



**N. 50/2021 Registro Deliberazioni**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DELL'AMMINISTRATORE STRAORDINARIO**

**ADUNANZA DEL 27/04/2021**

**Oggetto: CONTROLLO GENERALIZZATO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI - APPROVAZIONE METODOLOGIA COMUNE, SCHEDE E QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI - ANNO 2021.**

L'anno 2021 addì 27 del mese di 04 alle ore 10:10 l'Amministratore Straordinario, TORRENTE MASSIMO con la partecipazione del Segretario Generale SANNA MARIA TERESA, accerta, in via preliminare, l'esistenza dei pareri espressi ai sensi dell'art. 49 D.Lgs. 18.8.2000, n° 267.

**L'AMMINISTRATORE STRAORDINARIO**

**con i poteri della Giunta**

**Viste** le deliberazioni della Giunta Regionale n. 26/5 del 29/05/2015 n. 23/6 del 20/04/2016 con le quali è stato nominato Amministratore Straordinario per la Provincia di Oristano il Dott. Massimo Torrente, tutt'ora in carica fino alla nomina dei nuovi amministratori come disposto con Legge Regionale n. 18 del 23/10/2019. Nel medesimo atto è previsto che lo stesso svolgerà le funzioni in capo al Presidente della Provincia, alla Giunta e al Consiglio Provinciale;

**Considerato** altresì che la Legge Regionale n. 2 del 2016 dispone l'attribuzione agli amministratori straordinari dei poteri previsti dall'ordinamento in capo al Presidente della provincia, alla Giunta e al Consiglio provinciale;

**Richiamato** il Decreto del Presidente della Regione Sardegna n. 83 del 28/08/2020 con cui sono state indette per il giorno 31/01/2021 le elezioni di secondo grado dei Presidenti delle Province e dei consigli provinciali, elezioni rinviate a data da destinarsi con deliberazione della Giunta Regionale n. 1/19 del 08/01/2021;

**Viste:**

- la legge del 17 luglio 2020, n. 77 che al comma 3-bis dell'articolo 106 prevede il differimento per la deliberazione del bilancio di previsione 2021/2023 da parte degli enti locali al 31 gennaio 2021, il successivo Decreto del Ministero dell'Interno di p r o r o g a al 31 Marzo 2021 e in ultimo il DL. 22 marzo 2021, n. 41, che posticipa detto termine al 30/04/2021;
- la deliberazione dell'Amministratore Straordinario n. 38/2021 del 01/04/2021 con la quale è stato approvato lo schema di documento unico di programmazione 2021 - 2023;



– la deliberazione dell'Amministratore Straordinario n. 40/2021 del 01/04/2021 con la quale è stato approvato lo schema di bilancio 2021 – 2023;

**Preso atto** che tali documenti, approvati con i poteri della Giunta, verranno approvati dall'Amministratore Straordinario con i poteri del Consiglio previa acquisizione del parere del Collegio dei Revisori e che pertanto l'Ente agisce in regime di esercizio provvisorio;

**Vista** la deliberazione dell'Amministratore Straordinario n. 01/2021 del 11/01/2021 con la quale sono state assegnate con il Peg provvisorio le risorse provvisorie per l'esercizio 2021;

**Richiamati:**

- il D.Lgs. 27 ottobre 2009 n. 150, di attuazione della L. 4 marzo 2009 n. 15 come modificato dal D.Lgs. 25 maggio 2018 n. 74 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni;
- il decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici";
- la deliberazione, n. 88, in data 24 giugno 2010 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (Civit - oggi A.N.AC.), recante le "Linee guida per la definizione degli standard di qualità";
- il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i. , "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", come modificato dal D.Lgs. n.97/2016;
- il Regolamento sui Controlli Interni approvato con delibera consiliare n. 6 del 05/04/2013 che all'art. 19 prevede che la Provincia assicuri il controllo di qualità dei servizi erogati;
- la legge 6 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell' illegalità nella pubblica amministrazione";
- il D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 del Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici;
- il Codice di comportamento della Provincia approvato con la delibera della Giunta n° 13 del 21/01/2014;
- il D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" come novellato dal D.Lgs. n. 97/2016 ed i principi ivi contenuti secondo cui la promozione di maggiori livelli di trasparenza costituisce un'area strategica di ogni amministrazione, che deve tradursi nella definizione di obiettivi organizzativi e individuali;
- la legge 7 agosto 1990 n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- gli artt. 147 e 147-quinques del D.Lgs. n. 267/2000 in materia di controlli interni;
- l'art. 148 del D.Lgs. n. 267/2000 "Controlli esterni";
- il Piano della prevenzione della corruzione 2021/2023 adottato con deliberazione dell'Amministratore straordinario n. 34 del 30/03/2021;

**Dato atto** che con deliberazione dell'Amministratore Straordinario n. 33/2021 è stato approvato il Piano delle Performance triennio 2021/2023 – Stralcio - annualità 2021 che prevede tra l'altro l'avvio del Controllo generalizzato sulla qualità di almeno 2 servizi per settore, con l' individuazione di una metodologia comune da adottare da parte dei vari Dirigenti;



**Richiamata** la nota prot. N°2754 del 15/02/2021 con cui la Dirigente del settore Finanziario e R.U. ha individuato la P.O. Dott.ssa C. Albano quale referente per il coordinamento e finalizzazione documentale della procedura del Controllo di Qualità;

**Dato atto**

che la P.O. Dott.ssa C. Albano ha coordinato il lavoro del gruppo di lavoro costituito dai referenti nominati dai dirigenti dei vari settori al fine di condividere i servizi e le relative schede per l'avvio del controllo generalizzato del controllo di qualità avvalendosi di una metodologia comune ;

che in data 07 aprile 2021 i Dirigenti ed il Segretario Generale si sono riuniti con la P.O. Dott.ssa C. Albano per la definizione conclusiva della metodologia comune e delle schede per l'avvio del controllo di qualità dei servizi e i questionari per la soddisfazione degli utenti per l'anno 2021;

**Esaminate** le schede per l'avvio del controllo di qualità dei servizi e i questionari per la soddisfazione degli utenti per l'anno 2021 elaborate dalla Dott.ssa Cristina Albano coordinatrice del lavoro ricostruttivo svolto dai dirigenti e dai loro referenti, che sono responsabili delle informazioni e dei dati inseriti, nonché dei relativi aggiornamenti, con la supervisione del Segretario Generale, e ritenuto di approvarne il contenuto;

**Dato atto:**

- che il responsabile del procedimento della presente proposta è la Dott.ssa Cristina Albano, responsabile del Servizio Controllo di Gestione e statistica;
- che, ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D. Lgs. 18/8/2000, n. 267, il Dirigente del Settore Finanziario e R.U. Dott.ssa S. Pili ha dichiarato che non è necessario il parere contabile in quanto l'atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente.

**Visto** il parere favorevole sulla regolarità tecnica espresso dal Segretario Generale ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D. Lgs. 18/8/2000, n. 267 ,allegato al presente provvedimento;

**Delibera**

- **Di approvare** la metodologia comune, le n° 13 schede e i 3 questionari per la soddisfazione degli utenti relativi al controllo generalizzato sulla qualità dei servizi per l'anno 2021 che si allegano al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;
- **Di dare atto:**
  - che il controllo di qualità generalizzato competerà ai Dirigenti dei vari settori a cui i servizi interessati fanno capo;
  - che la presente delibera verrà pubblicata in Amministrazione Trasparente del sito istituzionale della Provincia di Oristano, sezione Provvedimenti, sottosezione Provvedimenti organi di indirizzo politico;
  - che le schede per l'avvio del controllo di qualità dei servizi e i questionari per la soddisfazione degli utenti per l'anno 2021 verranno pubblicati in "Amministrazione Trasparente " nel sito istituzionale della Provincia di Oristano, sezione Servizi erogati, sottosezione Carta dei Servizi e standard di qualità, così come prescritto dall'art. 32, co. 1, del D.Lgs n. 33/2013.



Provincia di  
**ORISTANO**  
Provìntzia de Aristanis

• **Di trasmettere** la delibera:

- ai Dirigenti per quanto di competenza anche in relazione alla comunicazione alle P.O. individuate ed al personale interessato;
- al Dirigente finanziario ed alla P.O. Dottssa C. Albano per l'assolvimento del ruolo di coordinatore dell'attività conferitole dal Dirigente, anche in relazione ai dati da inserire nel referto del controllo di gestione ex art. 48 del dlgs.n° 267/2000;
- all' OIV.

Inoltre, data l'urgenza di far avviare il controllo di qualità generalizzato ai vari servizi previsti, dichiarare la delibera immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134-4° comma del TUEL.

**Approvato e sottoscritto con firma digitale:**

**Il Amministratore Straordinario**

**TORRENTE MASSIMO**

**Il Segretario Generale**

**SANNA MARIA TERESA**

## **Allegato A**

**Deliberazione n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_**

### **METODOLOGIA PER IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI DELLA PROVINCIA DI ORISTANO**

L'individuazione della metodologia adottata dalla Provincia di Oristano per il monitoraggio della qualità dei servizi ha seguito diverse tappe:

1. la costituzione di un gruppo di lavoro coordinato da un funzionario e costituito dai referenti individuati dai dirigenti dei settori dell'Ente;
2. la selezione delle attività dei diversi servizi da monitorare;
3. la costruzione di una scheda per ogni attività proposta che mettesse in evidenza:
  - il settore che eroga il servizio;
  - il tipo di servizio e le sue principali caratteristiche;
  - le modalità di erogazione;
  - la tipologia di utenza che usufruisce dello stesso.

Successivamente sono state definiti gli indicatori rilevanti per rappresentare la qualità effettiva di ciascun servizio individuato, con riferimento alle seguenti quattro dimensioni essenziali:

- a) **Accessibilità:** ossia la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, 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. Ne sono sottodimensioni: l'accessibilità fisica (accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio), l'accessibilità multicanale (accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione);
- b) **Trasparenza:** è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo; 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.
- c) **Tempestività:** è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione;
- d) **Efficacia:** è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso

e) Efficienza: intesa come capacità organizzativa, adeguatezza di raggiungere gli obiettivi..

La scheda è stata così completata con l'individuazione degli indicatori più significativi per ogni attività considerata, pertanto è stata aggiunta una tabella che indicasse:

- il tipo di indicatore e la sua descrizione;
- la formula dell'indicatore
- il valore programmato.

Sono state individuate 13 schede e 3 questionari di soddisfazione dell'utenza come specificato nella tabella seguente:

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

Di seguito le 13 schede e i questionari per la soddisfazione degli utenti.



## PROVINCIA DI ORISTANO

### SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

<b>SETTORE</b>	<b>AFFARI GENERALI</b>
Servizio erogato	ACCESSO DOCUMENTALE
Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione del processo relativo all'accesso documentale, dati o atti amministrativi, (ai sensi della 241/90),
Modalità di erogazione	Piattaforma Protocollo e Atti - Piattaforma Trasparenza
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i soggetti privati, anche portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata collegata al documento per il quale è richiesto l'accesso.

<b>Tipo di indicatore</b>	<b>Eventuali Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula Indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Multicanale	- Mail di posta elettronica e PEC istituzionale; URP	Aggiornamento sito	Aggiornamento costante
	Fisica	Ufficio Protocollo		
<b>Tempestività</b>	Tempestività di risposta	Tempestività nel rilascio delle informazioni e dei documenti.	Numero massimo di giorni	<= 30 gg



## PROVINCIA DI ORISTANO

### SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

<b>SETTORE</b>	<b>AFFARI GENERALI</b>
Servizio erogato	APPALTI LAVORI PUBBLICI
Principali caratteristiche del servizio erogato	Affidamento appalto lavori: dalla predisposizione del bando e disciplinare di gara; Indizione di gara fino all'aggiudicazione, stipula e registrazione contratto. Affidamento lavori; trasmissione alle parti copie del contratto con allegati e ricevute registrazione.
Modalità di erogazione	Attraverso le <u>procedure di gara aperte e negoziate</u>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	I partecipanti alle procedure di affidamento diretto, alle procedure negoziate e aperte delle gare di appalto. RUP; Settori interni Viabilità e Edilizia.

<b>Tipo di indicatore</b>	<b>Eventuali Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula Indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Trasparenza</b>		Termine entro il quale provvedere alla pubblicazione sul sito Istituzionale di tutti i documenti relativi al procedimento di appalto	Numero medio di gg	$\leq 2$
<b>Accessibilità</b>		Accesso attraverso le centrali di committenza e il sito istituzionale dell'Ente	Numero di contenziosi/ numero di procedure di appalto effettuate	$\leq 20 \%$
<b>Efficacia</b>		Conclusione di tutti i procedimenti avviati nei termini prescritti	Numero medio di mesi per la conclusione del procedimento, escluso il tempo di verifica documentale	$\leq 3$ mesi



## PROVINCIA DI ORISTANO

### SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

<b>SETTORE</b>	<b>AFFARI GENERALI</b>
Servizio erogato	APPALTI SERVIZI E FORNITURE
Principali caratteristiche del servizio erogato	Affidamento diretto, procedure negoziate, procedure aperte di forniture e servizi rispettivamente ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. A), lettera B) del Codice dei Contratti e per gli importi sopra la soglia comunitaria.
Modalità di erogazione	Piattaforma Trasparenza - Piattaforma telematica SARDEGNA CAT- MEPA- CONVENZIONI CONSIP
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i soggetti interessati alle procedure di affidamento diretto, alle procedure negoziate e aperte di forniture e servizi.

<b>Tipo di indicatore</b>	<b>Eventuali Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula Indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Trasparenza</b>		Termine entro il quale provvedere alla pubblicazione sul sito Istituzionale di tutti i documenti relativi al procedimento di appalto	Numero medio di gg	$\leq 2$
<b>Accessibilità</b>		Accesso attraverso le centrali di committenza e il sito istituzionale dell'Ente	Numero di contenziosi/ numero di procedure di appalto effettuate	$\leq 20 \%$
<b>Efficacia</b>		Conclusione di tutti i procedimenti avviati nei termini prescritti	Numero medio di mesi per la conclusione del procedimento, escluso il tempo di verifica documentale	$\leq 2$ mesi



## PROVINCIA DI ORISTANO

### SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

<b>SETTORE</b>	<b>AMBIENTE E ATTIVITÀ PRODUTTIVE</b>
Servizio erogato	Rilascio del certificato di abilitazione all'acquisto ed uso dei prodotti fitosanitari (D.LGS N. 150/2012)
Principali caratteristiche del servizio erogato	Espletamento dell'esame per l'utilizzo di prodotti fitosanitari in agricoltura ai sensi del Decreto Legislativo N. 150/2012.
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato mediante acquisizione delle istanze degli utenti, verifica dei requisiti e della documentazione richiesta da parte dell'ufficio per la partecipazione all'esame. Ai candidati idonei viene rilasciato un tesserino contenente i dati del titolo abilitativo, che avrà funzione di "Certificato di abilitazione all'acquisto ed uso dei prodotti fitosanitari".
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini italiani e stranieri che hanno conseguito l'attestato di frequenza relativo alla formazione da parte dell'Agenzia Laore o i soggetti che risultano in possesso del titolo di studio che esenta dall'obbligo di frequenza ed intendono utilizzare prodotti fitosanitari in agricoltura per hobby o professione.

<b>Tipo di indicatore</b>	<b>Eventuali Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato (standard)</b>
<b>Trasparenza</b>		Normativa e modulistica per l'accesso al servizio editabile e disponibile on line nel sito dell'Ente	Aggiornamento sito	Aggiornamento costante
<b>Accessibilità</b>	Multicanale	Mail/pec istituzionale Telefono	N° istanze servizio/ istanze totali	100%
	Fisica	c/o "Ufficio agricoltura" Sede Via Carboni	N° istanze servizio/ istanze totali	
<b>Efficacia</b>		Rispetto tempi dei procedimenti per il rilascio del certificato dopo l'esame	N° di giorni medio per rilascio attestato	<=10
	Conformità	Questionari rilevazione soddisfazione utenti consegnati in sede	% di soddisfazione con valutazione positiva sul servizio reso (terzo livello sui quattro proposti)	>= 80%



## PROVINCIA DI ORISTANO

### SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

<b>SETTORE</b>	<b>AMBIENTE E ATTIVITÀ PRODUTTIVE</b>
Servizio erogato	Rilascio attestato di idoneità per l'esercizio dell'autotrasporto conto terzi di merci e persone.
Principali caratteristiche del servizio erogato	Espletamento esame dei candidati che hanno presentato istanza di partecipazione agli esami finalizzati ad ottenere l'attestato di idoneità professionale per l'esercizio dell'autotrasporto conto terzi di merci e persone.
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato mediante acquisizione delle istanze degli utenti, verifica dei requisiti e della documentazione richiesta da parte dell'ufficio per la partecipazione all'esame. Rilascio degli attestati per gli idonei attraverso il Portale dell'Automobilista presso il Ministero dei Trasporti e delle Infrastrutture.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini italiani e stranieri che intendono esercitare l'autotrasporto per conto terzi di merci e persone.

<b>Tipo di indicatore</b>	<b>Eventuali Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato (standard)</b>
<b>Trasparenza</b>		Normativa e modulistica per l'accesso al servizio editabile e disponibile on line nel sito dell'Ente	Aggiornamento sito	Aggiornamento costante
<b>Accessibilità</b>	Multicanale  Fisica	Mail/pec istituzionale Telefono  c/o "Servizio supporto alle Attività Produttive" Sede Via Carboni	N° istanze servizio/ istanze totali	100%
<b>Tempestività</b>		Rispetto delle norme regolamentari  Rilascio attestato d'idoneità	Numero di bandi/sessioni d'esame realizzati se richiesti  N° di giorni medio per rilascio attestato	<=2  <=10



## PROVINCIA DI ORISTANO

### SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

<b>SETTORE</b>	<b>AMBIENTE E ATTIVITÀ' PRODUTTIVE SERVIZI PROVINCIA ORISTANO SRL</b>
Servizio erogato	“Tabellamento, monitoraggio Istituti faunistici della Provincia di Oristano”
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede il controllo e la delimitazione delle oasi e delle zone di ripopolamento e cattura già istituite, la verifica delle condizioni di visibilità, lo stato di usura della tabella e del sostegno utilizzato e contestualmente laddove necessario l'immediato ripristino.
Modalità di erogazione	Il servizio è condotto da un tecnico responsabile e da sei operai divisi in due squadre operative.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Il socio unico, la Provincia di Oristano.

<b>Tipo di indicatore</b>	<b>Eventuali Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato (standard)</b>
<b>Efficienza</b>		Interventi effettuati secondo quanto indicato nella relazione mensile del servizio.	N° giorni di ritardo.	0
<b>Tempestività</b>		Tempestività di risposta alle segnalazioni.	N giorni	<=3



## PROVINCIA DI ORISTANO

### SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

<b>SETTORE</b>	<b>AMBIENTE E ATTIVITÀ PRODUTTIVE</b>
Servizio erogato	Lotta agli insetti nocivi e ai parassiti dell'uomo, degli animali e delle piante in strutture ad uso collettivo, strade, piazze, giardini, parchi di pertinenza pubblica delegata dalla RAS ai sensi della L. 21/1999.
Principali caratteristiche del servizio erogato	Trattamenti antilarvali contro le zanzare, trattamenti adulticidi contro zanzare, blatte, pulci, zecche, vespe, formiche, termiti e altri infestanti. Derattizzazione.
Modalità di erogazione	A seguito di richiesta specifica si effettua il sopralluogo in presenza del richiedente e se necessario si effettua il trattamento di disinfestazione.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Enti pubblici

<b>Tipo di indicatore</b>	<b>Eventuali Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato (standard)</b>
Accessibilità	Fisica  Multicanale	Uffici Via Carducci Oristano  Pec e mail istituzionali e contatti telefonici	Aggiornamento sito	Aggiornamento costante
Tempestività		Il tempo che intercorre dal ricevimento della richiesta e il sopralluogo/intervento	Numero medio di gg per sopralluogo  Numero medio di gg per intervento	4 gg lavorativi  7 gg lavorativi
Efficacia		Analisi della professionalità nel prestare il servizio richiesto	Numero reclami/numero interventi	<= 5 %



## PROVINCIA DI ORISTANO

Settore Ambiente e Attività Produttive

### QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENZA UFFICIO AGRICOLTURA

Presentazione istanza per rilascio del certificato di abilitazione all'acquisto ed uso dei prodotti fitosanitari (D.LGS N. 150/2012)

- **Ritieni comodo l'orario di apertura al pubblico?**
  - Molto comodo
  - Comodo
  - Poco comodo
  - Per niente comodo
  
- **Il personale in smart working è facilmente raggiungibile (mail, cellulare, messaggi ecct)?**
  - Sì sempre
  - Quasi sempre
  - Poco
  - Mai
  
- **Il personale è chiaro nelle spiegazioni e nel linguaggio?**
  - Sì sempre
  - Quasi sempre
  - Poco
  - Mai
  
- **Il personale è cortese e disponibile?**
  - Sì sempre
  - Quasi sempre
  - Poco
  - Mai
  
- **Quale è stato il tempo di attesa?**
  - Breve (inferiore ai 10 m)
  - Abbastanza breve (compreso tra 10 e 15)
  - Lungo (superiore a 20)
  - molto lungo (superiore ai 30 min)



**PROVINCIA DI ORISTANO**

**Settore Ambiente e Attività Produttive**

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENZA  
UFFICIO AGRICOLTURA**

**Presentazione istanza per rilascio del certificato di abilitazione all'acquisto ed uso dei prodotti fitosanitari  
(D.LGS N. 150/2012)**

Suggerimenti

--



## PROVINCIA DI ORISTANO

### SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

<b>SETTORE</b>	<b>FINANZIARIO E RISORSE UMANE</b>
Servizio erogato	Programmazione e Gestione del sistema di bilancio
Principali caratteristiche del servizio erogato	L'attività consiste nelle verifiche contabili e nel successivo impegno di spesa per i vari settori dell'Ente.
Modalità di erogazione	Registrazione dell'impegno, apposizione visto contabile sottoscrizione/pubblicazione
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Dirigenti, funzionari ecc.

<b>Tipo di indicatore</b>	<b>Eventuali Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato (standard)</b>
Tempestività		Tempestività di effettuazione degli adempimenti secondo il Regolamento di Contabilità	Numero di giorni di giacenza media dal ricevimento della determina di impegno rispetto all'apposizione del visto contabile	< = 3



## PROVINCIA DI ORISTANO

### SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

<b>SETTORE</b>	<b>FINANZIARIO E R.U.</b>
Servizio erogato	Variazioni al bilancio di previsione
Principali caratteristiche del servizio erogato	L'attività consiste nel supporto agli uffici per le attività inerenti la gestione del bilancio, peg, prelevamenti dal fondo di riserva.
Modalità di erogazione	
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Amministratori, dirigenti

<b>Tipo di indicatore</b>	<b>Eventuali Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato (standard)</b>
Tempestività		Tempestività di effettuazione degli adempimenti	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



## PROVINCIA DI ORISTANO

### SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

<b>SETTORE</b>	<b>FINANZIARIO E R.U.</b>
Servizio erogato	Gestione giuridica del personale dell'Ente:monitoraggio cartellini
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il processo riguarda tutte le attività necessarie per la gestione giuridica delle presenze del personale dell'Ente
Modalità di erogazione	
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale dipendente in servizio presso l'Ente

<b>Tipo di indicatore</b>	<b>Eventuali Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Multimediale	Data utile per la consultazione dei cartellini definitivi e aggiornati dei dipendenti (subordinato all'approvazione delle timbrature giornaliere e delle assenze da parte dei Dirigenti entro il mese di riferimento)	Termine mensile	Dal 6° giorno del mese successivo a quello di riferimento
<b>Efficienza</b>		Data utile per le comunicazioni da parte dell'ufficio del debito orario dei dipendenti (subordinato all'approvazione delle timbrature giornaliere e delle assenze da parte dei Dirigenti entro il mese di riferimento)	Termine mensile	Dal 10° giorno del mese successivo



## PROVINCIA DI ORISTANO

### SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

<b>SETTORE</b>	<b>VIABILITÀ'</b>
Servizio erogato	Rilascio autorizzazioni per transiti eccezionali sulle strade provinciali ai sensi dell'art.10 del Nuovo Codice della Strada - D. Lgs. 30 aprile 1992, n.285 e del Regolamento di esecuzione e attuazione di cui al D.P.R. n.495 del 16.12.1992 e ss.mm.ii.
Principali caratteristiche del servizio erogato	Tipologia di autorizzazioni per transiti eccezionali rilasciate <i>ex lege</i> dalla Provincia di Oristano: a) <i>autorizzazioni periodiche</i> ; c) <i>autorizzazioni multiple</i> ; d) <i>autorizzazioni singole</i> .
Modalità di erogazione	Su istanza di parte, secondo le modalità sottoelencate: <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentazione di domanda in carta da bollo, corredata della relativa documentazione.</li><li>• Dichiarazione di responsabilità, secondo il tipo di autorizzazione richiesta - Periodica - Singola - Multipla.</li><li>• Attestazione del versamento della Tassa usura strade dovuta secondo le tariffe in vigore per i trasporti eccedenti il peso legale, in relazione alla maggiore usura della strada.</li></ul> La Provincia, su delega regionale, è competente a rilasciare l'autorizzazione sull'intero territorio regionale, previo nulla osta delle altre province.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Società o imprese di trasporto, privati cittadini.

<b>Tipo di indicatore</b>	<b>Eventuali Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato (standard)</b>
<b>Trasparenza</b>		Grado di chiarezza e coerenza delle informazioni pubblicate nell'area Amministrazione Trasparente sezione <i>Attività e procedimenti</i> .	N di segnalazioni ricevute/numero di pratiche totali.	<= 10%
<b>Tempestività</b>	tempistica rilascio autorizzazione.	Celerità nel rilascio delle autorizzazioni dal ricevimento dell'istanza	Numero di giorni senza N.O. Numero di giorni con N.O.	15 gg 10 gg
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Grado di soddisfazione dell'utenza.	% di soddisfazione con valutazione positiva sul servizio reso (terzo livello sui quattro proposti)	>= 80%



## PROVINCIA DI ORISTANO

### SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

<b>SETTORE</b>	<b>EDILIZIA -SERVIZI PROVINCIA ORISTANO SRL</b>
Servizio erogato	Manutenzione degli edifici pubblici di proprietà e/o nella disponibilità della Provincia.
Principali caratteristiche del servizio erogato	Manutenzioni/interventi ordinari e straordinari
Modalità di erogazione	Manutenzioni di natura edile, idrosanitaria, elettrica, ivi compresa la verifica e manutenzione delle aree esterne agli edifici e delle aree verdi la manutenzione ordinaria e straordinaria del restante patrimonio di proprietà, in uso e /o nella disponibilità della Provincia;
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	La Provincia di Oristano (socio unico) e indirettamente i dirigenti, il personale e gli studenti degli istituti scolastici superiori.

<b>Tipo di Indicatore</b>	<b>Eventuali Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato (standard)</b>
<b>Efficienza</b>	Attività svolta durante l'anno.	Schede di verifica periodica e schede degli interventi.	N° di penali applicate	0
<b>Tempestività</b>	Tempistica di risposta alle segnalazione di intervento.	Tempo di intervento.	Numero medio di gg	5 gg
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	(capacità di prestare il servizio richiesto).	Numero reclami "tollerati" nell'anno	0
	Conformità	(capacità di offrire interventi che corrispondano agli standard promessi)	% di soddisfazione questionari acquisiti.	100%



## PROVINCIA DI ORISTANO

### SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

<b>SETTORE</b>	<b>EDILIZIA E ISTRUZIONE</b>
Servizio erogato	Interventi di supporto organizzativo del servizio istruzione a favore di studenti disabili
Principali caratteristiche del servizio erogato	Ad inizio anno scolastico gli Istituti Scolastici inoltrano domanda per l'attivazione del servizio educativo e indicano le ore richieste per ogni singolo studente disabile. Il servizio di accompagnamento e trasporto viene richiesto direttamente dalle famiglie. Le famiglie stipulano un contratto con gli educatori e con i gestori del servizio di trasporto. Ogni mese vengono liquidate le spese sostenute dalle famiglie previa Istruttoria delle singole pratiche con controllo delle ore svolte, della presenza scolastica e verifica della compatibilità della spesa sostenuta.
Modalità di erogazione	Risorse umane, modulistica, computer, telefono.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti disabili, famiglie, educatori professionali e Istituti Superiori

<b>Tipo di indicatore</b>	<b>Eventuali Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato (standard)</b>
<b>Trasparenza</b>		Normativa e modulo per richiesta di rimborso online	Aggiornamento del sito	Aggiornamento costante
<b>Efficacia</b>	Conformità	Capacità di offrire un servizio che corrisponda alle aspettative dell'utenza	% di soddisfazione medio/alta sul servizio reso (terzo livello sui quattro proposti)	$\geq 80\%$
<b>Accessibilità</b>	- Ufficio preposto - Mail - Telefono	Comodità orari di apertura, disponibilità e reperibilità contatti	Numero utenti che non riescono ad accedere al servizio	0
<b>Tempestività</b>	- Tempestività rimborsi	Tempo di attesa per avere il rimborso	Numero massimo di giorni	$\leq 30$

**QUESTIONARIO E INDAGINE SODDISFAZIONE UTENZA PER IL SERVIZIO EROGATO DALLA SPO PRESSO GLI EDIFICI SCOLASTICI E ISTITUZIONALI DELLA PROVINCIA DI ORISTANO**

*La presente indagine ha come obiettivo la misurazione della qualità dei servizi erogati dalla SPO - Società Provincia Oristano, società in house della Provincia di Oristano.*

*La misurazione della qualità dei servizi risulta ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni Pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia dei servizi, così come percepita dagli utenti del servizio, favorendo dunque un miglioramento delle performance.*

**ISTITUTO SCOLASTICO / SETTORE .....**

**Gentile DIRIGENTE,**

le chiediamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione di questo questionario. Le sue risposte permetteranno di migliorare il servizio erogato.

Come valuta il servizio erogato dalla società SPO, in termini di tempestività di risposta alla richiesta di intervento?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  MEDIOCRE  SCARSO

Come valuta il servizio in termini di efficacia ed efficienza?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  MEDIOCRE  SCARSO

Come valuta il servizio in termini di professionalità e comportamento degli operatori?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  MEDIOCRE  SCARSO

Come valuta il servizio in termini di conformità a quanto richiesto?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  MEDIOCRE  SCARSO

Come valuta complessivamente il servizio?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  MEDIOCRE  SCARSO

**SUGGERIMENTI**

--



## PROVINCIA DI ORISTANO

Settore Edilizia e Pubblica Istruzione

### QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENZA DEL SERVIZIO EDUCATIVO E DI TRASPORTO SCOLASTICO

- **Ritieni comodo l'orario di apertura al pubblico?**
  - Molto comodo
  - Comodo
  - Poco comodo
  - Per niente comodo
  
- **Il personale in smart working è facilmente raggiungibile (mail, cellulare, messaggi ecct)?**
  - Si sempre
  - Quasi sempre
  - Poco
  - Mai
  
- **Il personale è chiaro nelle spiegazioni e nel linguaggio?**
  - Si sempre
  - Quasi sempre
  - Poco
  - Mai
  
- **Il personale è cortese e disponibile?**
  - Si sempre
  - Quasi sempre
  - Poco
  - Mai
  
- **Quale è stato il tempo di attesa?**
  - Breve (inferiore ai 10 m)
  - Abbastanza breve (compreso tra 10 e 15)
  - Lungo (superiore a 20)
  - molto lungo (superiore ai 30 min)



**PROVINCIA DI ORISTANO**

**Settore Edilizia e Pubblica Istruzione**

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENZA  
DEL SERVIZIO EDUCATIVO E DI TRASPORTO SCOLASTICO**

- I rimborsi vengono effettuati entro i 30 giorni prescritti dalla legge?**
- Si sempre
  - Quasi sempre
  - Quasi mai
  - Mai

Suggerimenti



Provincia di  
**ORISTANO**  
Provìntzia de Aristanis

**SERVIZIO  
SERVIZIO CONTROLLO DI GESTIONE E STATISTICA**

**PARERE DI REGOLARITA' TECNICA**

Sulla proposta n. **885/2021** del **SERVIZIO - SERVIZIO CONTROLLO DI GESTIONE E STATISTICA** ad oggetto: **CONTROLLO GENERALIZZATO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI - APPROVAZIONE METODOLOGIA COMUNE, SCHEDE E QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI - ANNO 2021**. si esprime ai sensi dell'art. 49, 1° comma del Decreto legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, parere **FAVOREVOLE** in ordine alla regolarità tecnica.

Oristano li, 27/04/2021

Il Dirigente  
(SANNA MARIA TERESA)  
(Sottoscritto digitalmente ai sensi  
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)



Provincia di  
**ORISTANO**  
Provìntzia de Aristanis

**SERVIZIO  
SERVIZIO CONTROLLO DI GESTIONE E STATISTICA**

**PARERE DI REGOLARITA' TECNICA**

Sulla proposta n. **885/2021** del **SERVIZIO - SERVIZIO CONTROLLO DI GESTIONE E STATISTICA** ad oggetto: **CONTROLLO GENERALIZZATO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI - APPROVAZIONE METODOLOGIA COMUNE, SCHEDE E QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI - ANNO 2021**. si esprime ai sensi dell'art. 49, 1° comma del Decreto legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, parere **FAVOREVOLE** in ordine alla regolarità tecnica.

Oristano li, 27/04/2021

Il Dirigente  
(SANNA MARIA TERESA)  
(Sottoscritto digitalmente ai sensi  
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)