CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

NUCLEO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

ll Nucleo Indipendente di Valutazione, esaminate le risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2022 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 evidenzia il mantenimento di elevati standard di qualità dei servizi, pur ribadendo, che l'elenco e gli standard individuati dovranno essere incrementati, anche alla luce di lievi scostamenti in senso peggiorativo rispetto al tempo medio di riscontro delle richieste di accesso agli atti e alla presenza di alcune richieste di accesso non esitate;
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 mantenimento complessivo del livello di rilevazione di soddisfazione dell'utenza ma si evidenzia la mancata rilevazione da parte di alcuni servizi anche nell'anno 2022.

Nel corso del 2022 l'Ente ha garantito l'erogazione dei suoi servizi, le cui indagini annuali di rilevazione del gradimento (Customer satisfaction) fanno emergere una soddisfazione più che positiva.

Il NIV raccomanda che tutti i servizi effettuino tale rilevazione, omologando i criteri e con una semplificazione delle modalità e dei contenuti.

In conclusione il NIV valuta positivamente le risultanze della rilevazione 2022 sulla qualità dei Servizi che registra comunque un mantenimento rispetto all'anno 2021 di standard più che positivi ed invita l'Amministrazione a rafforzare questo indispensabile strumento di valutazione della Performance Organizzativa.

Messina,06/06/2023

I componenti

f.to Dott. M. Puglisi

f.to Dott. A. Artemisia

f.to Dott.ssa L. Torella