere in relazione alle ormai annose vicende che accompagnano la trasformazione dell'Ente di appartenenza. Una sostanziale incertezza sul proprio futuro lavorativo, una situazione quasi paradossale che quindi si esprime sia in una comprensibile minore partecipazione all'indagine rispetto alla precedente, dal 26,77% al 20,21%, come anche nel generale abbassamento dei valori in relazione alle risposte favorevoli in tutti gli ambiti in cui, tuttavia, si conferma una percezione positiva riguardo la valutazione delle seguenti tematiche:

Ambito A “Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato”;

Ambito B “Le discriminazioni”;

Ambito C “L’equità della mia amministrazione”;

Ambito E “Il mio lavoro”;

Ambito F “I miei colleghi”;

Ambito H “Il senso di appartenenza”;

Ambito M “Le mie performance”;

Ambito O “Il mio capo e la mia crescita”;

Ambito P “Il mio capo e l’equità”.

Si registra invece un’inversione di rotta, passando da una valutazione negativa a positiva, nei seguenti ambiti;

Ambito D “Carriera e sviluppo professionale”;

Ambito I “L’immagine della mia amministrazione”;

Ambito L “La mia organizzazione”;

Ambito N “Il funzionamento del sistema”.

L’indagine sul benessere organizzativo è uno strumento che offre delle indicazioni per un percorso mirato al perfezionamento delle politiche del personale e, nello stesso tempo, può avere anche un effetto motivante sulle persone perché dimostra, in ogni caso, l’interesse dell’Amministrazione verso i lavoratori.

Con il programma formativo, svolto nel corso del 2018, sono stati realizzati **40** (quaranta) corsi di formazione che hanno visto **793** presenze, con l’effettiva partecipazione di n. **293** dipendenti ad almeno un corso, appartenenti a tutte le categorie.

Le ore complessive dei momenti formativi ammontano a n. **172**. I corsi sono stati così suddivisi:

1) **11 corsi in house** (seminari frontali) per un totale complessivo di **ore 52,30**

2) **16 corsi esterni** (realizzati da altri Enti) per un totale complessivo **ore 95**

3) **13 corsi online** (proposti gratuitamente da organismi di assistenza agli enti locali) per un totale complessivo di **24,30 ore**.

Durante i corsi in house sono state proposte le *Customer Satisfaction* con **3** tipologie di quesiti e compilate **380** schede rilevando una valutazione più che positiva.

L’Ufficio Processi e Semplificazioni

V. Scarcella

Il Responsabile del Servizio Controllo Performance

G. Gargotta

Il Segretario Generale
Dott.ssa M.A. Caponetti



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

NUCLEO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

Il Nucleo Indipendente di Valutazione, esaminate le risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2018 che ha riguardato l'elenco dei servizi erogati al cittadino – utente dalla Città Metropolitana di Messina;

preso atto che la metodologia di rilevazione prevede un report conclusivo esprime le seguenti valutazioni:

- a) il NIV valuta positivamente che si sia consolidato il controllo della qualità dei servizi, che si è incrementato rispetto al 2017, pur ribadendo, ancora una volta, che l'elenco e gli standard individuati dovranno essere rivisitati alla luce delle riforme ordinamentali degli Enti di Area Vasta.
- b) che gli indicatori di : accessibilità delle informazioni, tempestività, trasparenza, correttezza con l'utenza, completezza del servizio, determinano gli standard di qualità dei servizi erogati.
- c) si registra un miglioramento per quanto attiene la qualità temporale dei servizi, si invita tuttavia ad un ulteriore miglioramento. Al riguardo il NIV invita i dirigenti competenti a verificarne le cause e ad adottare i provvedimenti conseguenti per ottimizzare i tempi.

Tuttavia le maggiori criticità che sono emerse riguardano:

- a) La qualità temporale in due servizi (Polizia Metropolitana e Edilizia Scolastica) ha mostrato criticità che sono già state rilevate dal NIV nella seduta del 28 marzo 2019, verbale n.3/19 e che almeno per una fattispecie evidenziano notevoli criticità.
- b) Riguardo al servizio di Classificazione delle strutture ricettive, acquisite le argomentazioni con nota n.1055 del 25 maggio 2019 del Responsabile del Servizio, il Nucleo non può che rilevare che su 325 pratiche pervenute solo 245 sono state lavorate. E ciò, a prescindere dalle prospettate difficoltà di organizzazione o di personale, acclara un dato di insufficiente qualità del servizio reso.

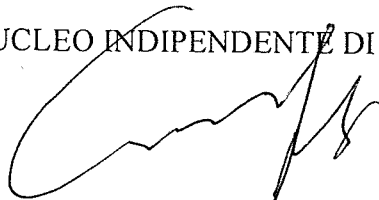
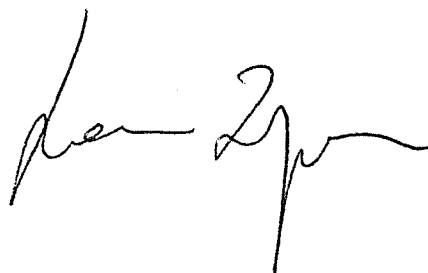
Nel corso del 2018 sono continuate e, anzi, ampliate le indagini annuali di rilevazione del gradimento (Customer satisfaction) dalle quali emerge un gradimento più che positivo.

Il NIV raccomanda un'omologazione dei criteri di customer con una semplificazione delle modalità e dei contenuti ed una omologazione delle varie modalità.

In conclusione, pur con le criticità evidenziate, il NIV valuta positivamente le risultanze della rilevazione 2018 sulla qualità dei Servizi che registra comunque, uno sviluppo rispetto al 2017 ed invita l'Amministrazione a rafforzare questo indispensabile strumento di valutazione della Performance Organizzativa.

06/06/2019

IL NUCLEO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or set of initials.A second handwritten signature in black ink, also appearing to be a stylized name or set of initials.