



COMUNE DI ACI CASTELLO

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 76 DEL 20/05/2022

OGGETTO: PRESA D'ATTO RELAZIONE CONTROLLO QUALITA' ANNO 2021.

L'anno 2022, il giorno venti alle ore 10:33 e ss. del mese di Maggio nella Sala delle Adunanze si è riunita la Giunta Comunale.

Eseguito l'appello risultano

		Pres.	Ass.
SCANDURRA CARMELO CAMILLO	Sindaco	X	
SCIACCA ORAZIO	Assessore		X
DANUBIO SALVATORE	Assessore	X	
ROMEO SEBASTIANO	Assessore	X	
CALI' MARCO	Assessore		X
GRASSO ANNA MARIA	Assessore	X	
TOTALE		4	2

Il Sindaco, Carmelo Scandurra, assume la presidenza e, riconosciuta legale l'adunanza per il numero dei presenti, dichiara aperta la seduta ed invita alla trattazione degli oggetti iscritti all'ordine del giorno.

Partecipa alla seduta Il Vice Segretario Generale, Dott.ssa Laura Gulizia.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la proposta di deliberazione di cui all'oggetto.

Dato atto che, in ossequio al disposto di cui all'art. 12 della L.R. 30/2000, sono stati resi dai responsabili degli Uffici competenti i prescritti pareri e (ove occorre) è stata resa, ai sensi dell'art. 12 della l.r. n. 30/2000 (art. 153, 5° c, del D.Lgs. 267/00) e dall'art. 13 della L.R. 44/91, la prescritta attestazione della relativa copertura della spesa da parte del responsabile dell'Ufficio finanziario.

Richiamata la parte espositiva, così come riportata in detta proposta e che qui deve intendersi integralmente riportata ad ogni effetto di legge.

Attesa la propria competenza a deliberare sull'oggetto, ai sensi dell'art. 15, della legge regionale siciliana n. 44/1991.

Fatto proprio il contenuto formale e sostanziale della proposta presentata e ritenuto doversi provvedere in merito.

Visto l'art. 24 dello Statuto Comunale.

Visto l'O.R.EE..LL.

Con Voti unanimi, resi nelle forme di legge.

L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale

D E L I B E R A

- **DI APPROVARE**, per quanto sopra espresso e motivato, la proposta deliberativa Reg.n° 86 del 11/05/2022, sottoposta all'Organo e che, viene integralmente trascritta:

.....

Il SEGRETARIO GENERALE, sottopone all'esame ed approvazione dell'organo deliberante la proposta di seguito trascritta:

PREMESSO CHE L'articolo 97, comma 2, della Costituzione sancisce che "I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione"

PREMESSO CHE con il Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286, concernente il "Riordino e il potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni Pubbliche a norma dell'articolo 11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59" il legislatore ha definito il sistema dei controlli nel suo complesso, individuando quattro fondamentali tipologie di controllo interno tra le quali è previsto il controllo di qualità volto 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 e interni dell'ente".

VISTO il Decreto Legislativo 30 giugno 2011, n. 123, "Riforma dei controlli di regolarità amministrativa e contabile e potenziamento dell'attività di analisi e valutazione della spesa, a norma dell'articolo 49 della Legge 31 dicembre 2009, n. 196"

VISTO il regolamento comunale sui controlli interni approvato con delibera di C.C. n. 36 del 8.04.2013 e successivamente modificato con delibera C.C. n. 18 del 15.03.2017 che stabilisce all'art. 29 commi 2 e 3 che "La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata al superamento dell'autoreferenzialità, a comprendere sempre meglio le esigenze dei destinatari delle proprie attività ed a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche. La qualità del servizio, come percepita dall'utente, è il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utente stesso".

CONSIDERATO CHE in linea con il dettato normativo e con il vigente regolamento comunale con circolare prot n. 0021960 del 10.06.2021 il Segretario Generale ha avviato, su incarico dell'amministrazione comunale, un'indagine esterna sulla qualità dei servizi.

CONSIDERATO CHE tale indagine si è svolta nel periodo compreso tra giugno e ottobre 2021, attraverso una metodologia diretta, con la somministrazione di appositi questionari cartacei, nonché, per la prima volta, anche con la modalità di compilazione dei medesimi questionari on-line sul sito istituzionale dell'ente.

CONSIDERATO CHE con deliberazione della Giunta Comunale n. 97 del 22/10/2020 è stata approvata la Carta dei Servizi del comune di Aci Castello.

DATO ATTO CHE i servizi monitorati dall'indagine de qua sono i seguenti facenti riferimento a tutte le Aree funzionali dell'ente:

- 1) Servizi di polizia municipale;
- 2) Servizi amministrativi e tecnici;
- 3) Servizi di raccolta rifiuti;
- 4) Servizi cimiteriali.

CONSIDERATO CHE secondo quanto stabilito dalla normativa vigente e dal regolamento comunale, l'Ufficio di supporto al Segretario Generale ha analizzato i dati dei questionari compilati dai cittadini, redigendo una relazione sul controllo di qualità per l'anno 2021, con la direzione, supervisione e controllo del Segretario Generale, dott. Mario Trombetta.

ESAMINATA la presente proposta deliberativa

ESAMINATA la relazione del controllo di qualità relativa all'anno 2021.

L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale

VISTA la legge regionale n. 44/91.

VISTA la Legge n. 142/90, come recepita dalla L.R. n. 48/91.

VISTA la Legge n. 127/97 e n. 191/98, nelle parti recepite con L.R. n. 23/98.

VISTO lo Statuto Comunale dell'Ente.

ATTESA la competenza dell'organo a deliberare ai sensi della L.r n. 48/1991 e L.r 44/91

PER I MOTIVI SUESPOSTI, SI CHIEDE ALL'ORGANO DELIBERANTE COMPETENTE L'APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA NEL TESTO SOPRA RIPORTATO E L'ADOZIONE DEL RELATIVO PROVVEDIMENTO, DISPONENDO QUANTO SEGUE:

- 1) Di richiamare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 2) Di prendere atto della relazione sul controllo di qualità per l'anno 2021 del comune di Aci Castello;
- 3) Di prendere atto che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente;
- 4) Di trasmettere, a cura del Segretario Generale, copia della presente delibera al Presidente del Consiglio Comunale, al N.V.I., al Collegio dei Revisori dei Conti, ai singoli responsabili A.P.O. e A.P.

Si allega :

- 1) Relazione sul controllo di qualità per l'anno 2021 del Comune Aci Castello.
- 2) Circolare del Segretario Generale prot. n. 0021960 del 10.06.2021

.....

- **DARE ATTO**, inoltre che:

a) la presente deliberazione verrà affissa per 15 giorni consecutivi presso l'albo pretorio on line dell'Ente con inserimento sul sito istituzionale <http://www.comune.acicastello.ct.it/> e diverrà esecutiva dopo il decimo giorno dalla sua pubblicazione.

b) è demandata al responsabile del servizio proponente l'esecuzione di quanto testé deliberato.

c) il presente provvedimento è impugnabile dinnanzi al Tribunale Amministrativo Regionale- Sezione Distaccata di Catania entro 60 giorni dalla sua pubblicazione, ovvero in via alternativa, con ricorso amministrativo straordinario al Presidente della Giunta regionale Siciliana entro 120 giorni dalla sua pubblicazione;- copia od estratto della medesima verrà inserito ai sensi dell'art. 18, comma 1, L.R. 16/12/2008, n° 22, come modificato dall'art. 6 della Legge Regionale Siciliana del 26/06/2015 n. 11, nei termini di rito, sul sito istituzionale <http://www.comune.acicastello.ct.it/> - sezione <http://trasparenza.comune.acicastello.ct.it/web/trasparenza/storico-atti>

Letto, approvato e sottoscritto mediante firma digitale.

IL SINDACO

Sig. Carmelo Scandurra

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Laura Gulizia

L'Assessore Anziano
Sig. Salvatore Danubio

L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale



COMUNE DI ACI CASTELLO

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

allegato alla proposta di Deliberazione della
Giunta Comunale n° 86 del 11/05/2022

OGGETTO: PRESA D'ATTO RELAZIONE CONTROLLO QUALITA' ANNO 2021.

Ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267 del 18 Agosto 2000 e successive modificazioni ed integrazioni, si esprime parere favorevole per quanto di competenza in ordine alla regolarità tecnica del provvedimento in oggetto.

Annotazioni:

Aci Castello, 11/05/2022

Segretario Generale
trombetta mario / ArubaPEC S.p.A.



COMUNE DI ACI CASTELLO

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE E ATTESTAZIONE DI COPERTURA FINANZIARIA

allegato alla proposta di Deliberazione della
Giunta Comunale n° 86 del 11/05/2022

OGGETTO: PRESA D'ATTO RELAZIONE CONTROLLO QUALITA' ANNO 2021.

Si attesta la regolare copertura finanziaria nel Bilancio Comunale della spesa di cui al provvedimento in oggetto, per l'importo complessivo di , risultante nel sottoscritto prospetto. Ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267 del 18 Agosto 2000 e successive modificazioni ed integrazioni, così come modificato dall'art. 3, comma 1, lettera b), Legge 213/2012 e Art. 12 L.R. 30/2000, si esprime parere non dovuto per quanto di competenza in ordine alla regolarità contabile del provvedimento in oggetto.

Entrata

Prenotazione	Anno	Capitolo	Oggetto capitolo	Importo	CIG	CUP

Spesa

Prenotazione	Anno	Capitolo	Oggetto capitolo	Importo	CIG	CUP

Annotazioni:

Aci Castello, 17/05/2022

Il Responsabile dei Servizi Finanziari
GALLI CLAUDIO / ArubaPEC S.p.A.

L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale



COMUNE DI ACI CASTELLO

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 76 DEL 20/05/2022

OGGETTO: PRESA D'ATTO RELAZIONE CONTROLLO QUALITA' ANNO 2021.

ATTESTAZIONE DI INIZIO PUBBLICAZIONE

(art. 124, comma 1, del D.lgs. 18.8.2000 n. 267)

Si attesta che in data 20/05/2022 la Deliberazione in oggetto è stata pubblicata all'Albo Pretorio on-line, ove rimarrà per 15 giorni consecutivi, ai sensi e per gli effetti dell'art.124, comma 1, del D. Lgs. 18.08.2000, n° 267.

Aci Castello, li 20/05/2022

**L'Addetto alla Pubblicazione
LEOTTA AGATA / ArubaPEC S.p.A.**



COMUNE DI ACI CASTELLO

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 76 DEL 20/05/2022

OGGETTO: PRESA D'ATTO RELAZIONE CONTROLLO QUALITA' ANNO 2021.

ATTESTAZIONE DI ESECUTIVITA'

(art. 11 L.R. 44/91 - art. 134, comma 3, del D.lgs. 18.8.2000 n. 267)

Si attesta che la Deliberazione in oggetto è stata pubblicata all'Albo Pretorio on-line del Comune al numero di affissione N. 1230 per 15 giorni consecutivi dal 20/05/2022 al 04/06/2022 ed è divenuta esecutiva il 30/05/2022, decorsi 10 giorni dal primo di pubblicazione.

Aci Castello, li 06/06/2022

**Il Responsabile della Area I
GULIZIA LAURA / ArubaPEC S.p.A.**



COMUNE DI ACI CASTELLO

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

RELAZIONE

INDAGINE QUALITA' DEI SERVIZI ANNO 2021.

A cura del Segretario Generale e dell'Ufficio Supporto al Segretario Generale.

PREMESSA

Il D.L. 174/2012 ha stabilito con l'istituzione del nuovo art. 147-ter del TUEL che i Comuni sono tenuti, nell'ambito della propria autonomia organizzativa, a disciplinare anche le metodologie del controllo di qualità sui servizi erogati. L'art. 3 comma 2 lettera e) prevede, specificamente che il sistema di controllo interno sia diretto a garantire, tra le altre cose, 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 e interni dell'ente. Si tratta di una tipologia di controllo finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, interni ed esterni all'ente, che fruiscono dei servizi erogati dal Comune.

Il controllo sulla qualità dei servizi mira a verificare il livello di efficienza ed efficacia dei servizi comunali al fine di migliorare la qualità degli stessi.

La Civit con la delibera n. 88 del 17.6.2010 ha tracciato le linee guida per la definizione degli standard di qualità definendo:

- "il servizio pubblico" come l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti;

- l'utente: il soggetto, individuale o collettivo, che ha diritto di usufruire o che comunque richiede di usufruire del servizio pubblico di cui alla lettera b);

- "standard di qualità" i livelli di qualità che i soggetti erogatori del servizio devono assicurare. I livelli di qualità possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio (o una loro quota, ad esempio l'x per cento dei passaporti deve essere rilasciato entro n. giorni lavorativi) ovvero le singole prestazioni (ad esempio, lo standard per il rilascio di un passaporto è pari a n. giorni lavorativi). Infine "gli standard di qualità" sono misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito, e pubblicizzato, un "valore programmato", che consenta di verificare se un servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto.

Il D. Lgs 30/07/1999 n. 286 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi", stabilisce 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 alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”;

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la “carta dei servizi” quale principale strumento a disposizione delle pubbliche amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:

- a) quali sono i servizi erogati e con quali modalità tecniche e condizioni economiche l'utente può usufruirne;
- b) quali sono gli standard di qualità garantiti e le eventuali forme di rimborso previste;
- c) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio, presentare reclami.

Con deliberazione di G.C. n. 79 del 10/09/2020 è stato approvato il Piano della qualità per il triennio 2020/2022 .

Con deliberazione della Giunta Comunale n. 97 del 22/10/2020 è stata approvata la Carta dei Servizi del comune di Aci Castello.

L'Ente ha effettuato un confronto sistematico (benchmarking) con i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni, per l'anno 2020, con deliberazione n. 1 del 25/01/2022 la Giunta Comunale ha preso atto del referto Benchmarking per l'anno 2020, cui si rimanda.

La presente relazione sulla qualità dei servizi pubblici locali rappresenta un'occasione di dialogo e informazione nei confronti dei cittadini con gli uffici pubblici e l'amministrazione comunale.

Essa è finalizzata a far conoscere la percezione del grado di soddisfazione degli utenti in ordine alla qualità dei servizi erogati dall'Amministrazione del Comune di Aci Castello.

DESCRIZIONE:

Con circolare prot. n. 0021960 del 10.06.2021 il Segretario Generale ha avviato, su incarico dell'amministrazione comunale, un'indagine esterna sulla qualità dei servizi, così come percepita dagli utenti, in un'ottica di progettazione, al fine di migliorare la performance. Essa comprende un'indagine di customer satisfaction, il monitoraggio della corretta attuazione del progetto, azioni di supporto e verifica dei risultati ottenuti. Ciascun Responsabile di Area ha provveduto a somministrare i questionari ai cittadini, fruitori dei servizi del proprio settore. I questionari, inoltre, sono stati pubblicati sul sito istituzionale dell'ente garantendo al cittadino anche la possibilità di compilazione on-line. Al termine del periodo di riferimento, ogni Responsabile A.P.O. ha trasmesso all'ufficio di supporto al segretario generale i questionari raccolti.

Il periodo di riferimento è stato caratterizzato dalle problematiche legate alla pandemia da covid 19, l'applicazione delle misure restrittive per la prevenzione del contagio hanno sicuramente influenzato la qualità percepita dai cittadini, hanno inciso sulla percezione della qualità dell'erogazione dei servizi. Si segnala, che l'Area IV, l'Area V, l'Area VI, hanno consegnato un numero esiguo di questionari compilati, pertanto non è stato possibile riferire il livello di qualità

percepita dai cittadini, in quanto il campione non è sufficientemente rappresentativo della popolazione. Si raccomanda ai Responsabili di ciascun settore di provvedere alla distribuzione diffusa dei questionari, per consentire la rilevazione della qualità percepita dai cittadini, e migliorare i servizi erogati. Una notazione a parte va fatta per il servizio affari generali, dell'Area I, che registra, per l'anno di riferimento, un livello elevato di gradimento da parte dei cittadini, attestandosi come il servizio con il maggior livello di qualità percepita dell'ente.

Periodo di riferimento: 15.06.2021-28.10.2021

Servizi oggetto del monitoraggio:

- 1) Servizio Affari Generali (Area 1)
- 2) Servizi sociali e demografici (Area 2)
- 3) Servizio Tributi (Area 3)
- 4) Servizi al Demanio e patrimonio, Ecologia Ambiente, Protezione Civile,(Area 4)
- 5) Servizi tecnici infrastrutture, Opere Pubbliche (Area 5)
- 6) Servizi tecnici Territorio, Espropriazioni, Urbanistica, Edilizia Privata, Controllo antiabusivismo edilizio (Area 6)
- 7) Servizio di Polizia Municipale (Area 7)
- 8) Servizi raccolta rifiuti urbani (Area 4)
- 9) Servizi cimiteriali (Area 2)



servizi con campione insufficiente a registrare una rilevazione statistica.

Strumento di indagine: questionario di customer satisfaction.

Campione: il campione è costituito dai cittadini che hanno usufruito del servizio nel periodo di riferimento e, volontariamente ed in forma anonima, hanno compilato il questionario.

ELABORAZIONE E INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI:

SERVIZIO SEGRETERIA AFFARI GENERALI- Area 1.

Campione: (cittadini che hanno usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente ed in forma anonima hanno compilato il questionario) n. 48.

RISULTATI:

Reporting servizi affari generali:

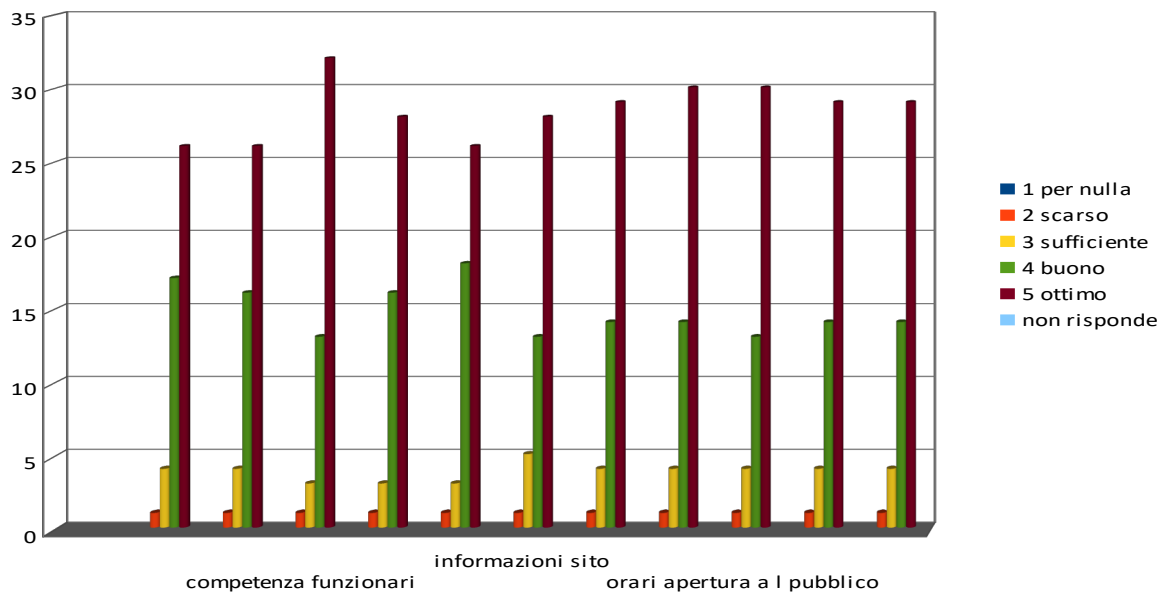
AREA 1 Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato l'indicatore "ottimo", seguito dall'indicatore "buono". I cittadini valutano positivamente la chiarezza della modulistica proposta dagli uffici, considerano competenti i funzionari (il valore più elevato).

Complessivamente il servizio oggetto della presente indagine risulta efficace, ossia in grado di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza dei bisogni individuati dall'Amministrazione in funzione delle attese degli utenti.

Si segnala un netto miglioramento rispetto all'anno precedente.

AREA 1 AFFARI GENERALI							CAMPIONE
Indicatori	Punteggio						48
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
tempi di attesa		1	4	17	26		
supporto nell'iter burocratico		1	4	16	26		
competenza funzionari		1	3	13	32		
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti		1	3	16	28		
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche		1	3	18	26		
informazioni sito		1	5	13	28		
segnaletica per gli uffici		1	4	14	29		
modulistica chiara		1	4	14	30		
orari apertura a l pubblico		1	4	13	30		
informazioni uffici		1	4	14	29		
interventi effettuati in modo tempestivo ed adeguato		1	4	14	29		
TOTALE	0	11	42	162	313	0	
Periodo di riferimento	2021						48

AREA I
 CONTROLLO QUALITA' ESTERNA 2021



SERVIZI ALLA PERSONA, CULTURALI, RICREATIVI, TURISTICI, PUBBLICA ISTRUZIONE, ELETTORALI- AREA 2

Campione: (cittadini che hanno usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente ed in forma anonima hanno compilato il questionario) n. 43.

RISULTATI:

Reporting servizi alla persona, culturali, ricreativi, turistici, pubblica istruzione, elettorali:

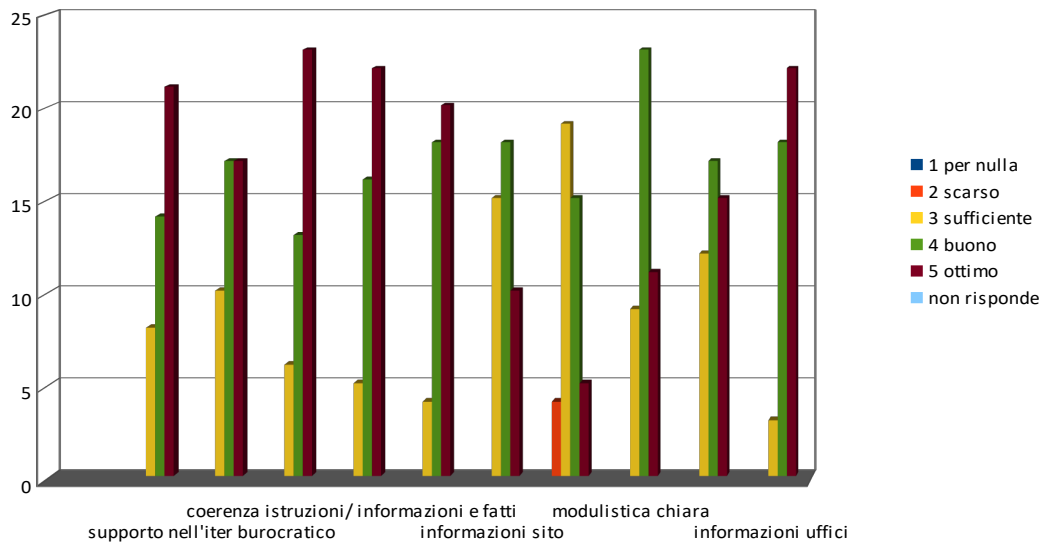
AREA 2 Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato l'indicatore "buono", seguito dall'indicatore "ottimo" i cittadini ritengono i funzionari competenti e che gli interventi siano effettuati tempestivamente e in maniera adeguata.

Area 2 Punti di debolezza: dato migliorabile la segnaletica degli uffici.

In complesso il servizio è valutato positivamente dai cittadini fruitori. Si segnala un leggero peggioramento rispetto all'anno precedente.

AREA 2 SERVIZI ALLA PERSONA, PUBBLICA ISTRUZIONE, DEMOGRAFICI							CAMPIONE
Indicatori	Punteggio						43
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
tempi di attesa			8	14	21		
supporto nell'iter burocratico			10	17	17		
competenza funzionari			6	13	23		
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti			5	16	22		
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche			4	18	20		
informazioni sito			15	18	10		
segnaletica per gli uffici		4	19	15	5		
modulistica chiara			9	23	11		
orari apertura a l pubblico			12	17	15		
informazioni uffici			3	18	22		
interventi effettuati in modo tempestivo ed adeguato			1	23	19		
TOTALE	0	4	92	192	185	0	43
Periodo di riferimento	2021						

CONTROLLO QUALITA' ESTERNA 2021
AREA 2



SERVIZI CIMITERIALI- Area 2- Campione: numero non adeguato per registrare una rilevazione statistica.

SERVIZIO TRIBUTI - Area 3.

Campione: (cittadini che hanno usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente ed in forma anonima hanno compilato il questionario) n. 23.

RISULTATI:

Reporting servizio tributi:

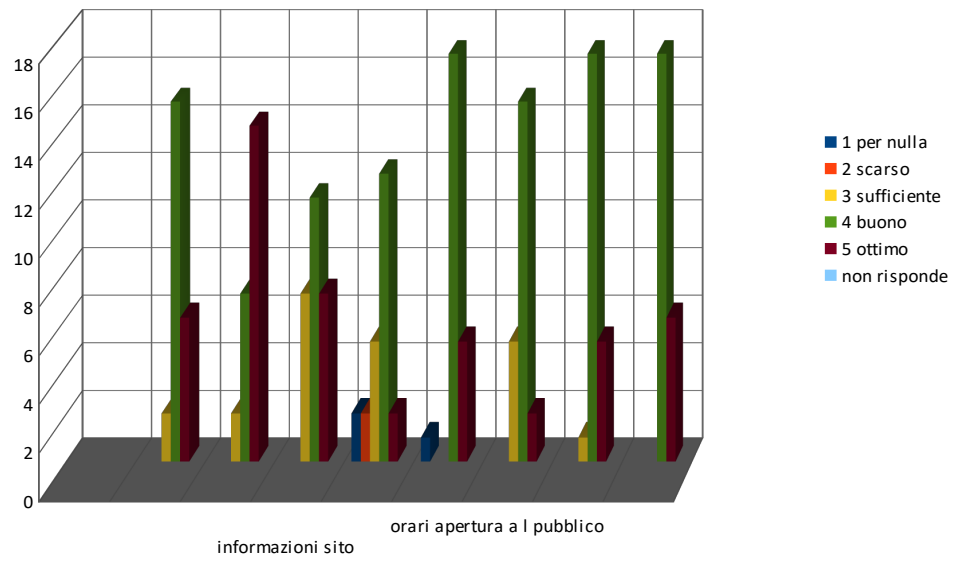
AREA 3 Punti di forza: in base ai dati rilevati, complessivamente il servizio tributi risulta efficace, ossia in grado di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza dei bisogni individuati dall'Amministrazione in funzione delle attese degli utenti. Ha ricevuto un maggior risultato l'indicatore "buono" seguito dall'indicatore "ottimo", come si evidenzia dai dati riportati nel relativo grafico.

I cittadini esprimono una maggiore soddisfazione in merito alla modulistica fornita, gli orari di apertura degli uffici, informazioni fornite dai funzionari, considerano gli interventi effettuati in modo tempestivo ed adeguato.

AREA 3 Punti di debolezza: l'unico punto che si potrebbe migliorare riguarda il numero non particolarmente esteso dei questionari consegnati dai cittadini fruitori del servizio. Questo servizio tributi si attesta, come l'anno precedente su una buona percezione di qualità da parte dei cittadini, consolidando nel tempo il livello di gradimento raggiunto.

TRIBUTI AREA 3							CAMPIONE
Indicatori	Punteggio						23
grado di soddisfazione	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
tempi di attesa			9	11	3		
supporto nell'iter burocratico			5	15	2		
competenza funzionari			1	9	13		
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti			2	15	6		
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche			2	7	14		
informazioni sito			7	11	7		
segnaletica per gli uffici	2	2	5	12	2		
modulistica chiara	1			17	5		
orari apertura a l pubblico			5	15	2		
informazioni uffici			1	17	5		
interventi effettuati in modo tempestivo ed adeguato				17	6		
TOTALE	3	2	37	146	65	0	
Periodo di riferimento	2021						253

CONTROLLO QUALITA' ESTERNA 2021

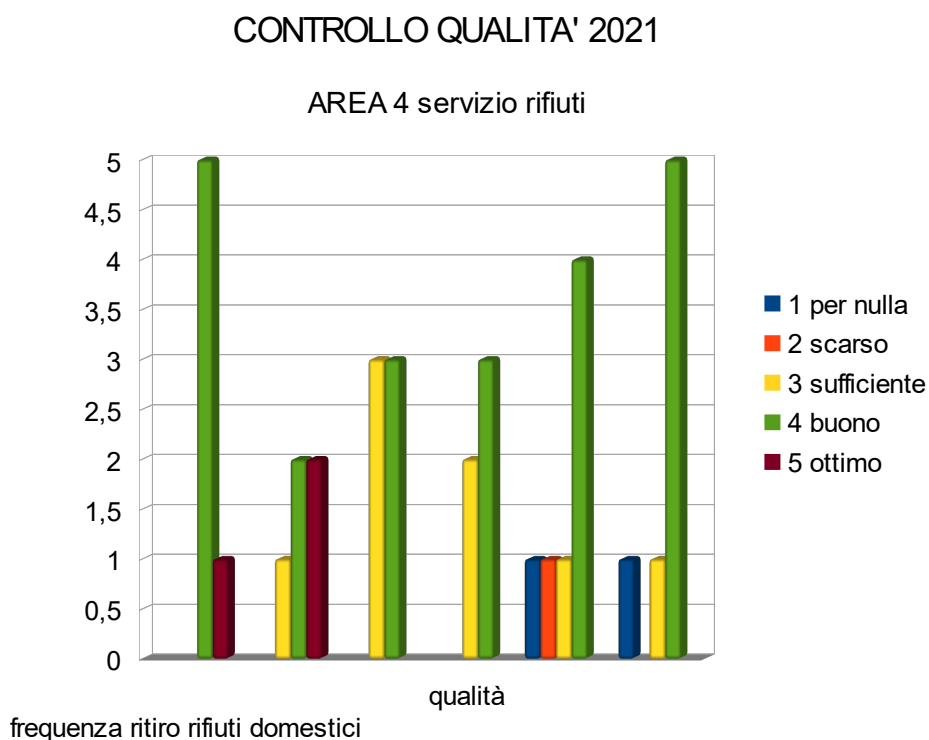


AREA 4. SERVIZI AL DEMANIO E PATRIMONIO, ECOLOGIA AMBIENTE, PROTEZIONE CIVILE, IMPIANTI FOGNARI.-

Campione: numero non adeguato per registrare una rilevazione statistica.

RACCOLTA RIFIUTI- AREA 4- Campione: numero non adeguato per registrare una rilevazione statistica.

Il numero piuttosto esiguo di questionari non consente di registrare l'esito del controllo di qualità con valori adeguati di rappresentatività statistica. Tuttavia si riporta il grafico per fornire una immagine rappresentativa dei risultati raccolti, evidenziando i buoni risultati raggiunti e sottolineando che i questionari riportano segnalazioni e annotazioni dei cittadini che sono comunque utili per migliorare il servizio.



**AREA 5- SERVIZI TECNICI INFRASTRUTTURE, OPERE PUBBLICHE, MANUTENZIONE
DEMANIO PATRIMONIO -**

Campione: numero non adeguato per registrare una rilevazione statistica.



**Area 6: servizi tecnici Territorio, Espropriazioni, Urbanistica, Edilizia Privata, Controllo
antiabusivismo edilizio**

Campione: (cittadini che hanno richiesto e usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente hanno compilato il questionario) n. 10.

RISULTATI:

Il numero piuttosto esiguo di questionari non consente di registrare l'esito del controllo di qualità con valori adeguati di rappresentatività statistica.

SERVIZI DI POLIZIA MUNICIPALE- AREA 7

Campione: (cittadini che hanno usufruito del servizio nel periodo di riferimento e volontariamente ed in forma anonima hanno compilato il questionario), n. 18.

RISULTATI:

Reporting servizio di polizia municipale:

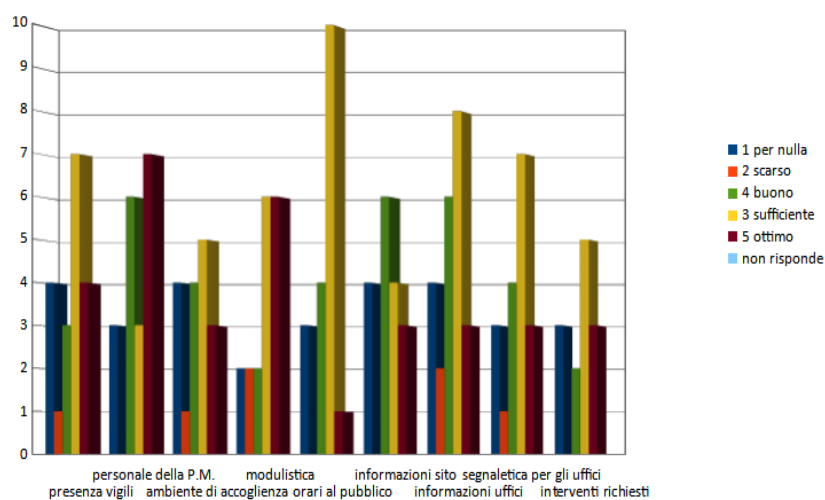
Punti di forza: complessivamente ha ottenuto il maggior risultato gli indicatori "sufficiente" seguito dall'indicatore "buono". I cittadini esprimono una maggiore soddisfazione in merito agli orari di apertura degli uffici al pubblico e considerano adeguata la segnaletica per gli uffici.

Punti di debolezza: i cittadini ritengono scarsa la presenza di vigili urbani sul territorio.

Si confermano i livelli di qualità raggiunti nell'anno precedente.

SERVIZIO POLIZIA LOCALE AREA 7							CAMPIONE
Indicatori	Punteggio						18
	1 per nulla	2 scarso	3 sufficiente	4 buono	5 ottimo	non risponde	
grado di soddisfazione							
presenza vigili	4	1	7	3	4		
personale della P.M.	3		3	6	7		
ambiente di accoglienza	4	1	5	4	3		
modulistica	2	2	6	2	6		
orari al pubblico	3		10	4	1		
informazioni sito	4		4	6	3		
informazioni uffici	4	2	8	6	3		
segnaletica per gli uffici	3	1	7	4	3		
interventi richiesti	3		5	2	3		
TOTALE	30	7	55	37	33	0	162
Periodo di riferimento	2021						

AREA VII
CONTROLO DI QUALITA' ESTERNA 2021



RIEPILOGO DATI

SERVIZI A CONFRONTO:

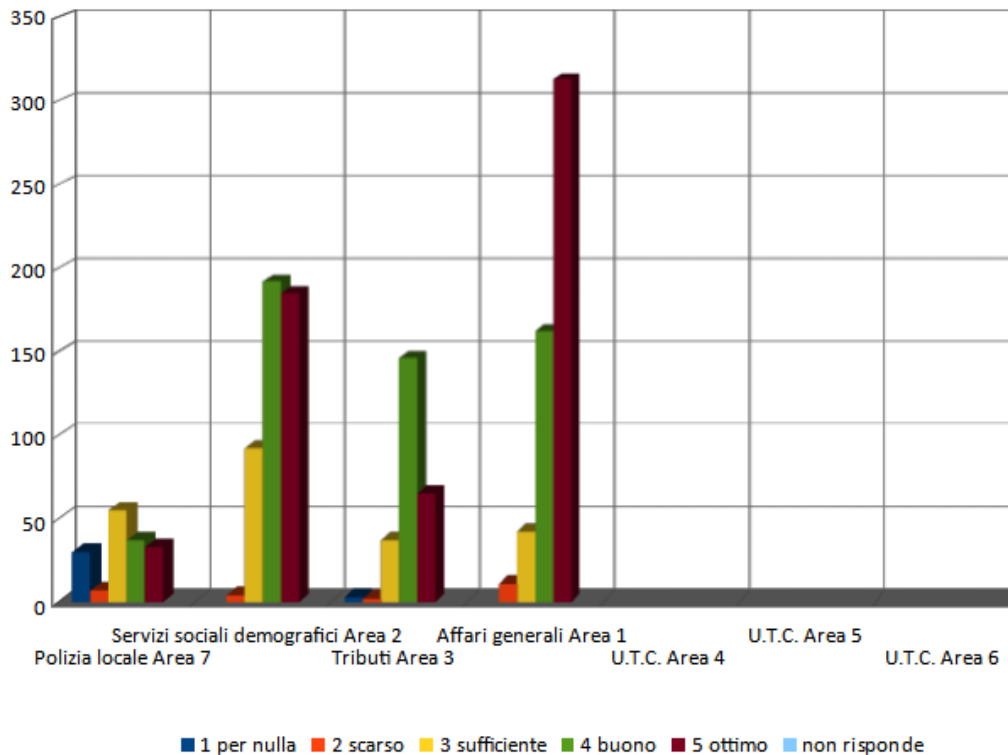
- 1) Servizio Affari Generali (Area 1)
- 2) Servizi sociali/demografici (Area 2)
- 3) Servizio Tributi (Area 3)
- 4) Servizi al Demanio e patrimonio, Ecologia Ambiente, Protezione Civile, Impianti Fognari. (Area 4) - campione non adeguato per registrare una rilevazione statistica.
- 5) Servizi tecnici infrastrutture, Opere Pubbliche, Manutenzione Demanio Patrimonio (Area 5) campione non adeguato per registrare una rilevazione statistica.
- 6) Servizi tecnici Territorio, Espropriazioni, Urbanistica, Edilizia Privata, Controllo antiabusivismo edilizio (Area 6) campione non adeguato per registrare una rilevazione statistica.
- 7) Servizio di Polizia Municipale (Area 7) .
- 8) Servizi raccolta rifiuti urbani (Area 4) - campione non adeguato per registrare una rilevazione statistica
- 9) Servizi cimiteriali (Area 2)- campione non adeguato per registrare una rilevazione statistica

INDICATORI:

Servizi Amministrativi Indicatori*
tempi di attesa
supporto nell'iter burocratico
competenza funzionari
coerenza istruzioni/ informazioni e fatti
servizio Acicastello rispetto altre ammn. pubbliche
informazioni sito
segnaletica per gli uffici
modulistica chiara
orari apertura a l pubblico
informazioni uffici
interventi tempestivi e adeguati
Altri Servizi Indicatori°
frequenza ritiro rifiuti domestici
gestione
informazione
qualità
valutazione servizio
frequenza ritiro differenziata
orari apertura cimitero
orari apertura uffici
pulizia
accessibilità
qualità uffici e servizi
personale dei servizi

Di seguito si riporta una rappresentazione grafica che pone a confronto la qualità raggiunta dalle differenti Aree funzionali.

QUALITA' ESTERNA 2021



CONCLUSIONI

Si consideri che il raffronto fra i servizi deve essere parametrato al campione rilevato per ciascuno di essi.

Con i dati raccolti l'ente si pone l'obiettivo di incrementare la qualità dei servizi erogati alla cittadinanza, valorizzando e coinvolgendo la collettività con gli strumenti ritenuti più adeguati.

Si ringraziano gli uffici e tutti i cittadini per la collaborazione prestata.

L'addetta uff. supporto al Segretario Generale

Dott.ssa Raffaella G. Ruvolo

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Mario Trombetta



COMUNE DI ACÌ CASTELLO

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

AI RESPONSABILI DI AREA P.O.
ALL'AVVOCATURA COMUNALE
Alla Dott.ssa Raffaella Ruvolo (uff. Supporto al Segr. Gen.le)
All'Ufficio Informatica

e, per conoscenza

AL SINDACO
AGLI ASSESSORI
AL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO COMUNALE
LORO SEDE

Prot. n. 0021960 del 10.06.2021

Oggetto: Controllo di qualità art 147 TUEL. Indagine esterna di soddisfazione dei servizi anno 2021.

Ai sensi di quanto previsto dall'articolo 147 TUEL, nonché dagli articoli 29 e 30 del vigente regolamento comunale sui controlli interni approvato con deliberazione Consiliare n.18 del 15/03/2017, con la presente si comunica l'avvio del procedimento di indagine esterna di soddisfazione dei servizi per l'anno 2021. La metodologia applicata è quella diretta, già utilizzata nelle indagini effettuate per gli anni precedenti, attraverso la somministrazione di appositi questionari, che saranno inseriti anche sul sito informatico istituzionale dell'ente per la modalità di compilazione on-line

I servizi monitorati sono i seguenti:

- 1) Servizi di polizia municipale;
- 2) Servizi amministrativi e tecnici;
- 3) Servizi di raccolta rifiuti;
- 4) Servizi cimiteriali;

I questionari dovranno essere somministrati ai cittadini fruitori dei servizi come segue:

- a) pubblicazione sul sito web
- b) distribuzione ai cittadini presso gli uffici.

L'indagine avrà inizio il 15 giugno e si concluderà il 28 ottobre 2021.

I questionari compilati dovranno essere trasmessi all'Ufficio supporto del Segretario Generale, a conclusione dell'indagine entro e non oltre il 8 novembre 2021.

Si raccomanda la massima diffusione presso gli uffici e i servizi di competenza.

Si allegano i 4 modelli di questionario.

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Mario Trombetta

