



REPORT ANNUALE SUL CONTROLLO DI QUALITA' 2017

REPORT DI ANALISI RIEPILOGATIVO CONTROLLO DI QUALITA'.

L'art. 9 del Regolamento Comunale sui Controlli Interni, approvato con delibera di C.C. n. 9 del 07.03.2013, disciplina il "Controllo di qualità". Le risultanze di tale controllo sono finalizzate al miglioramento del livello qualitativo dei servizi comunali che è un obiettivo prioritario dell'Amministrazione Pubblica.

Il controllo di qualità, in conformità a quanto previsto dal citato art. 9, si è basato su due procedimenti distinti: uno che ha visto la partecipazione dei cittadini mediante la pubblicazione di un apposito modulo, chiamati ad esprimere un giudizio sui servizi resi dall'Ente, l'altro che ha coinvolto i Responsabili di Area i quali hanno relazionato sui servizi resi sia in termini qualitativi che quantitativi.

Il primo procedimento è stato effettuato mediante la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente di un questionario rivolto ai cittadini chiamati ad esprimere un giudizio sulla qualità dei servizi offerti ed erogati.

Il questionario, oggetto dell'indagine, è stato pubblicato per venti giorni e, precisamente dal 31 maggio al 21 giugno.

Sono pervenuti due questionari compilati dai cittadini, in forma anonima, i quali si sono espressi ciascuno su due distinti settori: Protocollo, Informagiovani, Anagrafe, Tributi .

Giudizi soddisfacenti sono stati espressi per i servizi Protocollo, Anagrafe e Tributi per i quali sono state suggerite proposte tendenti ad una organizzazione degli uffici in modo da meglio gestire l'afflusso dei cittadini e l'estensione degli orari di lavoro quando vi sono scadenze in particolari periodi.

Giudizi decisamente molto positivi sono stati espressi sul servizio "Informagiovani" giudicato "Ottimo".

Infine viene suggerito di potenziare le strutture dedicate alle politiche giovanili per poter garantire maggiori opportunità per i giovani.

Il secondo procedimento si è basato sulle richieste inoltrate ai Responsabili di Area chiamati a relazionare sui risultati conseguiti in termini di efficienza ed efficacia, qualitativamente intesa, (note n. 33457 del 28.06.2018, n. 38052 del 24.07.2018 e n. 47764 del 26.09.2018) con cui sono stati chiesti dati specifici previsti dall'art. 9 del Regolamento Comunale sui controlli interni).

I Responsabili hanno riscontrato le citate note con apposite relazioni che fanno parte integrante e sostanziali della presente.

Complessivamente, da tutto ciò che è stato acquisito, si può esprimere un giudizio piuttosto positivo, in base al quale è necessario porre maggiore attenzione nei confronti delle esigenze e richieste di prestazione degli utenti-cittadini i quali hanno diritto a ricevere servizi efficienti ed adeguati rispetto ai bisogni espressi.

E' necessario, inoltre, comunicare al personale dipendente assegnato a ciascuna area di competenza, di usare maggiore cortesia e disponibilità verso l'utenza in conformità a quanto prevede il codice di comportamento dei dipendenti pubblici e relativo Regolamento comunale la cui infrazione comporta sanzioni disciplinari.

Infine si chiede grande attenzione al rispetto dei termini regolamentari di conclusione dei procedimenti, compreso il diritto di accesso procedimentale (art. 22 della legge n. 241/90) e l'accesso civico (art. 5 del D.Lgs. n. 33/2013 come integrato e modificato dal D.Lgs. n. 97/2016).

Particolare attenzione va data agli obblighi di trasparenza e all'applicazione costante delle misure previste dal Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione.

Eboli 30.09.2018

Il Segretario Generale

Dott.ssa Livia LARDO

