



PROVINCIA DI SALERNO  
*Decreto del Presidente della Provincia*

data 19 novembre 2020

N. **149** del registro generale

**OGGETTO:** Approvazione del Piano annuale della qualità 2020/2021.

**IL VICEPRESIDENTE**

*Con la partecipazione del Segretario Generale dott. Pasquale Papa*

**VISTE** la Delibera del Consiglio dei Ministri 31 gennaio 2020 “*Dichiarazione dello stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili*” e tutte le disposizioni emergenziali vigenti per arginare la diffusione del virus COVID-19;

**VISTO** il Decreto legge 17 marzo 2020, n. 18 convertito in Legge 24 aprile 2020, n.27, in particolare, l'art. 73, comma 1, recante semplificazioni in materia di organi collegiali degli enti locali: «*1. Al fine di contrastare e contenere la diffusione del virus COVID-19 e fino alla data di cessazione dello stato di emergenza deliberato dal Consiglio dei ministri il 31 gennaio 2020, i consigli dei comuni, delle province e delle città metropolitane e le giunte comunali, che non abbiano regolamentato modalità di svolgimento delle sedute in videoconferenza, possono riunirsi secondo tali modalità, nel rispetto di criteri di trasparenza e tracciabilità previamente fissati dal presidente del consiglio, ove previsto, o dal sindaco, purché siano individuati sistemi che consentano di identificare con certezza i partecipanti, sia assicurata la regolarità dello svolgimento delle sedute e vengano garantiti lo svolgimento delle funzioni di cui all'articolo 97 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, nonché adeguata pubblicità delle sedute, ove previsto, secondo le modalità individuate da ciascun ente...* »;

**RITENUTO** che, stante lo stato di emergenza epidemiologica e considerata la natura monocratica del presente provvedimento, in attuazione dell'innanzi citata norma, la apposizione della firma digitale del Presidente della Provincia sull'atto avviene in modalità da remoto e che la partecipazione del Segretario Generale all'adozione del decreto, ex art. 97 del Tuel e art. 27, co. 6 dello Statuto provinciale, viene assicurata con la firma digitale dell'atto stesso da parte del Segretario Generale con la medesima modalità da remoto;

**VISTA** la deliberazione di Consiglio provinciale 25 maggio 2020, n.17, di approvazione del bilancio di previsione 2020-2022;

**VISTA** la proposta di decreto n. 18 del registro del Settore proponente redatta all'interno;

**PRESO ATTO** dei riferimenti normativi citati;

**VISTO** il Decreto legislativo n. 267/2000;

**VISTA** la Legge n. 56/2014;

**VISTO** lo Statuto della Provincia ed in particolare gli artt. 25 e 27;

**VISTI** i pareri di regolarità tecnica e di regolarità contabile espressi dai Dirigenti competenti, ai sensi dell'art. 49 del T.U. 267/2000;

**DECRETA**

- 1) di approvare la proposta di decreto n.18 del registro del Settore proponente inserita nel presente provvedimento per formarne parte integrante e sostanziale;
- 2) di incaricare i competenti Uffici di provvedere agli atti consequenziali;
- 3) di incaricare il Dirigente del settore proponente dell'esecuzione del presente decreto.



## PROVINCIA DI SALERNO

### *Proposta di decreto del Presidente della Provincia*

Data, 12 novembre 2020

n. 18 registro Settore

SETTORI PROPONENTI: **PIANIFICAZIONE STRATEGICA E SISTEMI CULTURALI**

**OGGETTO: Approvazione del Piano annuale della qualità 2020/2021.**

#### **RELAZIONE TECNICA:**

##### **Visti**

- l'art. 11 (Qualità dei servizi pubblici) del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, il quale, al comma 1, prevede che: "I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- l'art. 147, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (TUEL), come modificato dall'art. 3 del decreto legge n. 17472012, il quale prevede che il sistema di controllo interno è diretto, tra l'altro, a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente;
- l'art. 20 del regolamento provinciale recante la disciplina dei controlli interni, approvato con deliberazione del Consiglio provinciale n. 4 del 14.02.2013, nel quale sono previste le modalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati;

**Visto** che, ai sensi dell'art. 8, comma 1, lettera q), il Sistema di misurazione e valutazione della performance concerne, altresì, la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;

**Ritenuto** che, al fine di dare attuazione alle precitate disposizioni è opportuna l'adozione da parte dell'ente di un Piano della qualità, la cui finalità è di predisporre una pianificazione delle attività volte alla individuazione di adeguati strumenti per la misurazione della qualità percepita ed effettiva dei servizi;

**Dato atto** che il Piano della qualità rappresenta, altresì, uno strumento per il miglioramento della qualità dei servizi erogati dall'Ente e, al contempo, un elemento imprescindibile della valutazione della performance organizzativa, secondo un programma di lavoro che indica per ciascun progetto le unità organizzative coinvolte e l'oggetto di analisi;

In sede di prima approvazione, giacché predisposto nel mese di novembre 2020, il Piano di qualità varrà per l'anno 2020 e 2021 ed è finalizzato al miglioramento continuo dei servizi.

**Ritenuta**, pertanto, la necessità di individuare, all'interno del funzionigramma-organigramma una struttura preposta agli adempimenti in materia di controllo di gestione;

**Considerato** che il settore Pianificazione Strategica e Sistemi culturali, dal momento annovera tra le sue attività quelle riconducibili al controllo sulla qualità dei servizi erogati dall'ente;

**Acquisito** il “Piano annuale della qualità 2020-2021” e gli allegati costituiti dalle “Linee guida per la metodologia di progettazione, misurazione e di valutazione per il miglioramento continuo della qualità dei servizi” e “Linee Guida per la metodologia di progettazione e realizzazione delle Carte dei Servizi”;

**Visto** che, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;

Si attesta che il presente procedimento, con riferimento all'Area funzionale di appartenenza, non è classificato a rischio dal PTPCT 2020-2022.

***“Si propone, pertanto, l'adozione dell'atto nella formulazione che segue”:***

Salerno, lì 12 novembre 2020

IL DIRIGENTE  
*dott. Ciro Castaldo*  
Firmato digitalmente



CASTALDO  
CIRO  
12.11.2020  
11:47:01  
UTC

## **PROPOSTA**

### **IL PRESIDENTE**

**Vista** la relazione tecnica che precede contenente le motivazioni che giustificano l'adozione del presente provvedimento, che si condivide nel merito;

**visti** i riferimenti normativi richiamati nella suesposta relazione tecnica;

**visto** l'art. 88 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (TUEL), in virtù del quale all'ordinamento degli uffici e del personale, ivi compresi i dirigenti, si applicano le disposizioni del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni e integrazioni, e le altre disposizioni di legge in materia di organizzazione e lavoro nelle pubbliche amministrazioni;

**visto** l'art. 2, comma 1, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni e integrazioni, ai sensi del quale le amministrazioni pubbliche:

- definiscono, secondo principi generali fissati da disposizioni di legge e, sulla base dei medesimi, mediante atti organizzativi secondo i rispettivi ordinamenti, le linee fondamentali di organizzazione degli uffici;

- individuano gli uffici di maggiore rilevanza e i modi di conferimento della titolarità dei medesimi;

**visto** il regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi;

**visto** il decreto del Presidente della Provincia n. 120 dell'11 settembre 2020, con il quale è stata modificata la Macrostruttura organizzativa dell'Ente, approvata con decreto presidenziale n. 84 del 10.07.2019;

**rilevato** che nel nuovo assetto organizzativo, come delineato nel predetto atto di macro-organizzazione, le attività concernenti il coordinamento del controllo sulla qualità dei servizi sono assegnate al Settore Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali;

**visto** l'art. 147, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

**visto** l'art. 20 del Regolamento provinciale recante la disciplina dei controlli interni, approvato con deliberazione del Consiglio provinciale n. 4 del 14.02.2013;

**ritenuto** di procedere all'approvazione del *Piano annuale della qualità 2020-2021*, con relativi allegati, predisposto dal Dirigente del Settore Pianificazione Strategica e Sistemi culturali;

**acquisiti** sulla proposta di decreto i pareri di regolarità tecnica e contabile di cui all'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n., n. 267/2000, anche in conformità all'art. 147-*bis* del medesimo decreto;

**acquisito** il parere di conformità del presente decreto alle leggi e ai regolamenti, reso dal Segretario Generale ai sensi dell'art. 27, comma 6, dello Statuto Provinciale;

**ritenuto**, stante l'urgenza, di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile;

### **DECRETA**

- 1. di dichiarare** la premessa parte integrante e sostanziale del presente decreto, di cui costituisce anche motivazione;
- 2. di approvare** il *Piano annuale della qualità 2020-2021*, unitamente agli allegati costituiti dalle “*Linee guida per la metodologia di progettazione, misurazione e di valutazione per il miglioramento continuo della qualità dei servizi?*” e “*Linee Guida per la metodologia di progettazione e realizzazione delle Carte dei Servizi?*”;
- 3. di incaricare** il Dirigente del Settore Pianificazione Strategica e Sistemi culturali dell'adozione degli atti consequenziali al presente decreto, compresa la pubblicazione del piano, della carta dei servizi e di tutti i documenti contenenti gli standard di qualità dei servizi pubblici sulla sezione “*Amministrazione trasparente?*”;
- 4. di dare atto**, come risulta nella relazione tecnica, che il procedimento da cui promana il presente decreto, con riferimento all'Area funzionale di appartenenza, non è classificato a rischio dal P.T.P.C.T. 2020/2022;
- 5. di dichiarare** il presente atto, stante l'urgenza di provvedere, immediatamente eseguibile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. n. 267/2000.

*Parere di regolarità tecnica/amministrativa*

(inserito nell'atto ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/00)

- Favorevole**
- Contrario**
- Non dovuto**

IL DIRIGENTE  
(Ciro Castaldo)

Firmato digitalmente

Salerno, lì 12 novembre 2020

*Parere di regolarità contabile*

(inserito nell'atto ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/00)

- Favorevole**
- Contrario**
- Non dovuto**

IL DIRIGENTE  
( Marina Fronda )  
Firmato digitalmente

Salerno, lì 16 novembre 2020

*Parere di conformità*

(inserito nell'atto ai sensi dell'art. 27, comma 6, dello Statuto provinciale)

si esprime il seguente parere in ordine alla conformità della proposta, a seguito dell'istruttoria compiuta dai competenti uffici e sulla scorta dei pareri resi in ordine alla regolarità tecnica e contabile espressi sull'atto:

- Favorevole**
- Contrario**
- Non dovuto**

IL SEGRETARIO GENERALE  
(Pasquale Papa)  
Firmato digitalmente

Salerno, lì 19 novembre 2020

Copia conforme al documento informatico custodito presso il Servizio "Supporto agli Organi dell'Ente, Trasparenza e URP", ai sensi dell'articolo 23 del D.lgs. n. 82/2005.

Segue decreto del Presidente della Provincia 19 novembre 2020, n. 149

Letto, approvato e sottoscritto.

**IL VICEPRESIDENTE**  
(Carmelo Stanziola)  
Firmato digitalmente

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
(Pasquale Papa)  
Firmato digitalmente

#### **PUBBLICAZIONE**

Il sottoscritto Segretario Generale dà disposizione per la pubblicazione del presente decreto mediante inserimento nell'Albo Pretorio online della Provincia di Salerno ai sensi dell'art.32, co. 1, L. 18/06/2009 n. 69 e dell'art. 27, co. 8, dello Statuto provinciale e, se previsto, nella sezione "Amministrazione Trasparente", del sito, e contestuale comunicazione ai Capi Gruppo consiliari, ai sensi dell'art.125 del D.Lgs. n.267/2000.

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
(Pasquale Papa)  
Firmato digitalmente



**PROVINCIA DI SALERNO**

## Linee guida per la metodologia di progettazione e realizzazione delle carte di servizio



## PROVINCIA DI SALERNO

### 1. PREMESSA

Ai sensi dell'art.112 del TUEL 267/2000 "Gli Enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, provvedono alla gestione dei servizi pubblici che abbiano per oggetto produzione di beni ed attività rivolte a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali".

Il DPCM del 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", detta i principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l'obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare "standard specifici di qualità e quantità dei servizi", istituendo un apposito Comitato permanente presso la Presidenza del Consiglio per l'attuazione della Direttiva medesima (come è noto, in taluni settori, come la comunicazione, il potere di direttiva è stato attribuito alla competente Autorità garante, in base alla legge 249 del 1997). L'obbligo di adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata al citato DPCM e ad esso conforme, è stato poi puntualizzato dall'art. 2 del decreto legge 163 del 1995, convertito nella L. 11 giugno 1995, 273 (successivamente abrogato).

L'assetto normativo in materia di Carte dei Servizi ha trovato un punto fondamentale nel D. Lgs. 286 del 1999, che individua nell'art. 11 la fonte normativa primaria in cui si stabilisce l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi. La norma in questione, infatti, stabilisce che i servizi pubblici debbono essere erogati "con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi".

La definizione degli standard qualitativi ed economici delle prestazioni e dei servizi resi dalle amministrazioni pubbliche è prevista dal comma 2, del medesimo articolo, così come sostituito dall'art. 28, del D.Lgs. 150/2009 e di seguito riportato.

#### **"Qualità' dei servizi pubblici"**

"Le modalità' di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la Conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, 281, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche."





## PROVINCIA DI SALERNO

La CiVIT (ora Autorità Nazionale Anti Corruzione), visto l'art. 13 comma 6, lett. f) del decreto legislativo 27 ottobre 2009 150, a norma del quale doveva adottare le "Linee guida per la definizione degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici", è intervenuta sulla tematica con la delibera 1 del 13 gennaio 2010, avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha successivamente emanato un'apposita direttiva, la 4 del 25 febbraio 2010, con la quale sono state fornite alcune indicazioni sulle modalità di definizione di obblighi e standard di comportamento delle amministrazioni e dei concessionari di pubblici servizi. Sull'argomento la CiVIT è intervenuta nuovamente con la delibera 88 del 24 giugno 2010, fissando le linee guida per la definizione degli standard di qualità, come primo passo verso la costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa ed, infine, con la delibera 3 del 5 gennaio 2012 individuando le linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi.

In particolare la delibera 88/2010, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, 198, costituisce il primo passo verso la costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa e ha le finalità da un lato di proporre un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, coerente con le previsioni di cui al D. Lgs. 150/2009, dall'altro di indicare, alle amministrazioni il percorso volto alla definizione di standard di qualità.

La più recente Delibera 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" costituisce un approfondimento in materia di standard di qualità dei servizi resi al cittadino dalle pubbliche amministrazioni.

L'elenco dei servizi e i relativi standard di qualità devono confluire nella Carta dei servizi di ciascuna amministrazione, che - previo suo indispensabile aggiornamento - costituisce lo strumento principale per l'implementazione della Riforma in materia di qualità dei servizi pubblici.

Con l'art. 32 del decreto legislativo 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" è stato sancito l'obbligo per le PA di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

Con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" richiamata nei contenuti anche dalla delibera CiVIT 88 del 2010, sono stati sanciti i Principi a cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità.

I principi fondamentali stabiliti dalla Direttiva del PCM sono l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità, il diritto di scelta, la partecipazione e l'efficienza e l'efficacia. Si riportano qui di seguito gli articoli della Direttiva che esplicitano il contenuto dei succitati Principi.

### Art. 1 - Eguaglianza.

1. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici



## PROVINCIA DI SALERNO

devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### Art. 2 - Imparzialità.

1. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

### Art. 3 - Continuità.

1. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### Art. 4 - Diritto di scelta.

1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

### Art. 5 - Partecipazione.

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, 241.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo. (effettuando verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati).



## PROVINCIA DI SALERNO

### Art. 6 - Efficienza ed efficacia.

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## CARTA DEI SERVIZI DELLA PROVINCIA DI SALERNO

Ai sensi dell'art. 28 del d.lgs. n. 150/2009, la Provincia di Salerno, con l'approvazione delle "*Linee guida per la metodologia di progettazione, misurazione e di valutazione per il miglioramento continuo della qualità dei servizi*" (decreto del Presidente n. .... del .....), ha adottato una specifica metodologia di progettazione, misurazione e di valutazione per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Per ogni servizio al pubblico sono state individuate le seguenti dimensioni della qualità:

### **Accessibilità**

Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore ("accessibilità incondizionata"), di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. L'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e fornendo al pubblico, con mezzi appropriati, adeguate informazioni sulle modalità di fruizione del servizio.

### **Tempestività**

La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della "nascita e/o individuazione del bisogno" e/o della richiesta da parte dei destinatari, al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Un servizio o una prestazione è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito. Più precisamente, un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui il bisogno nasce, è individuato, oppure espresso. La tempestività è, invece, minima o insufficiente qualora l'erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si conclude il servizio - anche se successivamente erogato - non è stato erogato in tempi accettabili e/o utili a produrre, con soddisfazione dei destinatari, gli effetti o risultati attesi.

### **Trasparenza**

La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di tutte le informazioni che consentono, a chiunque, di conoscere chiaramente a chi, dove, come e cosa chiedere ed in quanto tempo (eventualmente con quali spese) poterlo ricevere. L'erogazione di un servizio è trasparente se siano resi noti, alla generalità delle persone (fisiche e/o giuridiche), appropriati strumenti comunicativi, quali: i costi associati all'erogazione del servizio richiesto; chi è il responsabile dell'ufficio e/o del procedimento che la richiesta consente di avviare e come entrare in contatto con gli stessi; i tempi di conclusione del procedimento; il risultato atteso; in che modo esso sarà



## PROVINCIA DI SALERNO

messo a disposizione del richiedente e come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate.

### Efficacia

L'efficacia è qualificabile come la rispondenza del servizio e/o della prestazione erogata a ciò che i destinatari si aspettano dagli stessi. Una prestazione si ritiene efficace se è erogata nel modo che sia preventivamente progettato corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio erogatore e, quindi, rispetta compiutamente l'esigenza da soddisfare.

Stanti le condizioni organizzative gestionali esistenti presso l'Ente e le iniziative già previste per il miglioramento continuo dell'organizzazione, gli indicatori di qualità vengono così individuati:

INDICATORE DI QUALITÀ DAL PUNTO DI VISTA DELL'ACCESSIBILITÀ	
Codice	Descrizione
QUAC 1	Accessibilità fisica
QUAC 2	Multicanalità
QUAC 3	Livello di interattività del servizio web

INDICATORE DI QUALITÀ DAL PUNTO DI VISTA DELLA TEMPESTIVITÀ	
Codice	Descrizione
QUTE 1	Rispetto dei tempi
QUTE 2	Tempo effettivo medio
QUTE 3	Tempo disponibile utilizzato
QUTE 4	Tempestività di pubblicazione e completezza degli atti e dei dati
QUTE 5	Tempestività di pubblicazione e completezza dei dati del registro

INDICATORE DI QUALITÀ DAL PUNTO DI VISTA DELLA TRASPARENZA	
Codice	Descrizione



PROVINCIA DI SALERNO

QUTR 1	Completezza delle informazioni contenute nella scheda del servizio
QUTR 2	Tracciabilità del servizio da parte dell'utente
QUTR 3	Attivazione di modalità di facile risoluzione di disservizi e anomalie

INDICATORE DI QUALITÀ DAL PUNTO DI VISTA DELL'EFFICACIA	
Codice	Descrizione
QUEF 1	Conformità del servizio
QUEF 2	Affidabilità e completezza del servizio
QUEF 3	Accettazione e grado di soddisfazione dei destinatari

**La tabella degli interventi che comportano il miglioramento continuo per l'erogazione dei servizi, con relativi indicatori e target di periodo (standard), è approvata, per ciascuna articolazione organizzativa (Servizio), con il PEG/PDO, all'interno del quale vengono individuati uno o più indicatori di qualità da monitorare per l'anno di riferimento.**

Come presentare un reclamo o fare una segnalazione:

per posta elettronica certificata, scrivendo a .....

per posta elettronica non certificata, scrivendo a ..... o all'indirizzo e-mail della struttura nei cui riguardi si desidera sporgere reclamo o segnalare un disservizio, sia utilizzando il modulo in pdf per i reclami e le segnalazioni che è possibile scaricare da questa pagina, oppure inviando un'e-mail con i propri dati, l'oggetto circostanziato del reclamo o della segnalazione, comprensivo della data e del luogo in cui è avvenuto il disservizio, e la struttura nei cui riguardi il reclamo o la segnalazione viene presentata,

per posta ordinaria, sia utilizzando il modulo per i reclami o le segnalazioni che è possibile scaricare qui (link al pdf del modulo reclami/segnalazioni) che scrivendo una comunicazione firmata con i propri dati, l'oggetto circostanziato del reclamo o della segnalazione, l'indicazione del luogo e della data in cui è avvenuto il disservizio e la struttura nei cui riguardi il reclamo o la segnalazione viene presentata e inviandola, con allegata la copia di un documento di



## PROVINCIA DI SALERNO

riconoscimento valido, a questo indirizzo: .....

presentando il reclamo o la segnalazione al Protocollo generale della Provincia. L'Ufficio Protocollo dell'Ente è al piano terra del Palazzo di via Roma, 104, a Salerno ed è aperto al pubblico dal .....al.....alle ore..... Per la modulistica cliccare <https://www.provincia.salerno.it/>.....

### Dati relativi al Settore

SETTORE	
Indirizzo	
Telefono	
Telefono interno	
Fax	
e.mail	
Posta certificata	
Dirigente	

### Dati relativi all'Ufficio

Ufficio	
Indirizzo	
Telefono	
Telefono interno	
Fax	
e.mail	
Posta certificata	
Responsabile	

### Scheda descrittiva del procedimento

<b>Procedimento</b> <i>(per esempio: rilascio licenza di .....)</i>	
--	--

A chi interessa <i>(Cittadini, enti, associazioni, aziende...)</i>	
Come inizia il procedimento <i>(segnare con una x l'ipotesi ricorrente. E' possibile indicare anche più di una modalità)</i>	1 ) <input type="checkbox"/> d'ufficio 2) <input type="checkbox"/> istanza dell'interessato indirizzata a _____ _____ e fatta pervenire <input type="checkbox"/> mediante consegna diretta da parte dell'interessato all'ufficio



PROVINCIA DI SALERNO

	<input type="checkbox"/> a mezzo posta ( ) ordinaria ( ) raccomandata <input type="checkbox"/> a mezzo fax al n° _____ <input type="checkbox"/> tramite posta elettronica all'indirizzo _____ <input type="checkbox"/> tramite posta certificata all'indirizzo _____  3) <input type="checkbox"/> istanza da parte della struttura _____
Requisiti richiesti al richiedente <i>(per esempio: non aver riportato condanne penali, patente di guida...)</i>	
Documentazione da allegare all'istanza <i>(per esempio: copia valido documento di riconoscimento, diploma...)</i>	
Costi e modalità di versamento <i>(riportare tutti i costi e le relative modalità di versamento)</i>	Costo complessivo € ..... così ripartito: N° .... Marche da bollo da € ..... ciascuna; Versamento di € ..... sul c/c postale n° ..... Intestato a ..... Causale .....
Tipologia atto conclusivo <i>(per esempio: autorizzazione, licenza...)</i>	
Tempi previsti per la conclusione del procedimento	giorni
Modalità previste per la trasmissione dell'atto conclusivo	<input type="checkbox"/> lettera raccomandata all'indirizzo indicato dall'interessato <input type="checkbox"/> trasmissione a mezzo fax <input type="checkbox"/> invio tramite posta elettronica <input type="checkbox"/> invio tramite posta certificata <input type="checkbox"/> ritiro a cura dell'interessato presso l'ufficio <input type="checkbox"/> _____



PROVINCIA DI SALERNO

### ESEMPIO INDICATORE DI QUALITÀ PER SERVIZI

Dirigente :.....			
Settore xxxxxxxxx			
<b>Servizio aaaa</b>	INDICATORE DI QUALITÀ DAL PUNTO DI VISTA DELLA TRASPARENZA		
	QUTR 3 Attivazione di modalità di facile risoluzione di disservizi e anomalie		
	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>PESO</b>	<b>TARGET 2020</b>
	Scala da 1 a 3 (aggiuntivi per ogni elemento):		<b>3=100%</b>
	1 = Informazione di come procedere per i reclami indicata chiaramente nella scheda del servizio;	<b>50</b>	
	2 = Conclusione del trattamento del reclamo (entro 5 giorni);	<b>25</b>	
3 = Avvenuta comunicazione dell'esito al destinatario.	<b>25</b>		
<b>Servizio bbbb</b>	INDICATORE DI QUALITÀ DAL PUNTO DI VISTA DELLA TRASPARENZA		
	QUTR 1 Completezza delle informazioni contenute nella scheda del servizio		
	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>PESO</b>	<b>TARGET 2020</b>
	Scala da 1 a 13 (aggiuntivi per ogni elemento presente). Se non presenti, va indicato e il punteggio è comunque attivato.		<b>13= 100%</b>
	1 = Descrizione dettagliata del servizio	<b>10</b>	
	2 = A chi è rivolto il servizio	<b>10</b>	
	3 = A chi rivolgersi	<b>10</b>	
	4 = Orario	<b>5</b>	
	5 = Responsabile del servizio	<b>10</b>	
	6 = Referente	<b>10</b>	
	7 = Suggerimenti e documenti utili	<b>5</b>	
	8 = Tempi	<b>5</b>	
	9 = Costi del servizio;	<b>5</b>	
	10 = Riferimenti normativi	<b>10</b>	
	11 = Allegati (Modulistica)	<b>5</b>	
12 = Canali per richiedere / ottenere;	<b>10</b>		
13= Come risolvere disservizi / anomalie	<b>5</b>		





**PROVINCIA DI SALERNO**

<b>Servizio cccc</b>	<b>INDICATORE DI QUALITÀ DAL PUNTO DI VISTA DELLA TRASPARENZA</b>		
	<b>QUTR 3 Attivazione di modalità di facile risoluzione di disservizi e anomalie</b>		
	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>PESO</b>	<b>TARGET 2020</b>
	Scala da 1 a 3 (aggiuntivi per ogni elemento):		<b>3=100%</b>
	1 = Informazione di come procedere per i reclami indicata chiaramente nella scheda del servizio;	<b>50</b>	
2 = Conclusione del trattamento del reclamo (entro 5 giorni);	<b>25</b>		
3 = Avvenuta comunicazione dell'esito al destinatario.	<b>25</b>		



**PROVINCIA DI SALERNO**

Linee guida per la metodologia di progettazione ed  
applicazione, di misurazione e di valutazione per il  
miglioramento continuo della qualità dei servizi



## PROVINCIA DI SALERNO

### Sommario

1. PREMESSA .....	3
2. ANALISI SULLA QUALITÀ DEI SINGOLI SERVIZI.....	4
3. IL SISTEMA DI QUALITÀ .....	4
3.1 <i>Progettazione ed applicazione della qualità</i> .....	4
3.2 <i>Metodologia utilizzata per l'individuazione dei processi per i quali definire degli standard di qualità e di accettabilità da parte dei destinatari</i> .....	5
3.3 <i>Metodologia utilizzata per la definizione degli indicatori</i> .....	5
3.4 <i>Metodologia utilizzata per la scelta dei valori (target)</i> .....	11
3.5 <i>Metodologia utilizzata per il reporting e le analisi della qualità</i> .....	11
3.6 <i>Criteri di valutazione della qualità dei servizi: espressione percentuale del punteggio</i> .....	11
3.7 <i>Verifica della qualità, trasparenza e partecipazione</i> .....	12



## PROVINCIA DI SALERNO

### 1. PREMESSA

Il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, così come modificato e integrato dal decreto legislativo 25 maggio 2017, n.74, ha apportato elementi di novità in tema di controlli interni, con l'introduzione di disposizioni volte a disciplinare il sistema di valutazione delle strutture, nonché dei dipendenti delle amministrazioni pubbliche il cui rapporto di lavoro è regolato dall'art.2, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165, con la finalità di assicurare più elevati standard qualitativi ed economici del servizio tramite la valorizzazione dei risultati e della performance organizzativa e individuale. Nel rispetto degli indirizzi prescritti dal legislatore, la misurazione e la valutazione della performance dovranno essere volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche, nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, di trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e delle risorse impiegate per il loro perseguimento

In questo contesto è necessario migliorare la qualità dei servizi offerti, attraverso le fasi di:

- a) **progettazione e applicazione di metodiche per la qualità** sia totale (e, cioè, delle azioni) e sia dei processi (e, cioè, delle attività) e dei sottesi procedimenti utilizzati; le metodiche da impiegare, con l'applicazione di massima garanzia di imparzialità e di trasparenza, devono essere mirate al miglioramento continuo di processi e procedimenti, del grado di accessibilità ai servizi offerti e del gradimento (soddisfazione) dei destinatari degli stessi, così pervenendo al miglioramento continuo anche della *vision* (azione complessiva) dell'Ente;
- b) **verifiche e valutazione della qualità**: devono essere intermedie e finali, per ciascun anno e ciclo triennale di riferimento, favorendo la completa attivazione ed il pieno funzionamento dei sistemi (ed articolazioni operative) dei controlli interni, previsti dai pertinenti artt. 147 e seguenti del d.lgs. n. 267/2000; la valutazione degli esiti, sui destinatari, avviene con la partecipazione delle Organizzazioni degli utenti, con l'impiego di metodiche di Analisi Partecipata della Qualità (A.P.Q.), con confronti-comparazioni, delle performance di qualità conseguite, con quelle di analoghe organizzazioni di servizi ed attività;
- c) **predisposizione partecipata** (con le citate organizzazioni dei destinatari delle funzioni esercitate) della Relazione finale dei risultati

Ai sensi dell'art. 28 del d.lgs. n. 150/2009, la Provincia di Salerno applica la seguente metodologia di progettazione ed applicazione, di misurazione e di valutazione per il miglioramento continuo della qualità dei servizi. A tale fine le presenti Linee Guida formano parte integrante del vigente SMVP.



## PROVINCIA DI SALERNO

### 2. ANALISI SULLA QUALITÀ DEI SINGOLI SERVIZI

Per la valutazione della effettiva qualità dei singoli servizi, per il primo anno, il sistema di seguito descritto è stato strutturato partendo dagli elementi a disposizione dell'Ente, analizzando e comparando i seguenti dati:

- analisi dei procedimenti inseriti nella Carta dei Servizi, così come pubblicata sul sito Amministrazione Trasparente dell'Ente. In questo caso si è tenuto conto solo dei servizi ed attività ancora in capo alla Provincia ed attuali, a seguito della L. 56 /2014;
- analisi dei procedimenti pubblicati sul sito Amministrazione Trasparente dell'Ente, alla sezione “tipologie di procedimenti”;
- analisi dei procedimenti come individuati dalla precedente mappatura realizzata per la definizione del Piano di Riassetto 2016;
- analisi dei procedimenti mappati dal vigente PTPC;
- analisi delle risultanze del report sulla customer-satisfaction anno 2019.

Per l'anno successivo alla pubblicazione delle presenti linee guida si procederà ad effettuare una nuova analisi dei procedimenti con relativa mappatura.

### 3. IL SISTEMA DI QUALITÀ

#### *3.1 Progettazione ed applicazione della qualità*

La qualità viene definita, nelle presenti *Linee Guida*, come il miglior risultato possibile, ottenibile in condizione di efficienza organizzativa e di sicurezza (ovvero di governo di possibili rischi), tenendo prioritariamente conto dei bisogni e delle aspettative della comunità e del territorio, in coerenza con i principi di legalità, integrità e sostenibilità economica delle azioni pianificate e delle attività programmate.

Le azioni sono pianificate per il medio periodo e concernono le scelte strategiche in relazione alle funzioni istituzionali (*vision* strategica) e la qualità di questa progettata, monitorata-verificata e valutata secondo le finalità di trasparenza, integrità-imparzialità, e soddisfazione – accettabilità dei destinatari (persone fisiche e giuridiche).

Le attività di miglioramento della qualità, parimenti a quanto avviene per gli obiettivi di performance, sono programmate in ragione almeno annuale e costituiscono gli interventi che realizzano gli obiettivi strategici (*vision* operativa), ne specializzano sub-obiettivi operativi e, nel rispetto di principi generali sopra richiamati, devono contenere anche la dimostrazione della sostenibilità economica a carico del bilancio di ciascun anno di riferimento.

Con riguardo alle due tipologie di *vision*, sopra menzionate, il Sistema Qualità dell'Ente è anch'esso progettato attraverso Piani pluriennali (azioni per la qualità) o programmi annuali o pluriennali (attività per la Qualità).

In relazione a ciascuna attività, la Qualità viene progettata ed applicata anche per singoli interventi operativi e/o procedimenti.

In relazione a ciascun grado di progettazione della qualità vengono utilizzate coerenti metodologie,



## PROVINCIA DI SALERNO

rese disponibili dalla migliore dottrina o letteratura correnti nel periodo di riferimento (esempi: Qualità degli esiti delle azioni strategiche: Balanced Scorecard; qualità delle attività e degli interventi: Sistemi di miglioramento continuo secondo Deming, etc.).

### ***3.2 Metodologia utilizzata per l'individuazione dei processi per i quali definire degli standard di qualità e di accettabilità da parte dei destinatari.***

Per tutti i processi, il cui output è l'erogazione di un servizio al pubblico, devono essere definiti degli indicatori per la misurazione del livello di qualità e di accettazione (soddisfazione) dei servizi erogati. Tali processi di norma corrispondono a quelli classificati come *processi primari*.

Per tali processi devono altresì essere definiti dei livelli di qualità che l'Ente si impegna a mantenere precisandone i valori programmati. Tali standard sono formati da due elementi:

- l'indicatore di qualità;
- il valore programmato (*target*).

Gli standard dovranno essere visibili esternamente tramite apposite schede relative ai servizi da pubblicare sul sito web istituzionale.

Le schede di processo contengono le caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che usufruisce del servizio. Tramite le schede web sui servizi si diffonde un insieme predefinito di informazioni sui servizi stessi, al fine di renderli massimamente trasparenti.

Possono essere definiti degli standard operativi anche per i processi di supporto e per i sottoprocessi ausiliari.

I processi aggiunti nel corso di un anno comportano la contestuale modifica degli atti di pianificazione strategica e di programmazione di attività e verranno inseriti a regime negli anni successivi. I processi cessati nel corso di un anno verranno eliminati dalla data di cessazione e considerati, per la parte di vigenza, in sede di rendicontazione dei dati effettuata con la relazione sulla performance e con la specificazione fatta dall'OIV in sede di validazione della relazione stessa.

### ***3.3 Metodologia utilizzata per la definizione degli indicatori***

Per ogni servizio al pubblico vengono individuate le seguenti dimensioni e sottodimensioni della qualità:

#### **Accessibilità**

Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore ("accessibilità incondizionata"), di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. L'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e fornendo al pubblico, con mezzi appropriati, adeguate informazioni sulle modalità di fruizione del servizio.

Ne sono sottodimensioni:

- l'accessibilità fisica: accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio;



## PROVINCIA DI SALERNO

– l'accessibilità multicanale: accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali, anche digitali, di comunicazione.

### **Tempestività**

La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della “nascita e/o individuazione del bisogno” e/o della richiesta da parte dei destinatari, al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Un servizio o una prestazione è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito. Più precisamente, un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui il bisogno nasce, è individuato, oppure espresso. La tempestività è, invece, minima o insufficiente qualora l'erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si conclude il servizio – anche se successivamente erogato – non è stato erogato in tempi accettabili e/o utili a produrre, con soddisfazione dei destinatari, gli effetti o risultati attesi.

### **Trasparenza**

La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di tutte le informazioni che consentono, a chiunque, di conoscere chiaramente a chi, dove, come e cosa chiedere ed in quanto tempo (eventualmente con quali spese) poterlo ricevere. L'erogazione di un servizio è trasparente se siano resi noti, alla generalità delle persone (fisiche e/o giuridiche), appropriati strumenti comunicativi, quali: i costi associati all'erogazione del servizio richiesto; chi è il responsabile dell'ufficio e/o del procedimento che la richiesta consente di avviare e come entrare in contatto con gli stessi; i tempi di conclusione del procedimento; il risultato atteso; in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente e come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate.

### **Efficacia**

L'efficacia è qualificabile come la rispondenza del servizio e/o della prestazione erogata a ciò che i destinatari si aspettano dagli stessi. Una prestazione si ritiene efficace se è erogata nel modo che sia preventivamente progettato corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio erogatore e, quindi, rispetta compiutamente l'esigenza da soddisfare.

In particolare, ne costituiscono sottodimensioni rilevanti la:

- conformità: è la corrispondenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche progettate e regolamentate o previste nelle pertinenti procedure standard;
- affidabilità: concerne la coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al soggetto fruitore;
- compiutezza: riguarda l'esattività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle aspettative finali del fruitore.

Per ciascuna di tali dimensioni devono essere definiti indicatori che soddisfino requisiti di:

- Rilevanza;
- Accuratezza;
- Temporalità;
- Fruibilità;



## PROVINCIA DI SALERNO

- Interpretabilità;
- Coerenza.

Stanti le condizioni organizzative gestionali esistenti presso l'Ente e le iniziative già previste per il miglioramento continuo dell'organizzazione, i predetti indicatori vengono così individuati (con possibilità di ottenerne i dati dai sistemi informativi attivati a supporto della gestione):

<b>Accessibilità</b>		
<b>Specie</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Misurazione</b>
Multicanalità	Possibilità di richiedere ed ottenere il servizio tramite molteplici canali di comunicazione, ossia compresi quelli tradizionali postali, sino al completamento dei servizi digitali.	Scala da 1 a 5 (ogni modalità abilitata comporta p.1 aggiuntivi): 1 = Servizio richiedibile/ottenibile recandosi presso un ufficio 2 = Servizio richiedibile/ottenibile tramite il sistema postale 3 = Servizio richiedibile per via elettronica (fax, email, PEC, form) o scelta libera per sistema postale 4 = Servizio richiedibile/ottenibile solo per via elettronica (fax, email, PEC) 5 = Servizio per il quale sono abilitate modalità di compilazione e trasmissione assistita delle domande via web.
Livello di interattività del servizio web	Possibilità di interagire via web con l'Ente per ottenere servizi	Scala da 0 a 4 (definita in ambito U.E.): 0 = niente; 1 = solo informazioni; 2 = anche modulistica; 3 = anche presentazione domanda; 4 = anche effettuazione pagamenti.

<b>Tempestività</b>		
<b>Specie</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Misurazione</b>
Rispetto dei tempi	Percentuale dei servizi erogati entro il termine massimo previsto	Valore percentuale con riferimento alle domande pervenute in un periodo e i cui procedimenti siano conclusi prima della data prevista
Tempo effettivo medio	Periodo intercorrente tra input (inizio del Processo e/o procedimento) e output (fine del processo e/o procedimento) come descritti nelle schede di processo e/o procedimento.	Valore in giorni di calendario calcolato con riferimento alle domande pervenute in un periodo e le cui lavorazioni siano concluse alla data prevista
Tempo disponibile utilizzato	Percentuale del tempo massimo a disposizione utilizzata effettivamente per l'erogazione del servizio	Valore percentuale con riferimento alle domande pervenute in un periodo e le cui lavorazioni siano concluse alla scadenza della data prevista





**PROVINCIA DI SALERNO**

<b>Trasparenza</b>		
<b>Specie</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Misurazione</b>
Completezza delle informazioni contenute nella scheda del servizio	Compilazione appropriata da parte dell'ufficio responsabile del processo e/o procedimento di tutti i campi previsti e disponibilità di moduli e documenti, anche sul sito web.	Scala da 1 a 13 (p.1 aggiuntivi per ogni elemento presente) 1 = Descrizione dettagliata del servizio 2 = A chi è rivolto il servizio 3 = A chi rivolgersi 4 = Orario 5 = Responsabile del servizio 6 = Referente 7 = Suggerimenti e documenti utili 8 = Tempi 9 = Costi del servizio; (se non presenti, va indicato ed il punteggio è comunque attivato) 10 = Riferimenti normativi 11 = Allegati (Modulistica) 12 = Canali per richiedere / ottenere; 13= Come risolvere disservizi /anomalie
Tracciabilità del servizio da parte dell'utEnte	Possibilità da parte del utente di verificare l'avanzamento del procedimento connesso al servizio richiesto	Scala da 1 a 5: 1 = recandosi presso l'ufficio 2 = anche telefonando ad un operatore 3 = anche per fax / email / PEC 4 = anche ricevendo un SMS 5 = anche tramite web
Attivazione di modalità di facile risoluzione di disservizi e anomalie	Possibilità da parte dell'utente di presentare reclami per disservizi e anomalie e di ottenerne la rapida trattazione con comunicazione di ritorno	Scala da 1 a 3 (p.1 aggiuntivi per ogni elemento): 1 = Informazione di come procedere per i reclami indicata chiaramente nella scheda del servizio; 2 = Conclusione del trattamento del reclamo (entro 5 giorni); 3 = Avvenuta comunicazione dell'esito al destinatario.



PROVINCIA DI SALERNO

Efficacia		
Titolo	Descrizione	Misurazione
Conformità del servizio	Numero delle non conformità e reclami registrati nel periodo	Scala (a punteggi inversi) da 0 a 5, con riferimento al periodo esaminato: 0 = oltre il 40% dei servizi erogati non conformi 1 = dal 31% al 40% dei servizi erogati non conformi 2 = dal 21% al 30% dei servizi erogati non conformi 3 = dall'11% al 20% dei servizi erogati non conformi 4 = dall'1% al 10% dei servizi erogati non conformi 5 = lo 0 % dei servizi erogati non conformi
Affidabilità e completezza del servizio	Percentuale di pratiche rinegoziate con previsti tempi inferiori a quelli standard in base alle esigenze dell'utente	Scala (a punteggi inversi) da 0 a 5, con riferimento al periodo esaminato: 0 = oltre il 40% dei servizi erogati con revisione del contratto 1 = dal 31% al 40% dei servizi erogati con revisione del contratto 2 = dal 21% al 30% dei servizi erogati con revisione del contratto 3 = dall'11% al 20% dei servizi erogati con revisione del contratto 4 = dall'1% al 10% dei servizi erogati con revisione del contratto 5 = nessun servizio erogato con revisione del contratto.
Accettazione e grado di soddisfazione dei destinatari	Percentuale di servizi già conclusi che sono stati accettati con soddisfazione dei destinatari	Scala (a punteggi inversi) da 0 a 5, con riferimento al periodo esaminato: 0 = dal 9% al 100% dei servizi erogati hanno avuto necessità di interventi correttivi 1 = dal 7% al 8% dei servizi erogati non hanno avuto necessità di interventi correttivi 2 = dal 5% al 6% dei servizi erogati non hanno avuto necessità di interventi correttivi 3 = dal 3% al 4% dei servizi erogati hanno avuto necessità di interventi correttivi 4 = dall'1% al 2% dei servizi erogati hanno avuto necessità di interventi correttivi 5 = lo 0 % dei servizi erogati hanno avuto necessità di interventi correttivi

*N.B. i valori percentuali di misurazione, riportate nella matrice, vengono arrotondati per eccesso o per difetto, quando rappresentano valori superiori o inferiori a 0,5.*



PROVINCIA DI SALERNO

**INDICATORE DI QUALITÀ DAL PUNTO DI VISTA  
DELL'ACCESSIBILITÀ**

Codice	Descrizione
QUAC 1	Multicanalità
QUAC 2	Livello di interattività del servizio web

**INDICATORE DI QUALITÀ DAL PUNTO DI VISTA DELLA  
TEMPESTIVITÀ**

Codice	Descrizione
QUTE 1	Rispetto dei tempi
QUTE 2	Tempo effettivo medio
QUTE 3	Tempo disponibile utilizzato
QUTE 4	Tempestività di pubblicazione e completezza degli atti e dei dati
QUTE 5	Tempestività di pubblicazione e completezza dei dati del registro

**INDICATORE DI QUALITÀ DAL PUNTO DI VISTA DELLA  
TRASPARENZA**

Codice	Descrizione
QUTR 1	Completezza delle informazioni contenute nella scheda del servizio
QUTR 2	Tracciabilità del servizio da parte dell'utente
QUTR 3	Attivazione di modalità di facile risoluzione di disservizi e anomalie

**INDICATORE DI QUALITÀ DAL PUNTO DI VISTA DELL'EFFICACIA**

Codice	Descrizione
QUEF 1	Conformità del servizio
QUEF 2	Affidabilità e completezza del servizio
QUEF 3	Accettazione e grado di soddisfazione dei destinatari



## PROVINCIA DI SALERNO

### **3.4 Metodologia utilizzata per la scelta dei valori (target)**

Per ciascun processo e/o procedimento interessato devono essere stati definiti i target annuali di riferimento per ognuno degli indicatori.

Tali target devono essere stati definiti da ciascun responsabile di processo e/o di procedimento nella logica del miglioramento continuo<sup>1</sup>, con riferimento ai valori di base considerati in relazione alla valutazione della situazione già esistente e valgono per l'intero periodo di riferimento, con possibilità di revisione in relazione alle eventuali modifiche della pianificazione e della programmazione della performance. Se non modificati entro il termine di ciascun periodo, vengono ridefiniti per il periodo successivo.

La tabella degli interventi che comportano il miglioramento continuo per l'erogazione dei servizi, con relativi indicatori e target di periodo (standard), è approvata, per ciascuna articolazione organizzativa con il Piano della performance (PEG/PDO).

### **3.5 Metodologia utilizzata per il reporting e le analisi della qualità**

L'andamento della performance organizzativa di Ente e di livello della qualità deve essere verificabile da coloro che ne hanno titolo, utilizzando il sistema di Controllo Direzionale e di Gestione, anche tramite analisi e reporting adeguatamente sviluppati, che consentano di tenere sotto controllo i dati attuali e gli andamenti nel tempo degli stessi.

Gli organi di indirizzo politico-amministrativo, sulla base degli esiti intrannuali del Controllo Direzionale e di Gestione e con il supporto dei dirigenti, dispongono gli interventi correttivi necessari in corso d'esercizio.

Al fine di tenere sotto controllo la situazione, viene elaborata, di norma, trimestralmente la seguente tabella riepilogativa per ciascuna unità organizzativa:

**Tabella n. 1 – Standard operativi annuali per il miglioramento della qualità effettiva dei servizi per ciascuna unità organizzativa**

Processo e/o procedimento	ACCESSIBILITÀ		TEMPESTIVITÀ			TRASPARENZA			EFFICACIA		
	Multicanalità	Interattività	Rispetto dei tempi	Tempo effettivo medio	Tempo disponibile utilizzato	Completezza info via web:	Tracciabilità	Facile risoluzione disservizi / anomalie	Conformità	Affidabilità	Compiutezza
	1-5	0-4	%	Giorni	%	0-13	1-5	1-3	0-5	0-5	0-5
	Rilevazione <sup>2</sup>	Target	Rilevazione	Target	Rilevazione	Target	Rilevazione	Target	Rilevazione	Target	Rilevazione

### **3.6 Criteri di valutazione della qualità dei servizi: espressione percentuale del punteggio**

I risultati del processo di valutazione per la parte organizzativa vengono espressi in forma centesimale. A tale scala sono rapportati (rapporto di composizione) i valori dei descrittori. In

<sup>1</sup> Affinché il miglioramento continuo sia effettivo, non è necessario che per tutti gli indicatori siano stabiliti target di incremento continuo, ma è sufficiente che l'incremento riguardi solo taluni di essi senza arretramento per i restanti (obiettivi di mantenimento della qualità possibile nel periodo).

<sup>2</sup> Se il tipo di compilazione è previsionale nella colonna rilevazione va riportato il dato di base.



## PROVINCIA DI SALERNO

particolare, la trasformazione di ciascun valore espresso con numeri assoluti viene effettuata riportando lo stesso valore conseguito, per ciascun descrittore, a quello massimo attribuibile per ciascuna “specie” o “titolo” analizzato, estendendo il risultato alla seconda cifra decimale e, quindi, moltiplicando e dividendo per cento il risultato stesso.

Sulla base di tanto, si riformula, così, la valutazione:

<b>Scala</b>	<b>Descrittore</b>	<b>% Conseguita</b>	<b>Giudizio</b>
1	Obiettivo non conseguito	Inferiore al 50%	INSUFFICIENTE
2	Obiettivo conseguito in misura minima	Da 51% a 60%	SUFFICIENTE
3	Obiettivo conseguito in misura soddisfacente	Da oltre 61% a 80%	BUONO
4	Risultato superiore alle attese	Da oltre 81% a 97%	OTTIMO
5	Best-practices (migliori pratiche)	Superiore a 97%	ECCELLENTE

### ***3.7 Verifica della qualità, trasparenza e partecipazione***

Facendo riferimento ai principi di partecipazione, previsti anche dal comma 6, art. 10 del d.lgs. n. 33/2013 e s.m.i., la Provincia di Salerno, oltre che attraverso il proprio sistema di Controllo Direzionale e di Gestione, procede alla verifica dei risultati di qualità con la partecipazione dei consumatori ed utenti (giornate della trasparenza), nonché attraverso step semestrali di “analisi partecipata della qualità” (APQ), a tal fine costituendo apposite commissioni miste di dipendenti dell’Ente e di rappresentanti dei cittadini.

Gli esiti delle verifiche devono essere partecipati agli Organi di governo, per mezzo del Controllo Direzionale e di Gestione, pubblicate sul sito istituzionale dell’Ente ed utilizzabili per la predisposizione ed approvazione del Bilancio Sociale dell’Ente.