



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI ENNA

GIÀ PROVINCIA REGIONALE

REPORT - ANNO 2022

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Art. 19 – Regolamento dei controlli interni

Dati questionario qualità
Rilevazione permanente
Anno 2022

L'indagine di Customer Satisfaction coinvolge i cittadini che hanno usufruito dei servizi erogati dai Servizi di tutti i Settori del Libero Consorzio Comunale di Enna ed è condotta mediante la somministrazione di questionari. L'indagine di Customer satisfaction consente all'Ente di comprendere meglio i bisogni e le esigenze del cittadino ed, eventualmente, in caso di criticità, migliorare la qualità dei servizi resi.

A seguito del rilevamento dei dati dei suddetti questionari, compilati in forma anonima, effettuato nei mesi di settembre e dicembre 2022 presso ciascun Settore, si rappresenta, nel prospetto seguente, il conteggio numerico, per ogni singola scheda, dei giudizi espressi:

Totale schede n. 81						Segr. Gen.				n. 5			
						Settore 1				n. 48			
						Settore 2				n. 3			
						Settore 3				n. 25			
Indicatore →		Accoglienza Trasparenza				Capacità professionale				Grado di soddisfazione			
Settore →		S.G.	1°	2°	3°	S.G.	1°	2°	3°	S.G.	1°	2°	3°
Giudizio	Ottimo	4	48	3	21	5	48	3	23				
	Buona	1			4				2				
	Sufficiente												
	Insufficiente												
	Soddisfatto									5	48	3	25
	Insoddisfatto												

I dati conteggiati sono stati elaborati attribuendo un punteggio convenzionale ai diversi gradi di giudizio espressi come da legenda di seguito riportata:

Attribuzione punteggio in base al giudizio espresso

Insoddisfatto/insufficiente = -1

Sufficiente = 0

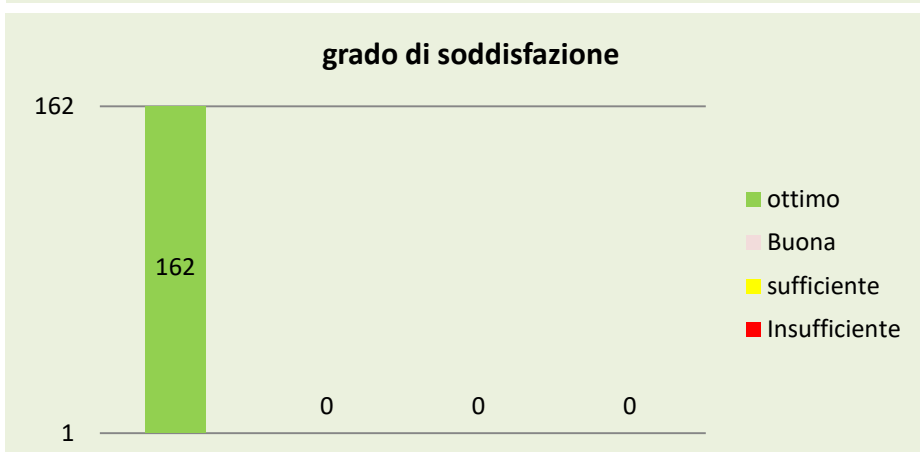
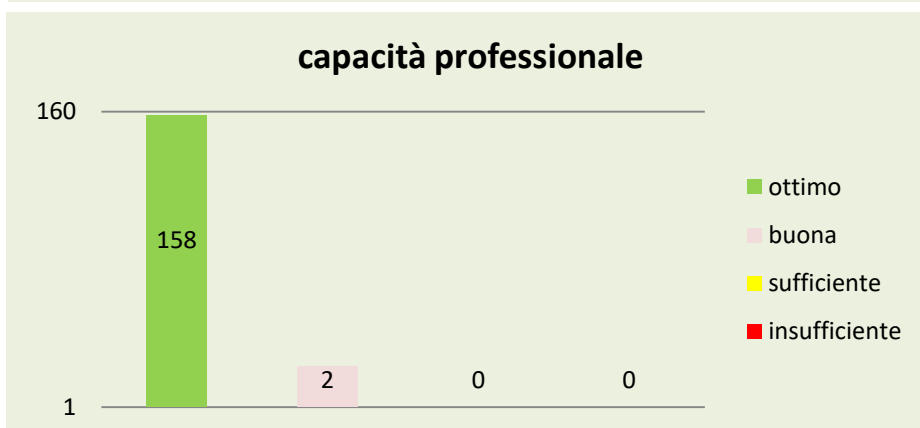
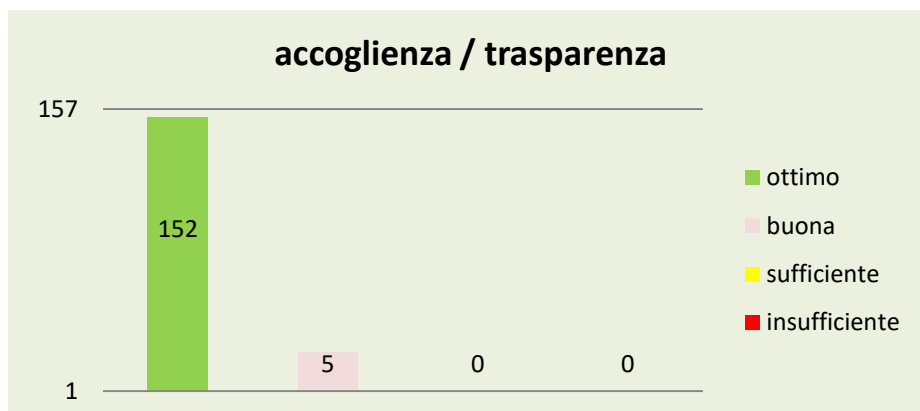
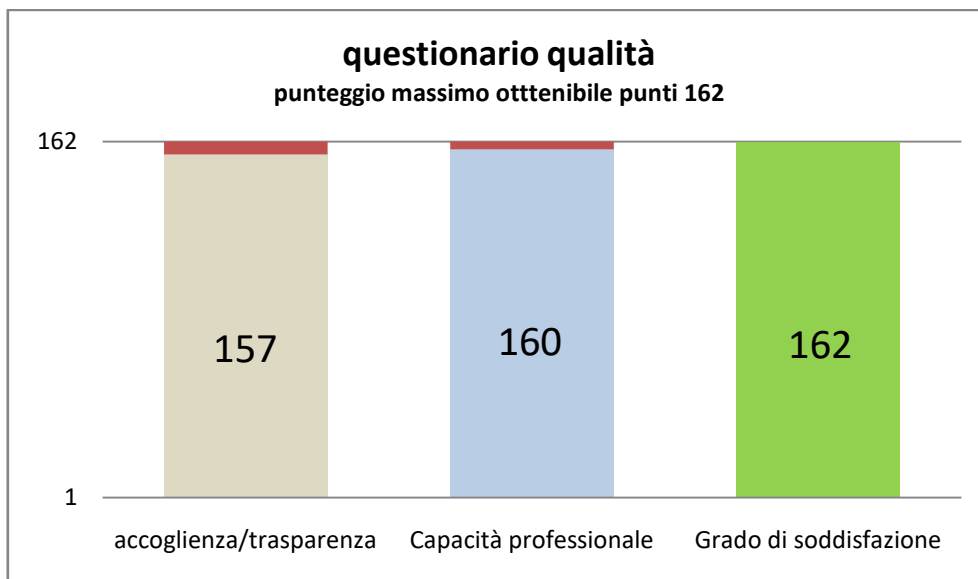
Buono = 1

Ottima/Soddisfatto = 2

A seguito dell'attribuzione del punteggio, si è ottenuto l'esito finale come riportato nel prospetto sottostante:

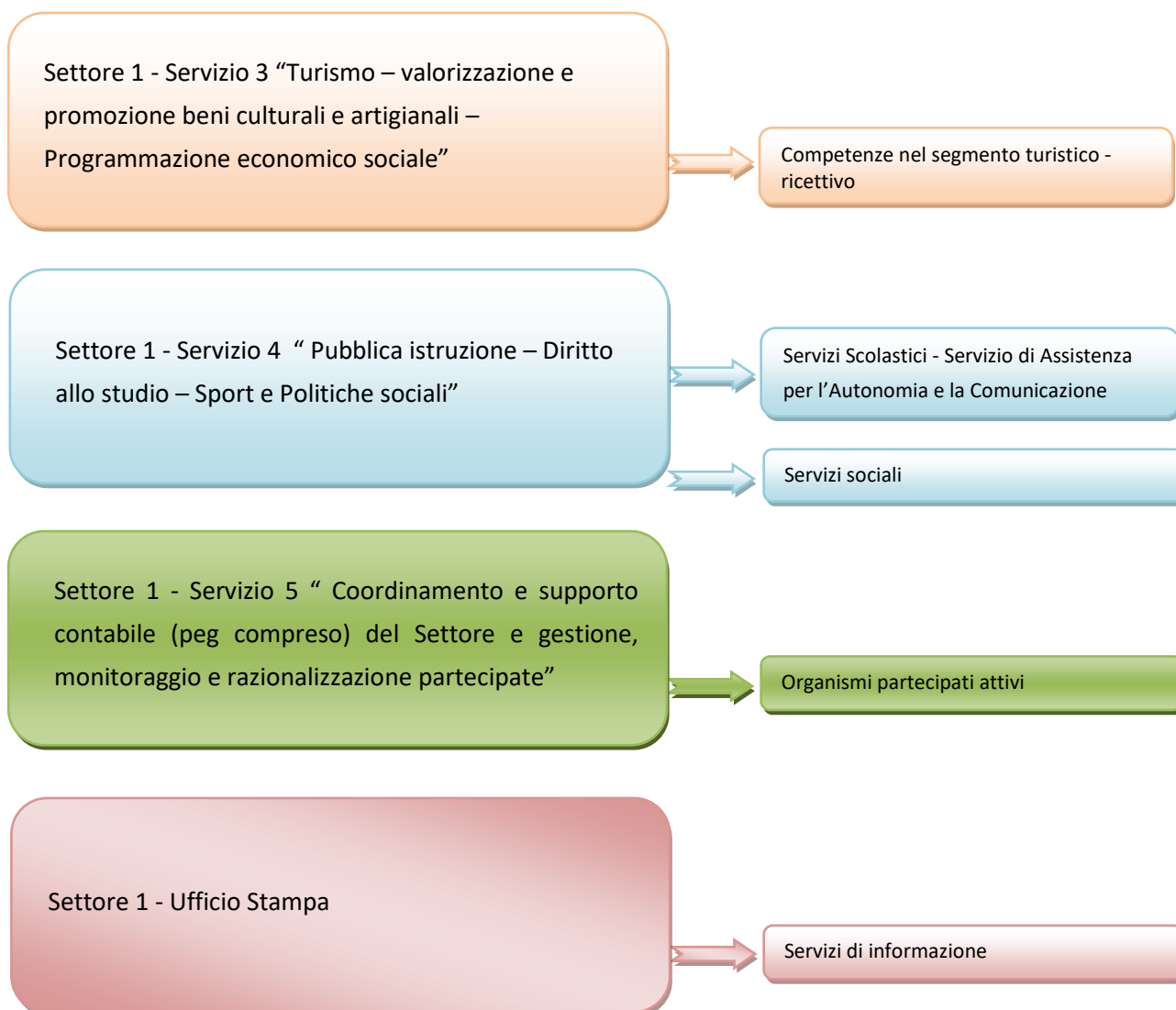
Totale schede n. 81						Segr. Gen.				n. 5			
						Settore 1				n. 48			
						Settore 2				n. 3			
						Settore 3				n. 25			
Indicatore →		Accoglienza Trasparenza				Capacità professionale				Grado di soddisfazione			
Settore →		S.G.	1°	2°	3°	S.G.	1°	2°	3°	S.G.	1°	2°	3°
Giudizio	Ottimo	8	96	6	42	10	96	6	46				
	Buona	1			4				2				
	Sufficiente												
	Insufficiente												
	Soddisfatto									10	96	6	50
	Insoddisfatto												
Punteggio max valore 162		Punti 157 su 162				Punti 160 su 162				Punti 162 su 162			

Dall'analisi dei punteggi ottenuti e nella considerazione che il punteggio massimo ottenibile è pari a 162 si può affermare che l'esito del rilevamento, per l'anno 2022, è più che soddisfacente.



Dati questionari qualità
Rilevazioni periodiche
Anno 2022

Le rilevazioni periodiche sono state effettuate dai servizi del Settore I di seguito indicate:



Con la L.R. 15/09/2005 n. 10 art. 5 e con la L.R. 4 agosto 2015, n. 15 art. 27 vengono assegnate alle province regionali, oggi Liberi Consorzi Comunali, le competenze già proprie delle A.A.P.I.T. nonché la vigilanza e le classificazioni sulle imprese turistiche ricettive, previste dalla L.R. 27/96, operanti nel territorio. Con Determinazione Presidenziale n. 80 dell'8/04/2008 le medesime competenze sono state assegnate a questo Settore il quale espleta le suddette attività ed in particolare assiste gli utenti che intendano avviare nuove aziende ricettive.

Nel corso dell'anno 2022 il Servizio 3° "Turismo – valorizzazione e promozione beni culturali e artigianali – Programmazione economico sociale", di pertinenza del Settore I ha erogato il servizio classificando e/o riclassificando, per il quinquennio 2022/2026, n. 163 strutture, ha effettuato sopralluoghi di vigilanza, sopralluoghi preventivi e fornito assistenza e supporto ai gestori e/o aspiranti gestori.

- Servizio di assistenza e supporto a gestori e aspiranti gestori di strutture ricettive

Al fine di appurare il grado di soddisfazione degli utenti, il Servizio ha somministrato, a tutti i 163 gestori delle strutture ricettive attive sul territorio, un questionario di qualità, elaborato da questo Libero Consorzio Comunale.

Su 163 questionari somministrati,

alla prima domanda:

"Accoglienza/trasparenza" dei 134 rispondenti, l'85 % ha risposto ottima, il 13 % ha risposto buona, il restante 2 % ha risposto sufficiente.

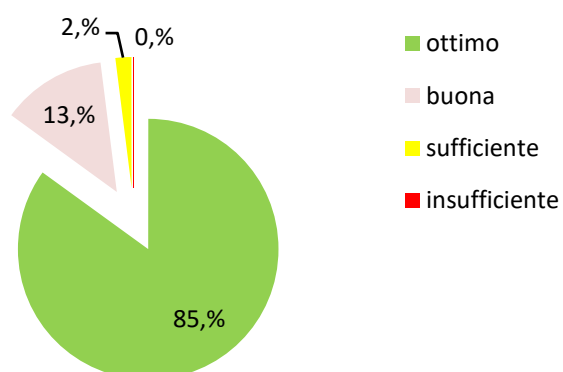
Alla seconda domanda:

"Capacità professionale" dei 134 rispondenti, l'85 % ha risposto ottima, il 14 % ha risposto buona, il restante 1% ha risposto sufficiente.

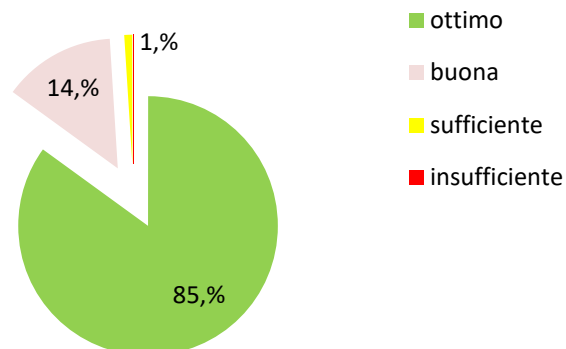
Alla terza domanda.

"Grado di soddisfazione" dei 134 rispondenti il 100% ha risposto soddisfatto.

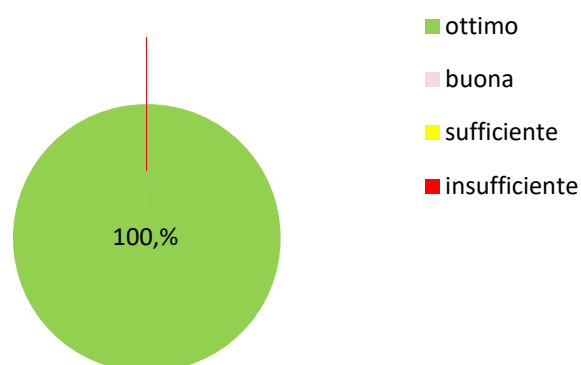
accoglienza / trasparenza



capacità professionale



grado di soddisfazione



Al fine di appurare la soddisfazione dei sottoelencati utenti, il Servizio 4 “Pubblica istruzione – Diritto allo studio – Sport e Politiche sociali” ha effettuato n. 7 verifiche presso le Istituzioni Scolastiche interessate, corrispondente ad un campione rappresentativo del 41%, su un universo di n. 17 Istituzioni Scolastiche.

Lo strumento utilizzato è stata l'intervista non strutturata rivolta a:

- n. 7 Dirigenti Scolastici
- n. 7 Insegnanti referenti per l'handicap
- n. 40 Insegnanti di sostegno
- n. 45 Assistenti Asacom

Dalle suddette interviste si è preso atto che tutti gli attori coinvolti hanno manifestato piena soddisfazione riguardo l'andamento del servizio concesso, fondamentale per una completa integrazione degli studenti interessati sia all'interno del contesto classe, che anche in ambito familiare e sociale. Pertanto il grado di soddisfazione del servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione è pari al 100%.

La verifica inerente la qualità dei servizi sopra menzionati, è stata rilevata anche attraverso un costante monitoraggio con le famiglie degli studenti disabili assistiti, tramite colloqui telefonici, incontri presso gli Uffici del Libero Consorzio Comunale e presso le Istituzioni Scolastiche durante gli incontri dei GLO (Gruppi operativi di lavoro per l'inclusione scolastica degli studenti con disabilità).

Su un universo di n. 120 studenti disabili assistiti sono state intervistate n. 80 famiglie, pari ad un campione rappresentativo del 70%. Anche in questo caso il grado di soddisfazione rilevato è pari al 100%.

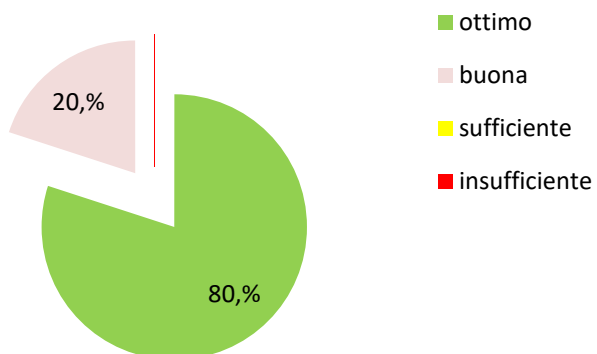
Il Servizio ha proceduto a somministrare a tappeto il questionario di qualità, elaborato dal Libero Consorzio Comunale, alle 5 Cooperative Sociali affidatarie dell'erogazione del servizio di cui sopra, a completamento della platea degli utenti con i quali si è venuti a contatto per la realizzazione del servizio in questione.

Alla prima domanda “Accoglienza/trasparenza” dei 5 rispondenti, l'80% ha risposto ottima, il restante 20% ha risposto buona.

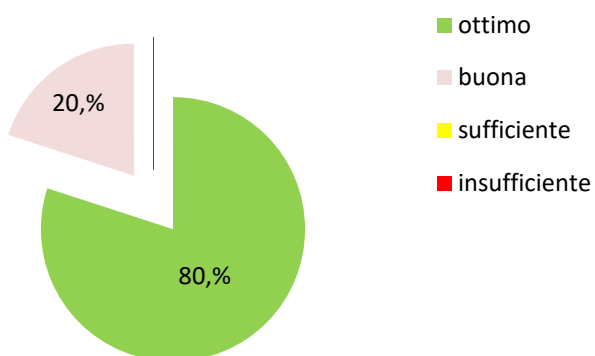
Alla seconda domanda “Capacità professionale” dei 5 rispondenti, l'80% ha risposto ottima, il restante 20% ha risposto buona.

Alla terza domanda “Grado di soddisfazione” dei 5 rispondenti il 100% ha risposto soddisfatto.

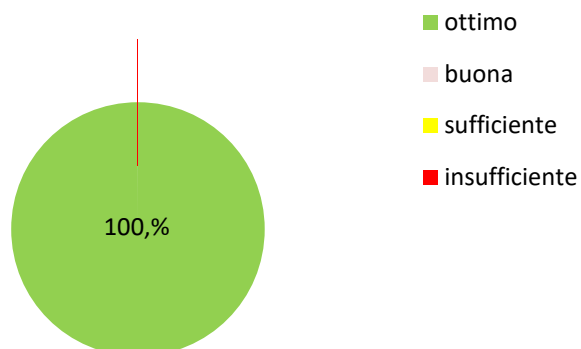
accoglienza / trasparenza



capacità professionale



grado di soddisfazione



- Servizio di Trasporto Scolastico con Enti accreditati.

L'universo degli studenti disabili beneficiari del suddetto servizio è composto da n. 5 utenti.

Attraverso un costante monitoraggio con la totalità delle famiglie dei suddetti studenti, tramite colloqui telefonici, incontri presso gli Uffici di questo Libero Consorzio Comunale il 100% delle famiglie intervistate ha espresso un grado medio di soddisfazione.

- Servizio di Trasporto Scolastico con Contributo

L'universo degli studenti disabili beneficiari del suddetto servizio è composto da n. 50 utenti.

Attraverso un costante monitoraggio con la totalità delle famiglie dei suddetti studenti, tramite colloqui telefonici, incontri presso gli Uffici di questo Libero Consorzio Comunale il 100% delle famiglie intervistate ha espresso un grado massimo di soddisfazione.

- Servizi integrativi, migliorativi e aggiuntivi

L'universo degli studenti disabili beneficiari del suddetto servizio è composto da n. 3 utenti.

Attraverso un costante monitoraggio con le famiglie degli studenti disabili assistiti, tramite colloqui telefonici, incontri presso gli Uffici di questo Libero Consorzio Comunale e presso le Istituzioni Scolastiche durante gli incontri dei GLO (Gruppi operativi di lavoro per l'inclusione scolastica degli studenti con disabilità).

Il 100% delle famiglie intervistate e dei Dirigenti Scolastici interessati hanno espresso un grado pieno di soddisfazione.

Organismi partecipati attivi

Questo Libero Consorzio ha chiesto agli organismi attivi partecipati, ossia, rispettivamente, all'Ente Parco Minerario Floristella, alla S.R.R.- ATO 6 di Enna e all'Ente Autodromo di Pergusa, con riferimento all'anno 2022, di fornire informazioni in ordine all'eventuale adozione della Carta dei Servizi nonché di comunicare se, nella erogazione dei servizi, i predetti hanno condotto indagini di customer satisfaction mediante, a titolo esemplificativo, questionari di gradimento o interviste per vie brevi nei confronti dei diversi utenti, ovvero se hanno adottato, comunque, delle iniziative finalizzate a conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza ai fini di un miglioramento nella qualità dei servizi prestati.

L'Ente Parco Minerario Floristella Grottafaldia, ha comunicato che non ha ancora adottato la Carta dei servizi e non ha condotto durante l'anno 2022 indagini di customer satisfaction.

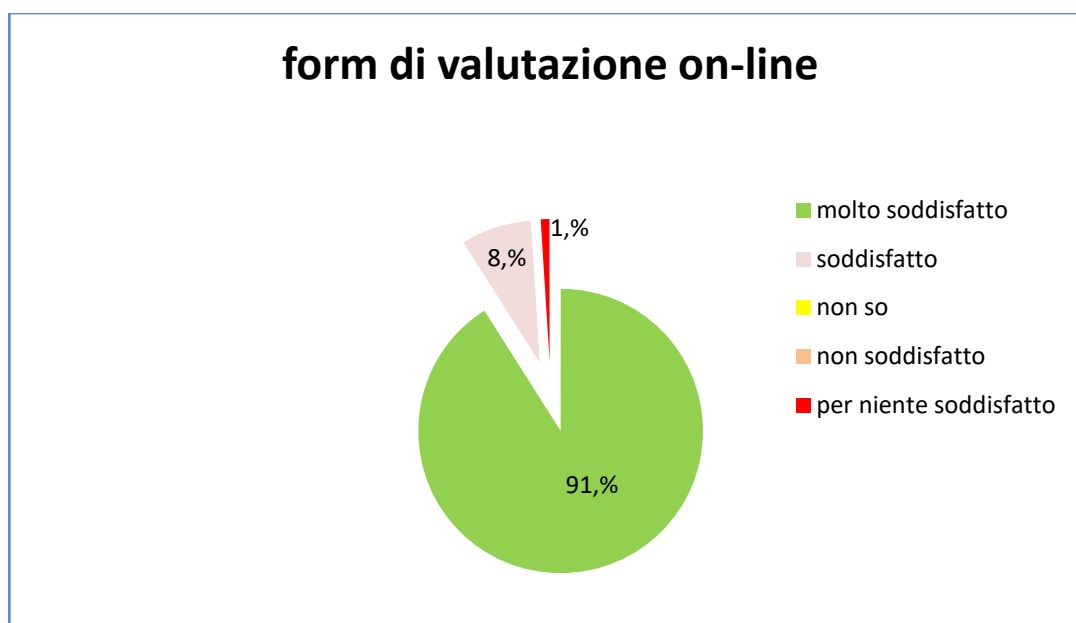
La S.R.R. Enna Provincia-Ato 6-Società per la regolamentazione del servizio di gestione rifiuti la consultazione del rispettivo sito istituzionale ha reso la pubblicazione della Carta dei Servizi in materia di rifiuti adottata da alcuni Comuni dell'ATO.

Non risulta pubblicata alcuna Carta dei Servizi sul sito istituzionale dell'Ente Autodromo di Pergusa.

Con la testata giornalistica Enna Magazine edita dal Libero Consorzio Comunale di Enna, si garantisce la comunicazione istituzionale e l'informazione sull'attività dell'Ente e dei comuni del territorio. Nel corso dell'anno 2022 si è provveduto al restyling del giornale on line con l'attivazione di nuove rubriche tematiche di interesse sociale e culturale per fornire al lettore un ventaglio più ampio e variegato di informazioni.

Al fine di misurare il grado di soddisfazione degli utenti, riguardo le nuove rubriche, la responsabile dell'ufficio stampa, nonché direttore dell'ufficio, ha attivato, un form di valutazione on line e, nell'arco di una settimana, 68 utenti hanno espresso il seguente giudizio:

MOLTO SODDISFATTO 91 %
SODDISFATTO 8 %
NON SO
NON SODDISFATTO
PER NIENTE SODDISFATTO 1%



Conclusioni finali

Relativamente alla rilevazione permanente dei dati questionario qualità, come si evince dai prospetti riepilogativi, si può affermare che il risultato ottenuto è più che soddisfacente.

Non sono stati segnalati reclami e/o disservizi.

Per quanto attiene, infine, alla rilevazione periodica, come si evince dai report sopra rappresentati, si può affermare che il livello di soddisfazione degli utenti si mantiene su un livello apprezzabile e, in particolare, si evidenzia che il grado di soddisfazione manifestato è pari al 100%.

In conclusione su un totale complessivo di n. 525 utenti, la lettura offerta dai dati analizzati restituisce un quadro sostanzialmente positivo, sia per quanto riguarda il rilevamento permanente dei dati questionario qualità sia per quanto riguarda le rilevazioni periodiche.

Al fine di elevare gli standard di qualità dei servizi erogati, si renderà opportuno, in previsione delle future rilevazioni, procedere a dei confronti sistematici (benchmarking) con i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni.

Enna 16/02/2023

L'Istruttore Amministrativo
f.to Gabriella Gallina

Il Responsabile Unità Controlli Interni
f.to Marco Andrea Nigrelli

Il Responsabile del Servizio
f.to Massimo Di Franco

Il Segretario Generale
n.q. di Dirigente del Settore I
f.to Dott. Michele Iacono

originale firmato depositato in atti