



PROVINCIA DI ORISTANO

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

REPORT CONTROLLO DI QUALITÀ

II SEMESTRE 2023

Il report rileva il risultato del monitoraggio sul controllo generalizzato della qualità dei servizi della Provincia di Oristano, introdotto con delibera n. 50 del 27/04/2021 dell'Amministratore Straordinario che prevedeva l'avvio del controllo sulla qualità di almeno 2 servizi per settore e poi, con successiva delibera n. 53 del 20/04/2022, l'adozione a regime della metodologia comune del controllo.

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.

Nell'esercizio 2023, con la Deliberazione n. 5 dell'11/01/2023 dell'A.S. e su proposta del Servizio Controllo di gestione, è stato approvato l'inserimento del questionario di customer satisfaction nel sito dell'Ente, consentendo sia il coinvolgimento degli stakeholders che la pubblicizzazione dei risultati delle indagini sul grado di soddisfacimento degli utenti.

Nella stessa delibera, su richiesta del Dirigente del Settore Ambiente e attività produttive, si è preso atto della sostituzione della scheda relativa al Tabellamento degli istituti faunistici, con quella relativa all'attività di "Rilascio certificato di abilitazione all'esercizio dell'attività venatoria".

Pertanto, il monitoraggio per il secondo semestre è basato sulle schede e questionari di soddisfazione dell'utenza illustrati nella seguente tabella:

SETTORE AFFARI GENERALI	SETTORE AMBIENTE E ATTIVITÀ PRODUTTIVE	SETTORE FINANZIARIO E R.U.	SETTORE VIABILITÀ	SETTORE EDILIZIA E ISTRUZIONE
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 Rilascio certificato di abilitazione all'esercizio dell'attività venatoria			Questionario soddisfazione utenza servizi SPO
	Scheda trattamento disinfestazione e lotta agli insetti nocivi		Questionario soddisfazione utenza rilascio autorizzazione per transiti eccezionali	Questionario soddisfazione utenza servizio educativo
	Questionario soddisfazione utenza servizio agricoltura			

Di seguito i risultati per settore:

SETTORE AFFARI GENERALI				
Scheda	Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Valore rilevato
Scheda Accesso documentale	<i>Accessibilità</i> Multicanale: mail/PEC istituzionale; Fisica: URP/Ufficio Protocollo	Aggiornamento sito	Aggiornamento costante sito	Aggiornamento costante: 13 istanze di accesso accolte e pubblicate nel registro degli accessi su Amministrazione Trasparente;
	<i>Tempestività</i>	Numero massimo di giorni per rilascio informazioni e documenti	<=30 gg	tempo medio 16 gg
Scheda	Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Valore rilevato
Scheda Appalti di Lavori pubblici	<i>Trasparenza</i>	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
	<i>Accessibilità</i> Accesso attraverso le centrali di committenza e il sito istituzionale dell'Ente	Numero di contenziosi/numero di procedure di appalto effettuate	<=20%	0%
	<i>Efficacia</i> Conclusione di tutti i procedimenti avviati nei termini prescritti		<= 3 mesi	Sono state avviate di recente 3 gare, i

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

* Efficacia

L'indicatore di efficacia per la conclusione di tutti i procedimenti avviati nei termini prescritti sarà oggetto di successiva verifica.

I valori programmati sono stati rispettati.

	<p>Fisica: c/o "Ufficio agricoltura" / "Servizio supporto alle Attività Produttive" Sede Via Carboni</p> <p><i>Tempestività</i></p>	<p>Numero di bandi/sessioni d'esame realizzati e richiesti</p> <p>N° di giorni medio per rilascio attestato</p>	<p><= 2</p> <p><=10</p>	<p>1</p> <p><=10</p>
Scheda	Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Valore rilevato
Scheda Rilascio certificato di abilitazione all'esercizio dell'attività venatoria	<p><i>Trasparenza</i></p> <p>Normativa e modulistica per l'accesso al servizio editabile e disponibile on line nel sito dell'Ente</p> <p><i>Accessibilità</i></p> <p>Multicanale: Mail/pec istituzionale Telefono</p> <p>Fisica: Ufficio Faunistico – via Carboni – sede centrale</p>	<p>Aggiornamento sito</p> <p>Istanze ricevute/istanze evase</p>	<p>Aggiornamento costante</p> <p>100%</p>	<p>Aggiornamento costante della modulistica on line</p> <p>100% 40/40</p>
	<p><i>Efficacia</i></p> <p>Rispetto tempi dei procedimenti per il rilascio del certificato dopo l'esame.</p> <p>Questionari rilevazione soddisfazione utenti consegnati in sede</p>	<p>N° di giorni medio per rilascio attestato</p> <p>percentuale di soddisfazione con valutazione positiva sul servizio reso</p>	<p>≤ 7 gg</p> <p>≥ 80%</p>	<p>Rilascio immediato dopo esame</p> <p>>90%</p>

Scheda	Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Valore rilevato
Scheda trattamento disinfestazione e lotta agli insetti nocivi	<p><i>Accessibilità</i></p> <p><i>Accessibilità</i> Multicanale: Mail/pec istituzionale Telefono</p> <p>Fisica: uffici Via Carboni – sede centrale</p>	Aggiornamento sito per normativa e modulistica	Aggiornamento costante	Aggiornamento costante della modulistica on line
	<p><i>Tempestività</i></p> <p>Il tempo che intercorre dal ricevimento della richiesta e il sopralluogo/intervento</p>	<p>Numero medio di gg per sopralluogo</p> <p>Numero medio di gg per intervento</p>	<p>4 gg lavorativi</p> <p>7 gg lavorativi</p>	<p>< 4 gg</p> <p><7 gg</p>
	<p><i>Efficacia</i></p> <p>Analisi della professionalità nel prestare il servizio richiesto</p>	Numero reclami/numero interventi	<= 5 %	<p>0%</p> <p>Non sono pervenuti reclami</p>

I valori programmati sono stati rispettati.

SETTORE FINANZIARIO E R.U.

Scheda	Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Valore rilevato
Scheda gestione impegni	<i>Tempestività</i>	Numero di giorni di giacenza media dal ricevimento della determina di impegno rispetto all'apposizione del visto contabile	< = 3 gg	=1,45
Scheda	Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Valore rilevato
Scheda variazioni di bilancio	<i>Tempestività</i>	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 gg

I valori programmati sono stati rispettati.

SETTORE EDILIZIA E ISTRUZIONE

Schede	Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Valore rilevato
Scheda manutenzione edifici di proprietà dell'Ente	<i>Efficienza</i>	N° di penali applicate	0	0 su 1035 interventi
	<i>Tempestività</i> Tempo di risposta alla segnalazione di intervento	Numero medio di gg	5 gg	tempi rispettati*
	<i>Efficacia</i> Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto).	Numero reclami "tollerati" nell'anno	0	0
	Conformità Capacità di offrire interventi che corrispondano agli standard promessi	% dei questionari acquisiti.	100%	100% **
Scheda	Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Valore rilevato
Scheda interventi di supporto organizzativo servizio educativo e trasporto studenti disabili	<i>Trasparenza</i>	Aggiornamento del sito	Aggiornamento costante	Normativa e modulistica presente e aggiornata
	<i>Efficacia</i> 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%

	<i>Accessibilità</i> - Ufficio preposto - Mail - Telefono	Numero utenti che non riescono ad accedere al servizio	0	0
	<i>Tempestività</i> 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.

**

Tempestività di risposta alla richiesta di intervento: 93,85%

Efficacia del servizio erogato: 95,38 %

Professionalità degli operatori: 93,85%

Comportamento complessivo degli operatori: 96,92 %

Valutazione complessiva servizio: 95,38%

I valori programmati sono stati rispettati.

SETTORE VIABILITÀ				
Schede	Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Valore rilevato
Scheda rilascio Autorizzazione per transiti eccezionali	<i>Trasparenza</i>	N di segnalazioni ricevute/numero di pratiche totali.	<= 10%	0 %
	<i>Tempestività</i> 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
	<i>Efficacia</i>	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 nel secondo semestre 2023 ha evidenziato il rispetto dei valori programmati per tutti i servizi.

Si evidenzia che l'ufficio URP ha ricevuto 2 questionari cartacei relativi ai settori Viabilità ed Edilizia che si allegano, mentre risulta compilato 1 solo questionario online di customer satisfaction.

La coordinatrice responsabile
Dott.ssa Cristina Albano