



# CITTÀ METROPOLITANA DI MESSINA

## Decreto Sindacale

n. 150 del 30 GIU 2020

**OGGETTO: Presa d'atto della rilevazione sulla qualità dei servizi della Città Metropolitana di Messina anno 2019**

l'anno 2020 il giorno TRZNTA del mese di Giugno,

Visto il Decreto Sindacale n. 76 del 31.03.2020, "Misure straordinarie di semplificazione in materia di organi collegiali, ex 73 del decreto-legge 17 marzo 2020. n. 18. Determinazione dei criteri per la tenuta delle sedute deliberanti del Sindaco Metropolitan in modalità telematica a distanza";

il Segretario Generale Avv. Maria Angela Caponetti, accertata l'identità del Sindaco Metropolitan, alle ore 15,55 dichiara aperta la seduta.

### IL SINDACO METROPOLITANO

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

Vista la L.R. n. 15/2015 e successive modifiche ed integrazioni;

Viste le LL.RR. n. 48/1991 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 Metropolitan e della Conferenza Metropolitan 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 PROGRAMMAZIONE, ORGANIZZAZIONE E PERFORMANCE**

**OGGETTO:** Presa d'atto della rilevazione dei servizi della Città Metropolitana di Messina anno 2019

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 2018 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 Metropolitan  
DECRETI**

Prendere atto delle "Risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2019" allegata al presente decreto per farne parte integrante e sostanziale;

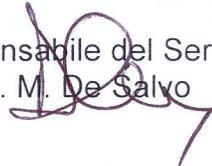
Prendere atto delle valutazioni espresse dal Nucleo Indipendente di Valutazione nel documento allegato al presente decreto per farne parte integrante e sostanziale;

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

La Responsabile dell'Ufficio  
F. Bicchieri



Il Responsabile del Servizio  
S. M. De Salvo



Il Segretario Generale  
Avv. M.A. Caponetti

---

**SI ALLEGANO I SEGUENTI DOCUMENTI:**

1. Risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2019;
2. Documento del N.I.V. del 22/06/2020

Oggetto: Presa d'atto della rilevazione dei servizi della Città Metropolitana di Messina  
anno 2019

### 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:

FABBRUCO

In ordine alla regolarità tecnica della superiore proposta di decreto.

Addi 30.6.2020

IL SEGRETARIO GENERALE

(Avv. 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 30.6.2020

IL SEGRETARIO GENERALE

(Avv. 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:

favorevole

In ordine alla regolarità contabile della superiore proposta di decreto.

Addi 30 GIU 2020

2° DIR. SERVIZI FINANZIARI  
UFFICIO IMPEGNI

VISTO PRESO NOTA  
Messina 30/06/2020 Il Funzionario

IL DIRIGENTE II DIREZIONE

(Nome e COGNOME)

Avv. Anna Maria TRIPODO

(firma)

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

Addi 30 GIU 2020

IL DIRIGENTE II DIREZIONE

(Nome e COGNOME)

Avv. Anna Maria TRIPODO

(firma)

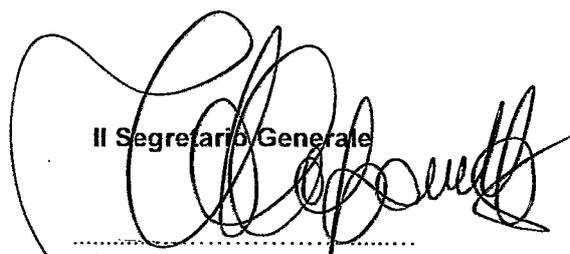
Decreto Sindacale n. 150 del 30 GIU 2020

Oggetto: Presa d'atto della rilevazione sulla qualità dei servizi della Città Metropolitana di Messina  
anno 2019.

**Letto, confermato e sottoscritto.**

**Il Sindaco Metropolitano**

FIRMATO DIGITALMENTE  
(Dott. Cateno DE LUCA)

**Il Segretario Generale**  
  
.....  
**AVV. M. A. CAPONETTI**

Il Certificato di pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio di questa Città Metropolitana di Messina è reso in forma elettronica dal Servizio preposto.

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

Messina, \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO GENERALE

\_\_\_\_\_



## CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

### NUCLEO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

Il Nucleo Indipendente di Valutazione, esaminate le risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2019 che hanno 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 2018, 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, compiutezza 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 adottate i provvedimenti conseguenti per ottimizzare i tempi.

Nel corso del 2019 sono continuate e, anzi, ampliate le indagini annuali di rilevazione del gradimento (Customer satisfaction) dalle quali emerge una soddisfazione più che positiva.

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 il NIV valuta positivamente le risultanze della rilevazione 2019 sulla qualità dei Servizi che registra comunque, uno sviluppo rispetto al 2018 ed invita l'Amministrazione a rafforzare questo indispensabile strumento di valutazione della Performance Organizzativa.

Messina 22/06/2019

Il Presidente del Nucleo Indipendente di Valutazione

dott. Federico Basile

# CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

## Segreteria Generale

Servizio Programmazione, Organizzazione e Performance

Ufficio coordinamento programmazione strategica e qualità dei servizi

### Risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2019

#### PREMESSA

La Città Metropolitana di Messina, con l'adozione della Deliberazione n.12 CG del 22/01/2016, 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:

<p><b>Corpo di Polizia Metropolitana</b></p> <p><b>1) Servizio: “Rilascio del tesserino per la pesca nelle acque interne;</b>  <b>Dimensione della qualità:</b> 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</p> <p><b>2) Servizio: “Servizio informazioni per le modalità di estinzione del verbale di contestazione per violazione al Codice della Strada”</b>  <b>Dimensione della qualità:</b> 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</p>
<p><b>Segreteria Generale</b></p> <p>Servizio Trasparenza e URP</p> <p><b>Servizio: “Accesso agli atti e documenti amministrativi”</b>  <b>Dimensione della qualità:</b> 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.</p>
<p><b>III Direzione Viabilità Metropolitana</b></p> <p>1° Servizio Viabilità Distretto Peloro/Eolie - Ufficio Autorizzazioni e Concessioni</p> <p><b>Servizio: “Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell'Ente”</b>  <b>Dimensione della qualità:</b> rispetto dei termini già indicati per ciascuno dei procedimenti.</p>

## V Direzione Sviluppo Economico e Politiche Sociali

### Servizio Politiche Sociali

#### 1) Servizio: “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 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 “Associazione 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: “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 di norma entro 90 gg decorrenti dal ricevimento degli atti dalle scuole e definite entro la data di apertura dell'anno scolastico. Immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta, se in corso d'anno scolastico, mediante mail di autorizzazione alla ditta affidataria a prendere in carico l'alunno/a disabile; la cooperativa provvede immediatamente o al massimo entro due giorni lavorativi decorrenti dalla comunicazione e dà riscontro via mail all'Ente e alla Scuola dell'avvenuta presa in carico del disabile da parte del proprio personale qualificato;
- 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 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: "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 90 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 entro il 30 novembre dell'anno di riferimento, previa acquisizione dall'ufficio 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 90 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 di norma entro 90 gg decorrenti dal ricevimento degli atti dalle scuole e definite entro la data di apertura dell'anno scolastico. Immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta, se in corso d'anno scolastico, mediante mail di autorizzazione alla ditta affidataria a prendere in carico l'alunno/a disabile; la cooperativa provvede immediatamente o al massimo entro due giorni lavorativi decorrenti dalla comunicazione e dà riscontro via mail all'Ente e alla Scuola dell'avvenuta presa in carico del disabile da parte del proprio personale qualificato;
- 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, 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 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.

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

### **Dimensioni della qualità:**

a) 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.

b) 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.

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.

d) 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

e) Continuità Il servizio viene erogato per periodi e n.° di ore definiti in base alla disponibilità delle risorse finanziarie.

f) 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.

g) 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.

h) Equità Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta.

i) 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.

l) 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.

**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:**

- a) 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).
- b) Tempestività Le istanze vengono esitate nei termini e con le modalità disposte dai bandi e dalle circolari regionali.
- c) 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.
- e) 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.
- f) Continuità L'erogazione ha carattere annuale ed avviene mediante ruoli di liquidazione bancaria ;
- g) Equità Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni od esclusioni.
- h) 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:**

- a) 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).
- b) Tempestività: Tempi di erogazione del servizio 60gg (salvo eventuali richieste integrazioni documenti).
- c) Trasparenza: Servizio, normativa e modulistica pubblicata su pagina “Turismo e Cultura” del sito istituzionale; Pubblicazione atti su “Albo Pretorio” e “Amministrazione Trasparente”.
- e) Efficacia: Soddisfazione degli utenti/imprenditori/operatori del settore turistico alberghiero.
- f) 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:**

- a) 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 .
- b) Tempestività: Tempi di erogazione del servizio 30gg (salvo richieste integrazioni).
- c) Trasparenza: Pieno rispetto della normativa di settore e delle direttive ISTAT.
- d) Efficacia: Soddisfazione degli utenti.

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

- a) Accessibilità: Apertura al pubblico dal lun. al ven. ore 8,00 – 13,00 e 14,30 – 16,30 .
- b) Tempestività: In tempo reale (max 15 min. d’attesa).
- c) Trasparenza: Servizio aperto a tutti – apposita segnaletica stradale - comunicazione.
- d) 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:**

- a) Accessibilità: ricevimento utenti durante l'orario di lavoro, contatti telefonici , email
- b) 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.
- c) 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
- d) 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:**

- a) Accessibilità: ricevimento utenti durante l'orario di lavoro, contatti telefonici, email
- b) Tempestività: Le autorizzazioni vengono rilasciate dal Servizio entro 30 gg dall'istanza
- c) 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, volture, pareri”****Dimensione della qualità:**

- a) Accessibilità: 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.  
Le informazioni per la fruizione del servizio sono disponibili sulla pagina web istituzionale dell'Ente: <https://www.cittametropolitana.me.it/servizi/informazioni-ambientali/>
- b) Tempestività: "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.

c) 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:**

- a) Accessibilità: ricevimento del pubblico, contatti telefonici, corrispondenza via email;
- b) Tempestività: rilascio iscrizione in novanta giorni;
- c) Trasparenza: pubblicazione degli elenchi delle ditte iscritte al registro recuperatori rifiuti di questa Città Metropolitana;
- d) gradimento utenti e stakeholder principali.

#### **Servizio Rilevamento Qualità Aria, Impianti termici ed Educazione ambientale**

#### **5) Servizio: "Monitoraggio Qualità dell'aria"**

##### **Dimensione della qualità:**

- a) Accessibilità: attraverso richieste scritte, telefoniche o tramite mail. - Pubblicazione annuale dell'elaborazione statistica sul sito istituzionale (entro marzo);
- b) 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 ISOgg. (art.5 D. Lgs. 59/13) "Autorizzazione in linea generale" rilasciata con Presa d'Atto entro 45gg dalla richiesta.
- c) Trasparenza: Le informazioni per la fruizione del servizio sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente  
<https://www.cittametropolitana.me.it/servizi/informazioni-ambientali/>
- d) 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) Accessibilità: modalità di accesso al servizio: L'accesso ai servizi avviene tramite Web in modo continuativo (Operatori n° 4);
- b) Tempestività: 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) Accessibilità:modalità di accesso al servizio: orario di accesso agli uffici e tramite consultazione del sito Internet istituzionale;
- b) tempestività: tempo massimo di erogazione del servizio : tra i 15 gg e i 30 gg.;
- 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.

Si evidenzia che con D.S. 122 del 5/07/2019 è stata riorganizzata la struttura dell'ente, la nuova organizzazione è entrata in vigore il 1 gennaio 2020.

### RILEVAZIONE DELLE DIMENSIONI DELLA QUALITA' RAGGIUNTA – ANNO 2019

Si riportano i risultati rilevati per singolo servizio mappato:

<b>Servizio: "Rilascio del tesserino per la pesca nelle acque interne"</b>				
<b>INDICATORI</b>	<b>TARGET ATTESO</b>	<b>QUALITA' RILEVATA 2019</b>	<b>QUALITA' RILEVATA 2018</b>	<b>QUALITA' RILEVATA 2017</b>
TEMPI DI EROGAZIONE	Tempo medio di rilascio del tesserino: entro 15 gg. dalla richiesta.	N° 5 Tesserini rilasciati nel tempo medio di gg. 10	N. licenze e tesserini rilasciati: 12 Tempo medio 10 gg.	N. licenze e tesserini rilasciati: 31 Tempo medio 10 gg.

<b>"Servizio informazioni per le modalità di estinzione del verbale di contestazione per violazione al Codice della Strada"</b>				
<b>INDICATORI</b>	<b>TARGET ATTESO</b>	<b>QUALITA' RILEVATA 2019</b>	<b>QUALITA' RILEVATA 2018</b>	<b>QUALITA' RILEVATA 2017</b>
TEMPI DI EROGAZIONE	<p>1)N. gg. necessari aggiornamento sito web: 7 giorni</p> <p>2)N. gg. settimanali apertura al pubblico; giorni feriali</p> <p>3)Tempo medio della risposta rispetto alla richiesta: 3 giorni</p>	<p>1)L'aggiornamento viene effettuato nei sette gg. successivi alla presa in carico</p> <p>2)L'accesso al pubblico negli Uffici è previsto dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00</p> <p>3)I tempi di risposta rientrano mediamente nei tre giorni successivi all'istanza</p>	<p>1) Aggiornamento entro i 7 giorni</p> <p>2)Apertura al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle 3,00 antimeridiano dalle 15,00 alle 18,00 pomeriggio</p> <p>3)Risposta sempre entro 3 gg. dalla richiesta</p>	<p>1) Aggiornamento entro i 7 giorni</p> <p>2)Apertura al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle 3,00 antimeridiano dalle 15,00 alle 18,00 pomeriggio</p> <p>3)Risposta sempre entro 3 gg. dalla richiesta</p>

Servizio: "Accesso agli atti e documenti amministrativi"				
INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
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 138 di cui n. 3 in itinere Tempo Medio 0,59* * Tempo Urp Tempo Medio rilevato 8,34 N. 2 Atti fuori termine: uno a causa dell'impossibilità di reperire i documenti richiesti; l'altro non è stato trasmesso nei termini per guasto tecnico al Protocollo Generale	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
Accesso civico	Nel rispetto del tempo massimo previsto: gg.30 per il rilascio documenti	N. Atti rilasciati 10	N. Atti rilasciati 11	N. Atti rilasciati 13

\* tempo presso URP

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

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
Tempi di erogazione	< del 30% del tempo procedimentale (gg.60)	N. Atti: 496 Tempo medio:19 Atti Fuori Tempo: 0	N. Atti: 541 Tempo Medio: 24,54 Atti Fuori Tempo: 0	N. Atti: 571 Tempo Medio: 20 Atti Fuori Tempo: 0

**Servizio: "Accesso agli atti dell'ex Brefotrofio ed I.A.I"**

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
1)Accessibilità 2)Tempestività 3)Trasparenza 4) Efficacia	a) Invio atti all'URP entro i termini procedurali b) 100% accoglimento istanze c) tutti i giorni lavoro	a) n. Atti: 16 Tempo Medio:4 gg. Invio atti all'URP. b) N.16 istanze pervenute / N.16	a) N. Atti: 15 Tempo Medio:4 gg. Invio atti all'URP. b) N.15 istanze pervenute / N.15 istanze accolte.	a) N. Atti: 18 Tempo Medio:4 gg. Invio atti all'URP. b) N.18 istanze pervenute / N.18 istanze accolte.

	rativi	istanze accolte. c) accesso garantito in tutti i giorni ed orari di apertura dell'ufficio.	c) Accesso garantito in tutti i giorni ed orari di apertura dell'ufficio.	c)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 2019	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
1) Tempi di erogazione	1) n. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio:	1) gg. 2	1) 2 gg.	1) N. gg. 2
2) Quantità erogata	n.2 gg. lavorativi.	2) N.260 accolte/ N.260 pervenute	2)n. 233 accolte/ n. 233 pervenute	2) N. 225 accolte/ N.256 pervenute
3) Trasparenza	2) 100% istanze pervenute	3)N. 10 comunicati, avvisi	3)n. 12 circolari, avvisi, comunicati	3) N. 15
4) Elasticità	3)comunicati, avvisi, incontri informativi n.5/anno	4) N. 10 accolte/ n 10 pervenute	4) n. 15 accolte richieste agg.ve / n.15	4) N. 13 accolte/ N.13 pervenute
5) Flessibilità	4)accoglimento del 100% delle richieste aggiuntive	5) non sono pervenute richieste non routinarie	5)n. 05 accolte richieste non routinarie/n.05	5) N.25 accolte/ N.25 pervenute
	5)accoglimento del 100% delle richieste non routinarie			

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

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
1) Tempi di erogazione	1) n. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio:	1) a) gg. 60	3) N. gg. 60	1) N. gg.60
2) Quantità erogata	nei tempi procedurali	2) b) n.5 accolte/ n. 5 pervenute	2) N. 6 istanze accolte/ n. 6 istanze pervenute	2) N. 5 istanze pervenute/ N.5 istanze accolte
	2) 100% istanze pervenute	n. 10 note	n. 12 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 2019	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
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. 45 gg. 2) n. 5 istanze accolte/su 5 istanze pervenute 3) n. 7 comunicazioni	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

**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 2019	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
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) a) gg. 2 2) b) n. 245 accolte/ n.245 pervenute 3) c) n. 10 comunicati 4) n. 15 accolte/ n. 15 pervenute 5) Nessuna richiesta non routinaria	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

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

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
1) Quantità erogata 2) Elasticità 3) Trasparenza	1) 100% istanze raccolte 2) 100% richieste aggiuntive accolte 3) avvisi sul web, circolari alle Scuole	1) gg. 2 2) n. 283 accolte/ n. 283 pervenute 3) n. 12 comunicati, avvisi	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 2019	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	1) gg. 90 2) 6150 accolte/ 94 escluse 3) n. 4 circolari/avvisi e n. 94 note alle famiglie escluse	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 2019	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
1) Accessibilità 2) Tempestività 3) Trasparenza 4) Efficacia	1) Istanza di parte (SCIA) per il tramite dello Sportello Unico Attività Produttive del comune territorialmente competente e presentazione diretta delle tabelle prezzi; Accesso al	1) SCIA pervenute 269/ SCIA lavorate 231 85,87% Tabelle prezzi pervenute 533/ Tabelle prezzi vidimate 351: 65,85%	Informazioni: 100% SCIA pervenute 325 SCIA lavorate 245: 75,38% Tabelle prezzi	Dato non mappato

<p>5)Qualità aggiuntiva</p>	<p>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).</p> <p>2) Tempi di erogazione del servizio 60gg (salvo eventuali richieste integrazioni documenti).</p> <p>3)Servizio, normativa e modulistica pubblicata su pagina “Turismo e Cultura” del sito istituzionale; Pubblicazione atti su “Albo Pretorio” e “Amministrazione Trasparente”.</p> <p>4)Soddisfazione degli utenti/imprenditori/operatori del settore turistico alberghiero.</p> <p>5)Informativa e assistenza sulla normativa del settore turistico ricettivo e collaborazione costante con gli Sportelli Unici per le Attività Produttive dei 108 Comuni</p>	<p>2) Il servizio è stato erogato tra 25 – 45 gg</p> <p>3) modulistica disponibile sul sito</p> <p>4)Customer n. 133 schede Informazioni: 100%</p> <p>5) Informazioni fornite anche presso gli Uffici decentrati di Capod’Orlando e Santa Teresa di Riva</p>	<p>pervenute 544 Tabelle prezzi vidimate 329: 60,48%</p> <p>Customer n. 107 schede</p>	
-----------------------------	--	--	--	--

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

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Accessibilità 2) Tempestività 3) Trasparenza 4) Efficacia	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 . 2) Tempi di erogazione del servizio 30gg (salvo richieste integrazioni). 3) Pieno rispetto della normativa di settore e delle direttive ISTAT. Soddisfazione degli utenti.	1)orario servizio rispettato 100/% 2) n. 5 richieste pervenute n.5 richieste esitate entro 30 giorni: 100% 3)Pieno rispetto della normativa di settore e delle direttive ISTAT.	1) Informazioni 100% 2) n. richieste pervenute 44 n. richieste esitate 43 : 97,75%

**Servizio: “Accoglienza ed informazione turistica plurilingue presso Infopoint C.so Cavour – Mesina**

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018
1) Accessibilità 2) Tempestività 3) Trasparenza 4) Efficacia	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 4gg aperture straordinarie 2)Immediata o programmata su richiesta - 100% 3) n. visitatore/n. Mappe fornite 8787/1375 – 15% in ufficio n. visitatori/ n. informazioni 8787/8600 – 98% n. eventi ricercati/n. Eventi promossi 1853/1853 – 100% n. lingue in app dedicate - n. 5 lingue italiano, francese, inglese, spagnolo e tedesco 4) n. visitatori/n. Schede compilate 8787/2470 28% percentuale soddisfazione:99,71%	1)100% giorni lavorativi oltre 10gg aperture straordinarie 2) Immediata o programmata su richiesta - 95% 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 2019	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
1)Accessibilità 2)Tempestività	1)Giorni apertura/giorni lavorativi 2)Pareri e n.o. rilasciati entro i tempi previsti dalla normativa (60gg) 3) customer – 80% giudizi positivi	1) 100 % 2) 100 % (Rilascio n.107 pareri di Valutazioni incidenza ambientale a privati ed Enti vari entro i tempi previsti dalla normativa-60 gg./ 120 gg. per casi di procedimenti di particolare complessità 3) L'intero procedimento è veicolato dal protocollo generale dell'Ente e non avendo ricevuto alcun ricorso si ritiene un grado di soddisfacimento pari al 100%.	1) 100% 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%	1)100% 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 2019	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
1) Accessibilità 2) Tempestività	1)Giorni apertura/giorni lavorativi 2)autorizzazioni rilasciate per visi-	100% 2)100 % (Rilascio n. 50 autorizzazioni e/o	1)100% 2)100 %(Rilascio n. 55 autorizzazioni e/o N.O. per visite guidate, eventi, riprese te-	1)100% 2)100 %(Rilascio n. 80 autorizzazioni e/o N.O. per visite guidate, eventi, ri-

	te guidate o eventi entro il tempo massimo previsto 3) customer – 80% giudizi positivi	N.O. per visite guidate, eventi, riprese televisive, manifestazioni sportive nelle RR.NN.OO. nei tempi previsti dalla normativa vigente-30 gg.)  3)96,11 % (R.N.O. Montagne delle Felci e dei Porri) 92,6 % (R.N.O. Laghetti di Marinello)	levisive, manifestazioni sportive nelle RR.NN.OO. nei tempi previsti dalla normativa vigente-30 gg. 3) 85%	prese televisive, manifestazioni sportive nelle RR.NN.OO. nei tempi previsti dalla normativa vigente-30 gg.) 3)85 %
--	---	---	---	--

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

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA'RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
1) Accessibilità 2) Tempestività	1) Giorni apertura/giorni lavorativi 2) - AUA rilasciata entro i termini previsti agli art. 4 e 5 D.Lgs.59/13 Autorizzazione in linea generale rilasciate entro 45 gg. Aggiornamento tempestivo dei dati disponibili 3) customer – 80% giudizi positivi	1) 100%  2) n.34 AUA (nei tempi previsti dalla normativa) e n.12 tra modifiche e voltture , n.9 AVG  3) Aggiornamento tempestivo dei dati disponibili  4) 98 % giudizi positivi ( il D.S. n.248 del 09/11/2018 per i servizi mappati “Rilascio A.U.A, Rilascio	1) 100%  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%	1) 100%  2) n. 32 AUA (tempo medio gg 120);  n. 8 AVG (tempo medio 45gg); n. 4 voltture (tempo medio 15gg.

		iscrizione Registro Recuperatori Rifiuti, Monitoraggio Qualità dell'aria" dispone in un'unica scheda la rilevazione di gradimento dell'utenza)		
--	--	--	--	--

**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 2019	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. 38 Iscrizioni al Registro delle imprese che effettuano attività di recupero (95%) entro 90 gg.  3) Aggiornamento continuo degli elenchi  4) 98 % giudizi positivi ( il D.S. n.248 del 09/11/2018 per i servizi mappati "Rilascio A.U.A, Rilascio iscrizione Registro Recuperatori Rifiuti, Monitoraggio Qualità dell'aria" dispone in un'unica scheda la rilevazione di gradimento dell'utenza)	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 2019	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
<p>1) Accessibilità</p> <p>2) Tempestività</p> <p>3) Trasparenza</p>	<p>1) Giorni apertura/giorni lavorativi</p> <p>2) Tempo effettivo fra richieste e rilascio dati (30gg)</p> <p>3) Inserimento dati sito istituzionale – monitoraggio qualità aria</p> <p>4) customer – 80% giudizi positivi</p>	<p>1)100%</p> <p>2)Richieste evase entro 5 gg.</p> <p>3)Pubblicazione ed invio ad ARPA Sicilia entro marzo 2020</p> <p>4) 98 % giudizi positivi ( il D.S. n.248 del 09/11/2018 per i servizi mappati "Rilascio A.U.A, Rilascio iscrizione Registro Recuperatori Rifiuti, Monitoraggio Qualità dell'aria" dispone in un'unica scheda la rilevazione di gradimento dell'utenza)</p>	<p>1) 100%</p> <p>2) richieste evase entro 5gg</p> <p>3) Pubblicazione e invio ad ARPA Sicilia entro marzo 2019</p> <p>4) customer non rilevabile per il basso numero di richieste</p>	<p>1) 100%</p> <p>2) richieste evase entro 15gg</p> <p>3) Pubblicazione e invio ad ARPA Sicilia entro marzo 2018</p>

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

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA' RILEVATA 2019	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2017
<p>Tempi di erogazione</p>	<p>Aggiornamento della banca dati entro 15 gg. dal dato certificato</p>	<p>15 gg dal dato certificato</p>	<p>15 gg dal dato certificato</p>	<p>15 gg dal dato certificato</p>

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

INDICATORI	TARGET ATTESO	QUALITA'RILEVATA 2018	QUALITA' RILEVATA 2018	QUALITA'RILEVATA 2017
1)Tempi di erogazione 2)Quantità erogata	1) Rilascio autorizzazioni nei tempi procedurali - 30 gg autorizzazioni agenzie disbrigo pratiche e altro  - 60 gg apertura scuole nautiche e autoscuole ( a seguito presentazione SCIA) 2) N. Com.ti - Avvisi > n. Bandi	N. atti/tempo medio  1) n. 39 atti / 12.91 (autoscuole/agenzie/ commissione esami)  n. 1 bando /30 n. 1 avviso / 30  2) n. 30 atti / 5,44 (taxi/ncc)  /////	1) n. atti/tempo medio  N. Atti: 29 Tempo Medio: 15.1 N..Atti 65 tempo medio 5.65 Atti Fuori Tempo 0 n. 1 atto/ 54  2) N. 1 Avviso/30 ; n. 1 Bando /30	1) N. Atti: 48 Tempo Medio: 30 Atti Fuori Tempo 4  2) N. 1 Avvisi ; n. 1 Bando
		atti fuori tempo 0		

### 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
<b>Servizio: “Accesso agli atti e documenti amministrativi”</b>	Segreteria Generale – URP <a href="#">Accesso agli atti e documenti amministrativi</a>
<b>Servizio: “Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell'Ente”</b>	<a href="#">III Direzione Viabilità</a> <a href="#">Autorizzazioni, concessioni, nulla osta</a>
<b>Servizio: “Visualizzazione, acquisizione e restitui-</b>	<a href="#">VII Direzione - Affari Territoriali e Comuni-</a>

zione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR);	<a href="#">tari</a> <a href="#">Servizio Portale Cartografico</a>
Servizio: “Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie disbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi”	<a href="#">VII Direzione - Affari Territoriali e Comuni</a> <a href="#">tari</a> <a href="#">Autorizzazioni</a>
Servizio: “Servizio di accesso agli atti dell'ex Bre-fotofio ed I.A.I.	Fattispecie rientrante nei dati pubblicati in: <a href="#">Accesso agli atti e documenti amministrativi</a>
Servizio: “Servizio di assistenza igienico-personale agli studenti con grave disabilità che frequentano le scuole superiori ricadenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina”	<a href="#">V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</a> <a href="#">Assistenza igienico-personale agli studenti con grave disabilità</a>
Servizio: “Servizio di assistenza (indiretta) mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso istituti specializzati per ciechi e sordomuti”	<a href="#">V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</a> <a href="#">Servizio assistenza presso istituti specializzati</a>
Servizio: “Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall'ex Ospedale Psichiatrico Provinciale”	<a href="#">V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</a> <a href="#">Sussidio soggetti dimessi da ex Ospedale Psichiatrico Provinciale</a>
Servizio: “Servizio di trasporto casa/scuola/casa agli studenti con gravi disabilità che frequentano le scuole superiori nel territorio della Città Metropolitana di Messina”	<a href="#">V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</a> <a href="#">Servizio trasporto casa/scuola/casa per studenti disabili scuole superiori di II grado</a>
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”	<a href="#">V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</a> <a href="https://www.cittametropolitana.me.it/trasparenza/servizio_costo_detail.aspx?servID=29">https://www.cittametropolitana.me.it/trasparenza/servizio_costo_detail.aspx?servID=29</a>
Servizio: “Assistenza all'Autonomia e Comunicazione alunni disabili Scuole Superiori”	<a href="#">V Direzione - Sviluppo Economico e Politiche Sociali</a>

	<a href="#">Assistenza all'autonomia e comunicazione alunni disabili scuole superiori di II grado</a>
<b>Servizio: “Informativa ed assistenza su classificazione strutture ricettive e tabelle prezzi”</b>	V Direzione Sviluppo Economico e Politiche Sociali <a href="#">Costi contabilizzati servizio assistenza classificazione strutture ricettive e tabelle prezzi</a>
<b>Servizio: “Trasmissione agli utenti richiedenti (Comuni, Associazioni, portatori di interesse) dei dati turistici definitivi in forma aggregata”</b>	V Direzione Sviluppo Economico e Politiche Sociali <a href="#">Costi contabilizzati servizio trasmissione dati</a>
<b>Servizio: “Accoglienza ed informazione turistica plurilingue presso Infopoint C.so Cavour – Messina”</b>	V Direzione Sviluppo Economico e Politiche Sociali <a href="#">Costi contabilizzati servizio Infopoint</a>
<b>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”</b>	VI Direzione Ambiente <a href="#">Controllo gestione rifiuti</a>
<b>Servizio: “Monitoraggio Qualità dell’aria”</b>	VI Direzione Ambiente <a href="#">Monitoraggio qualità dell'aria</a>
<b>Servizio: “Rilascio di autorizzazioni ambientali: AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), autorizzazioni in linea generale, volture, pareri”</b>	VI Direzione Ambiente <a href="#">Rilascio autorizzazioni</a>
<b>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”</b>	VI Direzione Ambiente <a href="#">Rilascio pareri per interventi e /o attività in aree protette SIC ZPS</a>
<b>Servizio: “Visite guidate per una migliore conoscenza delle aree protette. Autorizzazioni per eventi consentiti nelle riserve naturali”</b>	VI Direzione Ambiente <a href="#">Visite guidate</a>
<b>Servizio rilascio tesserini per la pesca nelle acque interne</b>	Corpo di Polizia Metropolitana <a href="#">Rilascio tesserini</a>
<b>Servizio informazioni per la modalità di estinzione del verbale di contestazione per violazioni del Codice della Strada</b>	Corpo di Polizia Metropolitana <a href="#">Servizio informazioni</a>

## **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 delle Performance e con il Piano degli obiettivi per l'anno 2019, approvati con D.S. n. 45 del 29/03/2019 , D.S. n. 183 del 22/10/2019 e D.S. n. 244 del 20/12/2019 la qualità e la quantità dei servizi erogati rientrano 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.

## RISULTATI CONSEGUITI 2019

Nell'anno 2019 è stato assegnato uno specifico obiettivo di Performance organizzativa relativo al controllo della qualità dei servizi, si segnala che non sono pervenute da parte delle Direzioni richieste per mappature di nuovi servizi di qualità.

Di seguito i risultati conseguiti.

OBIETTIVO 2019	RISULTATI ATTESI	INDICATORI DI RISULTATO	TARGET
Rilevare la qualità dei servizi	Standard di qualità dei servizi resi dalla Città Metropolitana di Messina: ampliare e potenziare azioni innovative per il monitoraggio della soddisfazione e la rilevazione delle opinioni degli utenti anche verso nuovi servizi dell'ente.	<b>INTERMEDI</b>	<b>INTERMEDI</b>
		1) Monitoraggio della qualità dei servizi (peso 50%) 2) Nuova mappatura dei servizi (peso 50%)	Aprile 2019 Giugno 2019
		<b>ATTESO</b>	<b>ATTESO</b>
		1)Indicatori della qualità effettiva dei servizi 2) Indicatore della qualità percepita 3) n. servizi rilevati/ n. servizi con utenza	1) rispetto degli standard di qualità (peso 30%) 2) almeno 75% di giudizi positivi (peso 20%); pubblicazione in A.T. (peso 20%) 3) 100% schede di qualità (peso 30%)

### Segreteria Generale:

Gli Uffici URP della Segreteria Generale nel 2019 hanno ricevuto **138** richieste di accesso agli atti; il 98,37% è stato evaso nei termini previsti da Regolamento ; **n.3** risultavano in itinere alla data del 31.12.2019 ; **n.2** istanze non sono state definite perché l'utente ha rinunciato; **n.5** mai perfezionate dall'utente ; **n.2** istanze fuori termine: **n.1** a causa dell'impossibilità di reperire i documenti richiesti (Polizia Metropolitana) e **n.1** non è stata trasmessa nei termini per guasto tecnico al Protocollo Generale; **n.25** trasmesse alle Direzioni per competenza.

Il "tempo Urp" per l'evasione delle pratiche è risultato essere pari a **0,59 giorni/pratica**; il 66,66% delle pratiche è stato evaso comunque nel termine di 10 gg., mentre la percentuale delle istanze evase entro 2 gg. è stata del 91,72%.

Per attuare i processi di verifica della qualità dei servizi erogati dall'Ente e il gradimento degli stessi, da parte dei cittadini, l'ufficio Urp ha provveduto a sottoporre la scheda di rilevazione agli utenti, invitandoli alla compilazione.

Successivamente si è provveduto all'inserimento della stessa sul sito istituzionale dell'Ente, in collaborazione con la VII Direzione " Servizi Informatici ".

La procedura non è stata definita, poiché così come comunicato dalla VII Direzione Servizi Informatici: "...lo strumento utilizzato lo scorso anno open-source ha causato seri problemi di sicurezza sul web" , pertanto l'ufficio URP ha potuto procedere al Report finale entro il 31/12/2019, solo analizzando le schede sottoposte agli utenti che hanno usufruito del servizio front office.

Sono stati pubblicati su Amministrazione Trasparente , inoltre, i dati relativi alla customer satisfaction della formazione, i cui esiti sono stati positivi.

**Corpo di Polizia Metropolitana:** Gli uffici si sono occupati dell'aggiornamento del sito web con regolarità, per comunicare all'utenza i servizi di controllo sulle strade provinciali con dispositivi e autovelox. E' stata garantita la regolare apertura al pubblico dell'Ufficio Comando e dell'Ufficio Sanzioni, cercando di migliorare costantemente la qualità del servizio offerto.

Le molte richieste dell'utenza esterna, effettuate negli orari e nei giorni previsti per il ricevimento del pubblico negli Uffici, sono state evase nei tempi di front office, mentre quelle pervenute via e-mail, via fax o altri comunicatori, sono state evase nei tre gg. successivi. Le istanze di accesso agli atti pervenute tramite URP, sono state evase nei termini di legge. Anche nel 2019 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 100%.

#### **I Direzione " Affari generali, legali e del personale":**

La Prima Direzione non ha servizi mappati, ma il Servizio Affari Legali ha somministrato 94 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% 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 ha regolarmente effettuato l'indagine di **customer satisfaction**, relativo al servizio di pulizia degli ambienti, la partecipazione dell'utenza, ovvero degli stessi dipendenti dell'Ente, è indicata dalle 154 schede compilate; il livello di soddisfazione è di circa l'80% considerando soprattutto la disponibilità del personale addetto alle pulizie nel poter eseguire i propri compiti nonostante, così come evidenziato tra i suggerimenti contenuti nella parte conclusiva del questionario,

l'esiguo tempo a loro disposizione che non permette una pulizia più accurata.

Per entrambi i servizi i dati sono pubblicati su Amministrazione Trasparente

**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 56 adesioni con il 100% della soddisfazione. Il tempo medio di rilascio è decrementato rispetto al 2018.

**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 per una successiva somministrazione agli utenti, un breve questionario al fine di meglio calibrare il proprio operato adeguandolo alle richieste dell'utenza cui si rivolge.

In riferimento ai servizi offerti dal Servizio di Prevenzione e Protezione sono stati realizzati per i dipendenti dell'Ente e per gli utenti esterni momenti formativi sulla Sicurezza sui luoghi di lavoro, sono stati pubblicati nella sezione amministrazione trasparente nel portale dell'Ente i relativi report.

**V Direzione “Sviluppo economico e Politiche sociali”:**

Il Servizio Politiche Sociali della V Direzione , nel corso dell'Anno 2019, ha erogato i servizi socio-assistenziali per gli alunni disabili frequentanti Scuole Superiori di Messina e provincia , tra cui il servizio di trasporto scolastico, i servizi di assistenza igienico-personale e di assistenza all'autonomia ed alla comunicazione, riservati agli studenti disabili con gravità certificata ai sensi dell'art. 3 c. 3 della L104/'92 .

Sono state esperite procedure di gara per gli appalti dei servizi AIPT e AAC ed avviate nuove procedure di gara per la prosecuzione di tali servizi.

E' stata autorizzata l'assistenza a convitto o a semiconvitto per n. 5 studenti con disabilità sensoriali (sordi o ciechi) presso strutture specializzate richieste dalle famiglie dei disabili (Istituto per Sordi "Anibale M. Di Francia" di Messina; Istituto per sordi "A. Magarotto" di Roma; Istituto per ciechi "F. Cavazza" di Bologna).

Si è provveduto agli adempimenti per la concessione del sussidio omofamiliare annuale ai dimessi da ex Osp. Psichiatrico provinciale, inseriti nel ruolo unico ad esaurimento.

E' stato assicurato l'accesso agli atti dell' Archivio storico dell'ex Brefotrofo ed IAI riscontrando le numerose richieste pervenute tramite l'URP.

Hanno avuto luogo visite guidate alla Mostra permanente "I figli della Pietà" nello stabile ex IAI di via san Paolo is. 361, cui hanno partecipato diverse scolaresche.

Sono state perfezionate alcune intese per la realizzazione di percorsi "CPTO" (ex Alternanza Scuola/lavoro); nonché tirocini curriculari universitari.

Sono state erogate borse di studio regionali relative all'anno scolastico 2012/2013 e sono state diramate le varie circolari regionali alle Scuole ed ai Comuni per i bandi degli AA/SS 2018-2019 e 2019-2020.

Le rilevazioni di gradimento dei servizi erogati sono estremamente positive, come si evince dai dati pubblicati su Amministrazione Trasparente

La Responsabile del Servizio Politiche Sociali, del Lavoro, dello Sport, Giovanili e Occupazionali ha comunicato con nota n. 448/ I Dir/ IV Serv. del 17/04/2020 che per il 2019 non sono stati somministrati questionari di gradimento per i servizi mappati: Servizio di assistenza (indiretta) mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso istituti specializzati per ciechi e sordomuti; Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall'ex Ospedale Psichiatrico Provinciale ed 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.

Il Servizio Turismo, per quanto concerne gli Uffici "Strutture Ricettive", ha provveduto a garantire la lavorazione delle Segnalazioni Certificate d'Inizio Attività pervenute dagli Sportelli Unici per le Attività

Produttive dei Comuni di tutta la Provincia assicurando, ove specificatamente richiesto, dopo l'approfondito esame e studio della documentazione pervenuta, i necessari sopralluoghi e, quindi, una opportuna attività ispettiva, sempre conclusa con apposito verbale compilato in contraddittorio con il titolare della Struttura e nel quale, ove necessario, sono riportate le eventuali prescrizioni utili alla eventuale successiva classifica in stelle delle Strutture. Gli stessi Uffici hanno anche garantito, nei tempi previsti, il pieno riscontro alle richieste pervenute relativamente alla vidimazione delle cosiddette "Tabelle Prezzi"; garantendo altresì, attraverso la quotidiana disponibilità, l'attività di supporto e consulenza ai tanti operatori che, telefonicamente o personalmente, si sono rivolti agli Uffici prima di avviare le pratiche di classificazione e, quindi, della presentazione della SCIA; nonché ai tanti responsabili degli Uffici SS.UU.AA.PP. che ne hanno fatto specifica richiesta; tutto ciò viene ampiamente confermato dal risultato della specifica "customer satisfaction" degli Uffici Strutture Ricettive che ha fatto registrare un alto grado di soddisfazione, (oltre il 90%), dati pubblicati su Amministrazione trasparente

Nell'anno 2019 sono pervenute meno richieste di dati turistici da parte di stakeholder rispetto all'anno precedente, poiché si è svolta un'attività informativa, specie nei confronti dei SS.UU.AA.PP. del territorio metropolitano, indicando in quale parte del sito istituzionale dell'ISTAT (<http://dati.istat.it/>) sono disponibili i risultati – inviati precedentemente da quest'Ente attraverso il Servizio Turismo- della movimentazione turistica negli esercizi ricettivi. L'Ufficio rapporti con i SS.UU.AA.PP. e Statistica ha altresì rilasciato, a seguito di richiesta da parte di titolari di strutture ricettive, n. 27 account necessari per l'accesso all'Osservatorio Turistico Regionale. La Direzione ha ritenuto di non predisporre un questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza, per il servizio "Trasmissione agli utenti dei dati turistici definitivi in forma aggregata" poiché l'utenza è costituita essenzialmente da Enti pubblici e numericamente poco rilevate, in ogni caso non sono state riscontrate lamentele, come da nota prot. N. 1347/TAP del 22/05/2020

L'Ufficio Infopoint di questa Città Metropolitana, anche nell'anno 2019, ha eseguito il servizio di monitoraggio denominato "Customer Satisfaction", rivolto ai turisti che si sono avvalsi dei servizi della struttura. Il monitoraggio ha avuto come scopo l'individuazione del gradimento dell'attività resa in termini di cortesia, professionalità e disponibilità del personale; tempo di attesa; orario, posizione e facilità di raggiungimento dell'ufficio; qualità e disponibilità del materiale informativo, ed eventuali suggerimenti. Considerata l'utilità dell'iniziativa è stata implementata l'attività nel periodo gennaio/dicembre 2019, nell'ambito dell'orario di ufficio, dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 17,30, e occasionalmente, anche in alcune giornate festive e in alcuni giorni di sabato

e domenica. L'analisi e la concretizzazione dello studio dei dati raccolti sono stati possibili grazie all'ideazione da parte del personale dell'ufficio Infopoint, di un apposito questionario nelle lingue italiano, francese, tedesco, inglese e spagnolo con domande mirate, di facile comprensione e di rapida compilazione, da cui si è riscontrato un incremento rispetto agli anni precedenti.

Nell'arco del 2019, sono state compilate 2.470 schede che hanno rilevato un gradimento estremamente alto, gli utenti hanno manifestato il desiderio di una maggiore disponibilità di materiale nelle varie lingue. I dati sono pubblicati sul Amministrazione Trasparente.

Nel corso del 2019 gli uffici decentrati polifunzionali dell'Ente, situati a Capo d'Orlando e a S. Teresa di Riva, hanno condotto un'indagine di gradimento dei servizi somministrando dei questionari agli utenti, i cui esiti sono stati estremamente positivi

**VI Direzione "Ambiente":** I cinque servizi mappati hanno rispettato i target attesi mantenendo all'interno dei limiti indicati la qualità richiesta.

Per quel che riguarda il Servizio: "Visite guidate per una migliore conoscenza delle aree protette. Autorizzazioni per eventi consentiti nelle riserve naturali" si specifica che le richieste di autorizzazione (visite guidate, riprese televisive, manifestazioni sportive, eventi di varia natura, etc.) sono state evase entro i tempi previsti dalla normativa vigente. Le schede di *customer satisfaction* mostrano una percentuale di giudizi positivi che supera il target atteso (80 %) riscontrando una percentuale di giudizi positivi pari al 96,11 % nella R.N.O. Montagne delle Felci e dei Porri ed una percentuale positiva pari al 92,6 % nella R.N.O. Laghetti di Marinello.

Anche il servizio "Rilascio di autorizzazioni ambientali: AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), autorizzazioni in linea generale, volture, pareri" ha riscontrato il 100% dei giudizi positivi.

Per quel che riguarda il servizio "Monitoraggio qualità dell'aria" si segnala che i dati vengono aggiornati e trasmessi periodicamente all'ARPA Regionale come previsto dalla normativa vigente. Annualmente viene pubblicata sul sito dell'ente la relazione sulla qualità dell'aria.

Il servizio mappato "Rilascio iscrizione 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." reso all'utenza ha riscontrato il 100% dei giudizi positivi. Il Registro on line dei [Recuperatori ambientali](#) dei rifiuti, anno 2019, risulta accessibile agli utenti, i dati, infatti, vengono pubblicati sul sito istituzionale, Amministrazione Trasparente.

Per quel che riguarda il 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" manca la rilevazione del gradimento

dell'utenza, il Dirigente, nella scheda di rilevazione del servizio, ha dichiarato che "L'intero procedimento è veicolato dal protocollo generale dell'Ente e non avendo ricevuto alcun ricorso si ritiene un grado di soddisfacimento pari al 100% .

**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 attraverso il portale cartografico SITR con rilevazione ad istogrammi delle visite. Dalla rilevazione del gradimento del servizio l'utenza, benché non rilevante numericamente, ha espresso un giudizio molto positivo.

Sono state predisposte, inoltre, schede anonime di customer satisfaction per l'utenza esterna del servizio mappato "Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie disbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi", il gradimento è estremamente positivo

Entrambe le customer sono pubblicate su Amministrazione Trasparente

#### **SVILUPPO DELLE CUSTOMER SATISFACTION**

Ogni Direzione, a cui sono assegnati servizi mappati, sottopone all'utenza dei questionari relativi al gradimento del servizio offerto. Come già precedentemente specificato, l'URP ha elaborato i risultati relativi alle schede cartacee sottoposte agli utenti presso l'ufficio all'atto della consegna della documentazione, in questo caso l'Urp rileva anche il gradimento generale che l'utenza ha nei confronti dell'Ente. Gli utenti hanno compilato 49 schede, con una soddisfazione pari al 100%, per quel che riguarda i servizi resi dall'URP

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.

Di seguito la rilevazione della customer relativa agli altri uffici dell'ente

SERVIZIO	PUBBLICAZIONE IN AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE: ALTRI CONTENUTI-DATI ULTERIORI - CUSTOMER	N. schede customer satisfaction 2019  n° 49 SCHEDE	Grado % Giudizi Positivi 2019
URP SINDACO METROPOLITANO SEGRETERIA GENERALE		n. 49 N. 1 N. 5	100% 100% 100%
- POLIZIA METROPOLITANA - 1^ DIREZIONE - 2^ DIREZIONE - 3^ DIREZIONE - 4^ DIREZIONE - 5^ DIREZIONE - 6^ DIREZIONE - 7^ DIREZIONE		N. 12  N. 10 N. 3 N. 4 N. 1 N. 10 N. 2 N. 1	50%  100% 100% 100% 100% 100% 100%

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

	SERVIZIO	PUBBLICAZIONE IN AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE: ALTRI CONTENUTI- CUSTOMER	N. CUSTOMER 2017	N. CUSTOMER 2018	N. CUSTOMER 2019	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2019	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2018	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2017
1	Corpo di Polizia Metropolitana "Rilascio dei tesserini per la pesca nelle acque interne"	<a href="#">Rilascio tesserini acque interne</a>	21	12	5	100%	100%	100%
2	Corpo di Polizia Me-	<a href="#">Servizio informazioni</a>	50	55	105	100%	100%	88%

	tropolitana "Servizio informazio- ni per le modalità di estinzione del verbale di contesta- zione per violazioni al Codice del- la Strada"							
3	Servizio Controllo Performan- ce – Ufficio Piano For- mativo	<a href="#">Customer satisfaction Formazione</a>	326	380	388	98%	99,01%	94,4%
4	Servizio Trasparen- za ed URP **	<a href="#">Questionario di gradimento dei servizi erogati dall'Ente</a>	102	53*	49	91%	100%	98,4%
5	Servizio Po- litiche So- ciali - Assi- stenza	<a href="#">Customer Servizio assistenza igienico personale</a>	202	217	186	97,8%	98,6%	97,2%
6	Servizio Po- litiche So- ciali	<a href="#">Customer assistenza trasporto disabili</a>	160	201	175	82%	86,6%	84,4%
7	Servizio Po- litiche So- ciali	<a href="#">Customer assistenza autonomia e comunicazione</a>	117	147	274	97,3%	98,6%	97,2%
8	Servizio Viabilità - Ufficio Au- torizzazioni e Conces-	<a href="#">Customer autorizzazioni e concessioni</a>	61	64	56	100%	100%	100%

	sioni							
9	Servizio Infrastrutture territoriali e datore di lavoro – Ufficio Trasporti	<a href="#">Customer Ufficio Trasporti</a>	61	53	62	100%	100%	100%
10	Servizio Tutela delle Acque e dell'Aria***	<a href="#">Servizio Tutela delle Acque e dell'Aria</a>	10	59	139	98%	100%	100%
11	Servizio R.R. N.N.O.O. e Aree Protette	<a href="#">Customer Visite Montagna delle Felci e dei Porri 2019</a>	Servizio non mappato	280	463	95%	70%	Servizio non mappato
12	Servizio R.R. N.N.O.O. e Aree Protette	<a href="#">Customer Visite Laghetti di Marinello 2019</a>	Servizio non mappato	283	466	92,70%	80%	Servizio non mappato
13	Servizio Turismo	<a href="#">Servizio Infopoint</a>	2136	2419	2470	99,65%	99,66%	99,82%
14	Servizio Turismo	<a href="#">Informazione e assistenza su classificazione strutture ricettive e tabelle prezzi</a>	Dato non mappato	Dato non mappato	133	90%	Dato non mappato	Dato non mappato
15	Servizio: "Visualizzazione, acquisizione e restituzione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR) ****	<a href="#">Servizio SITR</a>	Dato non mappato	9	7	100%	100%	Dato non mappato

Note esplicative

\*\* comprende il gradimento della qualità del servizio accesso agli atti "Servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotrofo ed I.A.I."

\*\*\* Le customer comprendono la rilevazione dei servizi : "Rilascio di autorizzazioni ambientali: AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), autorizzazioni in linea generale, voltture, pareri"; "Monitoraggio Qualità dell'aria" e "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" il D.S. n.248 del 09/11/2018 per i suddetti servizi mappati dispone un'unica scheda la rilevazione di gradimento dell'utenza

\*\*\*\*Per il servizio SITR, la Deliberazione n. 12 del 22/01/2016 non prevede la customer satisfaction per il servizio in oggetto, ma è stato, comunque monitorato il gradimento degli utenti

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

Servizio	Publicazioni in Amministrazione Trasparente	N. CUSTOMER 2018	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2018	N. CUSTOMER 2019	GRADO GIUDIZI POSITIVI 2019
VI Direzione Ambiente	<a href="#">Alternanza scuola lavoro Istituto Minutoli report anno scolastico 2018 - 2019</a>	20	90%	13	90%
I Direzione Servizio Affari Legali	<a href="#">Customer Servizi Affari Legali report 2019</a>	117	90,30%	94	99%
I Direzione Servizio Affari Generali	<a href="#">Customer servizio di pulizia report 2019</a>	255	80%	154	80%
III Direzione Ufficio Autorizzazioni e concessioni	<a href="#">Customer autorizzazioni e concessioni report 2019</a>	64	100%	56	100%
V Direzione Uffici Decentrati SANTA TERESA DI RIVA	<a href="#">Report 2019</a>	Dato non monitorato	Dato non monitorato	826	100%
V Direzione Uffici Decentrati CAPO D'ORLANDO	<a href="#">Report 2019</a>	Dato non monitorato	Dato non monitorato	663	100%
Segreteria Generale FORMAZIONE	<a href="#">Report formazione 2019</a>	360	90%	417	90%

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

### ***Qualità interna: il benessere organizzativo e la formazione***

Dal 2014 la Città Metropolitana di Messina ha 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."*

Con Determinazione del Segretario Generale n. 393 del 30/04/2020 è stata approvata l'indagine sul benessere organizzativo per l'anno 2019, dall'analisi dei dati raccolti dall'indagine si registra una partecipazione del personale dipendente pari al 18,54% con il valore, in percentuale, del 15,57% relativo alle schede valide. Su un totale di 809 dipendenti, di cui 715 con contratto a tempo indeterminato e 94 con contratto a tempo determinato (ricordando che nel 2018 le unità lavorative erano in totale 846, quindi con +37 dipendenti, pari al 4,37% del totale), sono 150 coloro che hanno preso parte all'indagine in cui risulta che 126 hanno totalmente compilato i questionari. Non sono stati completati 24 questionari che non sono stati inseriti nel totale dei risultati analizzati ai fini dell'uniformità delle caratteristiche dei dati presi in esame.

La documentazione di riferimento del questionario base, proposta anche quest'anno ai dipendenti della Città Metropolitana di Messina, è stata prodotta dall'Autorità Nazionale Anti Corruzione (A.N.A.C.). L'indagine si articola in tre questionari, uno per tipologia, con le domande raggruppate per i seguenti ambiti:

Questionario 1: Benessere organizzativo

Questionario 2: Grado di condivisione del sistema di valutazione

Questionario 3: Valutazione del superiore gerarchico

Il questionario sul “benessere organizzativo” intende indagare sullo stato di salute dell’Ente in riferimento alla qualità della vita, al grado di benessere fisico, psicologico e sociale della comunità lavorativa, finalizzato al miglioramento qualitativo e quantitativo dei risultati. Il questionario sul “grado di condivisione del sistema di valutazione” si propone di investigare sulla misura della condivisione, da parte del personale dipendente, del sistema di valutazione e misurazione della performance approvato ed implementato nell’Ente. Il questionario sulla “valutazione del superiore gerarchico” vuole mettere in luce la percezione del dipendente riguardo allo svolgimento, da parte del superiore gerarchico, delle funzioni direttive finalizzate alla gestione del personale e, nel contempo, al miglioramento della performance.

La Città Metropolitana di Messina, tramite l’Ufficio “Benessere organizzativo ed osservatorio antidiscriminazione”, che presenta tra gli obiettivi e le competenze assegnate la cura delle indagini preliminari per il “benessere organizzativo”, ha riproposto nel mese di novembre 2019 l’indagine sul clima interno con il fine di rilevare, rispetto alla precedente indagine condotta nel 2018, se vi siano cambiamenti nelle percezioni e nei motivi di soddisfazione e di insoddisfazione dei dipendenti nei confronti della propria realtà organizzativa. L’Ufficio “Sistemi Informatici”, come per le indagini degli anni precedenti, ha elaborato e trasferito su piattaforma on-line il questionario in modo da poterlo somministrare a tutto il personale attraverso la rete INTRANET del portale dell’Ente.

La somministrazione del questionario è stata avviata il 5 novembre fino al 6 dicembre e, a causa riscontro di malfunzionamenti tecnici del server aziendale, ulteriormente estesa e resa disponibile fino al 20 dicembre 2019. Per quanto riguarda la garanzia dell’anonimato per le risposte al questionario questo è stato assicurato attraverso la registrazione dei record delle risposte fornite in un database, privo di qualsiasi riferimento rispetto al soggetto compilatore; per quanto riguarda le classi anagrafiche, l’anonimato è stato garantito somministrando il questionario a tutti i dipendenti dell’Ente piuttosto che ad un campione di essi. L’Ufficio “Benessere organizzativo” ha predisposto e diffuso la relativa nota informativa per la compilazione del questionario, fornendo assistenza ed informazioni ai dipendenti.

Dall’indagine emerge una generale crescita di percezioni favorevoli in cui, anche se il valore totale della partecipazione si esprime con una percentuale che dal 20,21% passa al 18,54%, (-1,67%), bisogna rapportare tali valori, come suindicato, anche alla diminuzione delle unità lavorative durante l’anno.

Si esprime una generale valutazione positiva, con qualche variazione rispetto alla precedente media delle risposte favorevoli, riguardo la percezione delle seguenti tematiche:

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

Ambito B “Le discriminazioni”;

Ambito E “Il mio lavoro”;  
Ambito F “I miei colleghi”;  
Ambito H “Il senso di appartenenza”;  
Ambito O “Il mio capo e la mia crescita”;  
Ambito P “Il mio capo e l’equità”.

Si evidenzia invece un aumento dei valori nella media delle risposte favorevoli per i seguenti ambiti: Ambito C “L’equità nella mia amministrazione”;

Ambito G “Il contesto del mio lavoro”;  
Ambito M “Le mie performance”;  
Ambito N “Il funzionamento del sistema”.

Mentre si registra, altresì, il passaggio da una valutazione negativa a positiva per i successivi ambiti elencati:

Ambito D “Carriera e sviluppo professionale”;  
Ambito I “L’immagine della mia amministrazione”;  
Ambito L “La mia organizzazione” (con valori di equiparazione tra risposte favorevoli e sfavorevoli).

I risultati delle indagini sul benessere organizzativo rappresentano un’opportunità per acquisire utili informazioni che possono contribuire a meglio delineare le politiche del personale, prevenire e gestire situazioni di disagio, pianificare interventi mirati. Un “clima interno” sereno e partecipativo caratterizza le organizzazioni più efficienti, con dipendenti soddisfatti, in cui più è presente il senso di appartenenza all’organizzazione tanto più si trova motivazione e significato nel proprio lavoro. Con tali premesse è bene puntare alla realizzazione del benessere organizzativo con l’auspicio, a tal proposito, che quanto rappresentato nei dati dell’indagine possa costituire per l’Amministrazione uno strumento utile alla programmazione di appropriate strategie di intervento migliorativo per armonizzare i vari aspetti che caratterizzano la realtà lavorativa.

L’attività di formazione 2019 del personale si è sviluppata con la definizione del Piano formativo triennale approvato con D.S. n.91 dell’11 aprile 2018 e del Piano Operativo dell’Attività Formativa Anno 2019 approvato con determina del Segretario Generale n.641 del 29 luglio 2019. Il Report Formazione 2019 è stato approvato con Determinazione del Segretario Generale n. 473 del 10/06/2020.

Con il programma formativo, svolto nel corso del 2019, sono stati realizzati **49** (quarantanove) corsi di formazione che hanno registrato **1539** presenze tra dipendenti dell’Ente (1327), segretari comunali (88), dipendenti dei comuni metropolitani ed esterni (124).

E' stata rilevata l'effettiva partecipazione di n. **503** dipendenti dell'Ente, ad almeno un corso. appartenenti a tutte le categorie.

Le ore complessive dei momenti formativi ammontano a n. **282,50**

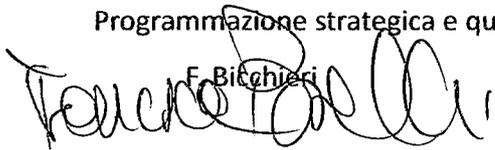
I corsi sono stati così suddivisi:

- 1) **18 corsi in house** (seminari frontali) per un totale complessivo di ore **155**
  - 2) **13 corsi esterni** (realizzati da altri Enti) per un totale complessivo di ore **90,5**
  - 3) **18 corsi online** (proposti gratuitamente da organismi di assistenza agli enti locali)
- per un totale complessivo di ore **37**

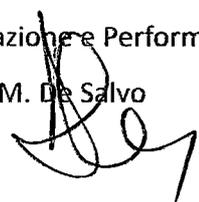
Le ore di formazione usufruite dai **503** dipendenti sono state in totale **282,50** per una media di presenza di ore di formazione pari a **6** per ciascun dipendente.

Durante i corsi in house sono state proposte le *Customer Satisfaction* con **3** tipologie di quesiti e compilate **388** schede rilevando una valutazione più che positiva superiore al **90%**.

La Responsabile dell'Ufficio Coordinamento  
Programmazione strategica e qualità dei Servizi

F. Bicchieri  


Il Responsabile del Servizio Programmazione  
Organizzazione e Performance

S. M. De Salvo  


Il Segretario Generale  
Avv. M. A. Caponetti  
