



PROVINCIA DI ORISTANO

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

REPORT CONTROLLO DI QUALITÀ

I SEMESTRE 2022

Il report rileva il risultato del monitoraggio sul controllo generalizzato della qualità dei servizi della Provincia di Oristano, la cui metodologia è stata approvata con delibera n. 50 del 27/04/2021 dell'Amministratore Straordinario e con cui si è stabilito l'avvio del controllo sulla qualità di almeno 2 servizi per settore. Con successiva delibera n. 53 del 20/04/2022 dell'A. S. tale metodologia è stata adottata a regime, salvo la sospensione del rilevamento del controllo di qualità limitatamente alla scheda avente ad oggetto il "monitoraggio dei cartellini presenza dei dipendenti" per le motivazioni addotte dal Dirigente del Settore Finanziario e Risorse umane nella nota prot. n° 6258 del 14/04/2022.

Il monitoraggio, per disposizione della Segretaria Generale, ha una periodicità semestrale; pertanto, i Dirigenti di ogni settore, attraverso i referenti designati, trasmettono alla coordinatrice, entro il 15 luglio dell'anno di riferimento ed il 15 gennaio del successivo, una relazione con i risultati del controllo riferito al semestre monitorato.

Sulla base delle 12 schede e 4 questionari di soddisfazione dell'utenza individuati ed illustrati nella tabella seguente:

SETTORE AFFARI GENERALI	SETTORE AMBIENTE E ATTIVITÀ PRODUTTIVE	SETTORE FINANZIARIO E R.U.	SETTORE VIABILITÀ	SETTORE EDILIZIA
Scheda Accesso documentale	Scheda rilascio Abilitazione acquisto e uso di prodotti fitosanitari	Scheda gestione impegni	Scheda rilascio Autorizzazione per transiti eccezionali	Scheda manutenzione edifici di proprietà dell'Ente
Scheda Appalti di Lavori pubblici	Scheda rilascio Idoneità autotrasporto c/terzi	Scheda variazioni di bilancio		Scheda interventi di supporto organizzativo servizio educativo e trasporto studenti disabili
Scheda Appalti di Servizi e Forniture	Scheda tabellamento istituti faunistici			Questionario soddisfazione utenza servizi SPO
	Scheda trattamento disinfestazione e lotta agli insetti nocivi		Questionario soddisfazione utenza rilascio autorizzazione	Questionario soddisfazione utenza servizio educativo

			per transiti eccezionali	
	Questionario soddisfazione utenza servizio agricoltura			

e dall'analisi di quanto trasmesso dai referenti dei 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 Tempestività	Aggiornamento sito Numero massimo di giorni per rilascio informazioni e documenti	Aggiornamento costante sito <=30 gg	Sette istanze di accesso agli atti accolte e pubblicate nel registro degli accessi in Amministrazione Trasparente; tempo medio 20 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	< 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 Conclusioni 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	<= 3 mesi
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

	<p>Accessibilità</p> <p>Accesso attraverso le centrali di committenza e il sito istituzionale dell'Ente</p>	<p>Numero di contenziosi/ numero di procedure di appalto effettuate</p>	<p>$\leq 20\%$</p>	<p>0%</p>
	<p>Efficacia</p>	<p>Conclusione di tutti i procedimenti avviati nei termini prescritti</p>	<p>≤ 2 mesi</p>	<p>≤ 2 mesi</p>

I valori programmati sono stati rispettati.

SETTORE AMBIENTE E AA.PP.

Schede	Indicatore	Formula Indicatore	ore 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	<=10 gg	4 gg
		% grado di soddisfazione con valutazione positiva sul servizio reso (terzo livello sui quattro proposti del questionario somministrato all'utenza)	>=80%	>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	<= 2
				Sono state avviate le attività propedeutiche

		N° di giorni medio per rilascio attestato	<=10	all'indizione della sessione d'esame Non è stato richiesto il rilascio di attestati
Scheda tabellamento istituti faunistici	Efficienza	N° di giorni di ritardo degli interventi	0	Non sono stati effettuati interventi in quanto il servizio verrà avviato a decorrere dal mese di luglio.
	Tempestività	N° giorni risposta alle segnalazioni	<=3	
Scheda trattamento disinfestazione e lotta agli insetti nocivi	Accessibilità			Disponibilità costante
	Uffici Via Carducci Oristano	Fisica	Costante	
	Pec e-mail istituzionali e contatti telefonici	Multicanale		
	Tempestività	Numero medio di gg per sopralluogo	<= 4 gg	
		Numero medio di gg per intervento	<= 7 gg	< 7 gg
	Efficacia	Numero reclami/numero interventi	nessun reclamo	0%

I valori programmati sono stati rispettati, eccetto che per l'attività relativa al servizio di "Tabellamento, monitoraggio Istituti faunistici", per cui la referente del settore ha però precisato che, trattandosi di attività finanziata con risorse derivanti da fondi regionali a destinazione vincolata ("Finanziamento regionale per interventi per la gestione delle oasi di protezione faunistica") con cui si riesce a coprire solo un periodo di 6 mesi, è stato deciso di far partire l'attività dal mese di luglio, periodo in cui la stagione venatoria è attiva.

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	0,95 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

I valori programmati sono stati rispettati.

SETTORE 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% Tempestività di risposta alla richiesta di intervento: 98,46% Efficacia del servizio erogato: 96,92 % Professionalità. degli operatori: 98,46% Comportamento complessivo degli operatori: 98,46% Valutazione complessiva servizio: 98,46 %
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)	>= 80%	>= 80%

	Accessibilità - Ufficio preposto - Mail -Telefono	Numero utenti che non riescono ad accedere al servizio	0	0
	Tempestività Tempo di attesa per avere il rimborso	Numero massimo di giorni	<=30 gg	<30 gg

*

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.

I valori programmati sono stati rispettati.

SETTORE VIABILITÀ				
Schede	Indicatore	Formula Indicatore	ore programmato	Valore rilevato
Scheda rilascio Autorizzazione per transiti eccezionali	Trasparenza	N di segnalazioni ricevute/numero di pratiche totali.	<= 10%	0 %
	Tempestività Celerità nel rilascio delle autorizzazioni dal ricevimento dell'istanza	Numero di giorni con N.O.	15 gg	< 15
		Numero di giorni senza N.O.	10 gg	< 10
	Efficacia	Grado di soddisfazione dell'utenza: % di soddisfazione con valutazione positiva sul servizio reso	>= 80%	>= 80%

I valori programmati sono stati rispettati.

Concludendo, l'esito del controllo di qualità del primo semestre 2022 ha evidenziato il rispetto dei valori programmati per tutti i servizi, fatta eccezione per l'attività relativa al servizio di "Tabellamento, monitoraggio Istituti faunistici", che sarà oggetto di controllo nel II semestre 2022.

La coordinatrice responsabile
Dott.ssa Cristina Albano