



Settore Finanziario e Risorse Umane
Servizio Controllo di Gestione e Statistica
Via Enrico Carboni – 09170 Oristano

Prot. 13145 del 30/07/2021

REPORT CONTROLLO DI QUALITA'

I° SEMESTRE 2021

Premesso che:

- Con delibera n. 50 del 27/04/2021 dell'Amministratore Straordinario è stato approvato il controllo generalizzato sulla qualità dei servizi, la metodologia comune, le schede e i questionari soddisfazione utenti per l'anno 2021;
- con disposizione n. 2 del 13/05/2021 la Segretaria Generale ha stabilito che il monitoraggio del controllo avesse una periodicità semestrale e pertanto che i Dirigenti di ogni settore trasmettessero al coordinatore Dott.ssa Cristina Albano, entro il 15 luglio p.v. ed il 15 gennaio 2022, una relazione con i risultati del controllo riferito ai semestri dell'anno 2021;

Richiamati:

- il Regolamento sui Controlli interni adottato con deliberazione del Consiglio Provinciale n. 06 del 05.04.2013 Capo V che prevede agli artt. n. 19 e 20 il controllo di qualità dei servizi erogati;
- il Piano delle Performance triennio 2021/2023 – Stralcio - annualità 2021 approvato con deliberazione dell'Amministratore Straordinario n. 33/2021 che prevede l'avvio del Controllo generalizzato sulla qualità di almeno 2 servizi per settore, con l'individuazione di una metodologia comune da adottare da parte dei vari Dirigenti;

Rilevato che:

Sono state individuate 14 schede e 4 questionari di soddisfazione dell'utenza come specificato nella tabella seguente:

SETTORE AFFARI GENERALI	SETTORE AMBIENTE E ATTIVITÀ' PRODUTTIVE	SETTORE FINANZIARIO E R.U.	SETTORE VIABILITÀ' EDILIZIA
Scheda Accesso documentale	Scheda rilascio Abilitazione acquisto e uso di prodotti fitosanitari	Scheda gestione impegni	Scheda rilascio Autorizzazione per transiti eccezionali
Scheda Appalti di Lavori pubblici	Scheda rilascio Idoneità autotrasporto c/terzi	Scheda variazioni di bilancio	Scheda manutenzione edifici di proprietà dell'Ente
Scheda Appalti di Servizi e Forniture	Scheda tabellamento istituti faunistici	Scheda sicurezza sul lavoro	Scheda interventi di supporto organizzativo servizio educativo e trasporto studenti disabili

	Scheda trattamento disinfestazione e lotta agli insetti nocivi	Scheda monitoraggio cartellini presenze	Questionario soddisfazione utenza servizi SPO
	Questionario soddisfazione utenza servizio agricoltura		Questionario soddisfazione utenza servizio educativo Questionario rilascio Autorizzazione per transiti eccezionali

che dall'analisi di quanto trasmesso dai referenti dei vari settori, si è rilevato quanto segue:

SETTORE AFFARI GENERALI				
Schede	Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Valore rilevato
Scheda Accesso documentale	Accessibilità mail/PEC istituzionale; URP/Ufficio Protocollo	Aggiornamento sito	Aggiornamento costante sito	18 istanze di accesso agli atti accolte e pubblicate nel registro degli accessi in Amministrazione Trasparente;
	Tempestività	Numero massimo di giorni per rilascio informazioni e documenti	<=30 gg	tempo medio 18 gg
Scheda Appalti di Lavori pubblici	Trasparenza	Numero medio di gg entro il quale provvedere alla pubblicazione sul sito Istituzionale di tutti i documenti relativi al procedimento di appalto	<= 2 gg	Pubblicazione avvenuta nello stesso giorno in cui sono state effettuate le comunicazioni ai concorrenti
	Accessibilità cesso attraverso le centrali di committenza e il sito istituzionale dell'Ente	Numero di contenziosi/numero di procedure di appalto effettuate	<=20%	0%
	Efficacia			

	Conclusione di tutti i procedimenti avviati nei termini prescritti	Numero medio di mesi per la conclusione del procedimento, escluso il tempo di verifica documentale	<= 3 mesi	Termine rispettato
Scheda Appalti di Servizi e Forniture	Trasparenza	Termine per la pubblicazione sul sito Istituzionale di tutti i documenti relativi al procedimento di appalto	<= 2 gg	<= 2 gg
	Accessibilità Accesso attraverso le centrali di committenza e il sito istituzionale dell'Ente	Numero di contenziosi/ numero di procedure di appalto effettuate	<=20%	0%
	Efficacia	Conclusione di tutti i procedimenti avviati nei termini prescritti	<= 2 mesi	Termine rispettato

I valori programmati sono stati rispettati.

SETTORE AMBIENTE E AA.PP

Schede	Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Valore rilevato
Scheda rilascio Abilitazione acquisto e uso di prodotti fitosanitari	Trasparenza	Aggiornamento sito per normativa e modulistica	aggiornamento costante sito	Fatto
	Accessibilità Mail/pec istituzionale Telefono c/o "Ufficio agricoltura" Sede Via Carboni	N° istanze servizio/ istanze totali	100%	100%
	Efficacia	N° di giorni medio per rilascio attestato % grado di soddisfazione con valutazione positiva sul servizio reso (terzo livello sui quattro proposti del questionario somministrato all'utenza)	<=10 gg >=80%	< 10 >80
Scheda rilascio Idoneità autotrasporto c/terzi	Trasparenza	Aggiornamento sito per normativa e modulistica	Aggiornamento costante	Fatto
	Accessibilità Mail/pec istituzionale Telefono c/o "Servizio supporto alle Attività Produttive" Sede Via Carboni	N° istanze servizio/ istanze totali	100%	100%
	Tempestività			

		numero di bandi	≤ 2	1
		N° di giorni medio per rilascio attestato	≤ 10	< 10
Scheda tabellamento istituti faunistici	Efficienza Tempestività		0 ≤ 3	Servizio iniziato a luglio 2021, non ci sono dati
Scheda trattamento disinfestazione e lotta agli insetti nocivi	Accessibilità Uffici Via Carducci Oristano e-mail istituzionali e contatti telefonici	Aggiornamento sito	Aggiornamento costante sito	Fatto
	Tempestività	Numero medio di gg per sopralluogo	4 gg	< 3 gg
		Numero medio di gg per intervento	7 gg	< 7 gg
	Efficacia	Numero reclami/numero interventi	$\leq 5\%$	0%

I valori programmati sono stati rispettati, eccetto che per la scheda relativa al servizio di Tabellamento degli istituti faunistici.

SETTORE FINANZIARIO E R.U.				
Schede	Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Valore rilevato
Scheda gestione impegni	Tempestività	numero di giorni di giacenza media dal ricevimento della determina di impegno rispetto all'apposizione del visto contabile	< = 3 gg	2,5 gg
Scheda variazioni di bilancio	Tempestività	numero di giorni per il procedimento, con avvio dalla data di richiesta iscrizione delle somme da parte degli uffici interessati e termine col giorno di presentazione della proposta alla Giunta/Consiglio corredata dal parere dei revisori	<=20 gg	<20 Delibere: n.17 del 03/21 n.28 del 03/21 n.64 del 06/21
Scheda monitoraggio cartellini presenze	Accessibilità Data utile per la consultazione dei cartellini definitivi e aggiornati dei dipendenti	Termine mensile	6° giorno del mese successivo a quello di riferimento	+ 23 gg lavorativi * oltre il 6°
	Efficienza Data utile per le comunicazioni da parte dell'ufficio del debito orario dei dipendenti	Termine mensile	Dal 10° giorno del mese successivo a quello di riferimento	+ 29 gg lavorativi** oltre il 10°

Per quanto riguarda la scheda relativa al monitoraggio dei cartellini presenza, il servizio giuridico del personale ha così motivato:

*

“Non è stato possibile rispettare le tempistiche previste per l'**indicatore accessibilità** in quanto svariate timbrature con codice 99 (lavoro agile) e codice 2033 (smart working) sono state approvate dai Dirigenti di Settore o da loro incaricati, oltre la data prevista nella scheda in oggetto o per la mancata acquisizione delle timbrature delle sedi periferiche da parte dell'ufficio competente. Pertanto, in considerazione delle ragioni

sopra esposte il valore programmato per l'indicatore di accessibilità non è stato rispettato nei termini previsti ma ha subito notevoli ritardi andando ben oltre il sesto giorno previsto

** Il ritardo sopra esposto ha condizionato di conseguenza anche l'**indicatore efficienza**; infatti, il ritardo sui tempi programmati per l'elaborazione finale e la chiusura dei singoli cartellini, è dovuto al fatto che le operazioni in questione possono essere svolte solo dopo la validazione dei giustificativi inseriti dal personale nel programma rilevamento presenza da parte dei Dirigenti e/o responsabili delegati dei Settori.

SETTORE VIABILITA' ED EDILIZIA				
Schede	Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Valore rilevato
Scheda manutenzione edifici di proprietà dell'Ente	Efficienza	N° di penali applicate	0	0
	Tempestività Tempistica di risposta alla segnalazione di intervento	Numero medio di gg	5 gg	tempi rispettati*
	Efficacia Affidabilità	Numero reclami "tollerati" nell'anno	0	0
	Conformità Capacità di offrire interventi che corrispondano agli standard promessi	% dei questionari acquisiti.	100%	100% **

Scheda interventi di supporto organizzativo servizio educativo e trasporto studenti disabili	Trasparenza	Aggiornamento del sito	aggiornamento costante	Normativa e modulistica presente e aggiornata
	Efficacia Capacità di offrire un servizio che corrisponda alle aspettative dell'utenza	% di soddisfazione medio/alta sul servizio reso (terzo livello sui quattro proposti)	$\geq 80\%$	90%
	Accessibilità - Ufficio preposto - Mail - Telefono	Numero utenti che non riescono ad accedere al servizio	0	1
	Tempestività Tempo di attesa per avere il rimborso	Numero massimo di giorni	≤ 30 gg	< 30 gg
Scheda rilascio Autorizzazione per transiti eccezionali	Trasparenza	i segnalazioni ricevute/numero di pratiche totali.	$\leq 10\%$	$< 10\%$
	Tempestività Celerità nel rilascio delle autorizzazioni dal ricevimento dell'istanza	Numero di giorni senza N.O.	15 gg	2,5
		Numero di giorni con N.O.	10 gg	0,5
	Efficacia	Grado di soddisfazione dell'utenza: % di soddisfazione con valutazione positiva sul servizio reso	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

I valori programmati sono stati rispettati.

Riguardo gli interventi di manutenzione svolti dalla SPO, il servizio manutenzioni ha precisato che:

*

- Gli interventi immediati con carattere di emergenza vengono iniziati entro 2 ore dalla ricezione dell'ordine;
- gli interventi urgenti entro le 8 ore lavorative dalla ricezione dell'ordine;

- gli interventi riparativi non urgenti entro 48 ore o nei termini indicati nella richiesta di intervento;
- gli interventi differibili vengono programmati nei termini e con le modalità concordate con i Dirigenti dei plessi interessati dalle lavorazioni;
- gli interventi di manutenzione programmata vengono eseguiti nei termini e con le modalità specificate nel piano manutenzioni.

**

- Tempestività di risposta alla richiesta di intervento: 93%;
- Efficacia del servizio erogato: 95 %;
- Professionalità degli operatori: 88,33%
- Comportamento complessivo degli operatori: 96,66 %
- Valutazione complessiva servizio: 91,66 %

Concludendo, l'esito del controllo di qualità del primo semestre 2021 ha evidenziato lo scostamento dai valori programmati nella Scheda relativa al monitoraggio dei cartellini presenza del servizio giuridico del personale, mentre per quanto riguarda la Scheda tabellamento istituti faunistici del Settore AA.PP non è stato possibile rilevare il valore del servizio reso perché affidato a luglio 2021.

Tutti i valori programmati relativi agli altri servizi sono stati rispettati.

La coordinatrice responsabile
f.to Dott.ssa Cristina Albano