



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO
EX PROVINCIA REGIONALE

DIREZIONE GENERALE
P.O. CONTROLLI, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA
Servizio Controllo di qualità servizi erogati

Relazione finale sul controllo di qualità 2019

Con determinazione del Direttore Generale n° 71 del 15/01/2019, come modificata con determinazione del D.G. n. 931 del 16/05/2019, è stato approvato il piano di auditing controlli interni per l'anno 2019, che prevede, tra l'altro, il controllo di qualità sui servizi erogati, nell'ottica di fornire servizi che rispettino i requisiti espliciti ed impliciti del cliente e/o definiti da disposizioni normative, e di perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni;

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi;

Il controllo di qualità dei servizi erogati per il 2019 ha previsto, in prosecuzione dal 2018, il controllo del processo di gestione delle gare e degli appalti, il controllo di qualità del processo di gestione delle concessioni e delle autorizzazioni, e ha introdotto il controllo di qualità per il servizio Autotrasporti C/terzi del settore "Attività economiche e produttive";

Processo gare

Il responsabile dell'ufficio qualità, in collaborazione con i responsabili di processo, ha elaborato, nell'anno 2017, la scheda di processo relativa alle procedure di gara, approvata con determinazione del Direttore Generale n. 1004 del 30/05/2017.

Ciò sia relativamente alle proprie gare che per quelle per conto dei comuni ai sensi della Determinazione del Commissario Straordinario n° 100 del 30/07/2015.

Il Libero Consorzio Comunale cura la gestione della procedura di gara e, in particolare, svolge le seguenti attività e servizi:

- cura gli adempimenti relativi allo svolgimento della procedura di gara in tutte le sue fasi fino alla aggiudicazione provvisoria, ivi compresi gli obblighi di pubblicità e di comunicazione previsti in materia di affidamento dei contratti pubblici e la verifica del possesso dei requisiti di ordine generale e di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa trasmettendone le risultanze al Comune;
- cura, anche di propria iniziativa, ogni ulteriore attività utile per il perseguimento degli obiettivi previsti dalle disposizioni normative;
- trasmette al Comune le comunicazioni/informazioni in materia di antimafia;

Rilevazione Gare

Nel periodo considerato (ottobre 2018/ottobre19) sono state prese in considerazione 12 gare in convenzione con i comuni della provincia e 11 gare proprie del Libero Consorzio di Agrigento.

Dall'esame delle rilevazioni effettuate tramite somministrazione delle schede, allegate alla presente relazione, è emerso quanto segue:

- La stazione unica appaltante ha rispettato i tempi di controllo della completezza della documentazione, entro i 15 giorni, in tutte le gare osservate.
- In nessuna gara sono stati interrotti i termini determinati per richiesta di chiarimenti
- In 6 delle gare prese in considerazione (Libero Consorzio) non sono stati rispettati i tempi di 30 gg. per l'avvio delle procedure di gara.
- I concorrenti hanno posto quesiti sulle procedure e l'Ufficio ha rispettato i tempi di risposta stabiliti in 5 giorni.
- Fissato il tetto massimo di 60 offerte al giorno non si sono verificate gare con numeri superiori di buste giornaliere.
- Nelle 12 gare espletate in convenzione e in tutte le gare interne al Libero consorzio i concorrenti hanno valutato adeguati alle procedure di gara i componenti del gruppo di lavoro e hanno valutato positivamente la loro capacità di risposta alle problematiche insorgenti.
- Il grado di soddisfazione manifestato dall'utenza per le strutture logistiche approntate dall'Ufficio, in una scala da uno a cinque, è stato in 15 casi 5, 5 casi 4 e in 3 casi 3.
- La soddisfazione dell'assistenza alle commissioni con offerta economicamente vantaggiosa, in una scala da uno a cinque, sulle gare osservate è stato in 1 caso di cinque, in 1 caso di quattro. In 21 casi non si dà risposta.
- In un solo caso è insorto un reclamo.
- l'Ufficio ha dato risposta di accoglimento.
- Nessun ricorso amministrativo o giurisdizionale.
- In autotutela si è proceduto ad un annullamento di aggiudicazione.
- Dodici volte su 23 per le gare osservate l'ufficio ha provveduto alla rotazione del personale del gruppo di lavoro.
- In tutte le gare osservate entro il termine previsto di 30 gg. sono state effettuate le comunicazioni al primo e al secondo in graduatoria,
- In 23 gare, determinatosi l'evento, l'Ufficio ha provveduto alla comunicazione agli esclusi entro il termine previsto di 5 gg.;
- In 23 casi si è provveduto a pretendere la regolarizzazione delle offerte prive di bolli entro il termine di 30 gg.
- In tutte le gare effettuate in convenzione, la stazione appaltante ha provveduto all'elaborazione del rendiconto finale ai Comuni convenzionati.

L'analisi dei questionari somministrati nelle gare sottoposte ad indagine esprime, quindi, chiaramente la corrispondenza del servizio della Stazione appaltante per quanto riguarda il rispetto dei tempi, la professionalità del personale impiegato e l'adeguatezza delle strutture logistiche, nonché alle convenzioni che di volta in volta i Comuni hanno sottoscritto con la stazione appaltante.

L'Ufficio ha effettuato la rotazione del personale addetto, sia per la parte relativa ai due funzionari della commissione di gara e per il Presidente che per quanto riguarda il personale di supporto e i testimoni. Infatti l'Ufficio ha provveduto alla rotazione del personale 12 volte su 23 gare effettuate.

L'azione correttiva ha coinvolto il personale del servizio Contratti e gare del Libero Consorzio, in una campagna di reclutamento tra il personale di Cat. D da inserire nelle commissioni di gara, risolvendo una significativa problematica sotto il profilo della trasparenza e del rispetto delle norme del PTPCT 2018/2020.

Processo Concessioni

Nel 2019 è continuato il controllo di qualità del servizio concessioni e autorizzazioni COSAP.

Tale servizio Concessioni è sottoposto al regolamento per la disciplina delle concessioni ed autorizzazioni e per l'applicazione del canone di occupazione di spazi ed aree pubbliche (C.O.S.A.P), approvato con deliberazione di Consiglio Provinciale n. 13 del 18.01.2002 e modificato con deliberazione di Consiglio Provinciale n.199 del 17.12.2002, con Deliberazione di Consiglio Provinciale n. 27 del 10/03/2011 e con determinazione del Commissario straordinario n°163 del 23/10/2015.

Il Gruppo assolve a tutti gli adempimenti richiesti dalle vigenti disposizioni di legge e regolamentari per la parte del procedimento amministrativo riguardante qualunque tipo di concessione/autorizzazione, dal ricevimento delle istanze, la notifica e trasmissione dell'atto agli interessati ed ai settori e uffici competenti, all'archiviazione:

- La registrazione in ordine cronologico delle pratiche in entrata ed il loro caricamento sul programma Alice Concessioni;
- L'istruzione delle pratiche secondo le prescrizioni ed il procedimento previsto dal vigente Regolamento per la disciplina delle concessioni ed autorizzazioni e per l'applicazione del canone di occupazione di spazi ed aree pubbliche (C.O.S.A.P);
- La proposta dei provvedimenti Autorizzatori / Concessori nelle tipologie previste dal vigente Regolamento C.O.S.A.P. e secondo le regole da esso stabilite ed, in mancanza, secondo le norme vigenti in materia;
- Interpretazione delle leggi e dei regolamenti;
- Riscontro degli orientamenti giurisprudenziali in materia e le novità proposte dall'evoluzione delle attività produttive in Provincia, con l'esatta qualificazione giuridica delle società richiedenti provvedimenti autorizzatori/concessori per la conseguente applicazione ad esse dei diversi criteri di calcolo del canone C.O.S.A.P.;
- Le proposte di modifica del Vigente Regolamento C.O.S.A.P., derivanti dalle nuove evoluzioni legislative e produttive;
- Gestione problematiche scaturenti dai chiarimenti invocati dall'utenza in merito alle autorizzazioni/concessioni richieste o da richiedere all'Ente.
- Cura dei rapporti con l'Ufficio legale dell'Ente per i procedimenti di competenza del Gruppo;
- Scansione delle pratiche e caricamento nel programma "ALICE" di tutti i dati relativi al procedimento di competenza del Gruppo.
- Tenuta Registro pratiche pervenute ;
- Tenuta registro concessioni / autorizzazioni
- Tenuta e gestione archivio

Il responsabile dell'ufficio qualità, in collaborazione con i responsabili di processo, ha elaborato le due schede di processo relative al servizio "Concessioni COSAP" e al sub procedimento "Nulla Osta Tecnico Concessioni COSAP", indicanti:

- le leggi e/o normative di riferimento che regolamentano lo svolgimento del processo (e ne descrivono quindi le modalità operative)
- le eventuali istruzioni operative e/o procedure per lo svolgimento del processo (obbligatorie qualora l'attività non sia regolamentata o descritta da leggi e/o normative)
- il responsabile del processo, che ne assicura lo svolgimento nel rispetto delle leggi e/o normative o istruzioni/procedure operative menzionate ai punti precedenti
- le modalità attraverso le quali viene iniziato il processo (input)

- le modalità attraverso le quali viene terminato il processo (output)
- i destinatari dell'output del processo

Conseguentemente con determinazioni del D.G. n. 681 del 21/03/2018 e n. 1402 del 12/07/2018 sono state, rispettivamente, approvate le schede di processo e i relativi questionari di rilevazione inerenti i servizi "Concessioni COSAP" e "Nulla Osta Tecnico Concessioni COSAP".

Rilevazione Concessioni

Nel 2019 sono state monitorate n°55 istanze e pratiche di concessione/autorizzazione gestite dal gruppo 18 - Concessioni a soggetti privati, e n°29 istanze e pratiche di concessione/autorizzazione gestite dal gruppo 19 – Concessioni a soggetti pubblici e imprese.

gruppo 19 – Concessioni a soggetti pubblici e imprese.

N° 29 istanze

In 8 istanze il trasferimento dal protocollo dell'Ente all'Ufficio Concessioni è avvenuto pochi giorni oltre i 7 giorni previsti probabilmente in concomitanza di ferie e festività.

In tre casi occorsi la richiesta di integrazione dei documenti è avvenuta entro i 20 giorni previsti dal regolamento.

In tutte le istanze la trasmissione per l'istruttoria tecnica presso l'ufficio tecnico dell'Ente preposto è avvenuta entro i 45 giorni previsti dal regolamento.

In 19 casi il parere/nulla osta tecnico è stato rilasciato e pervenuto al gruppo 19 entro i termini di 45 giorni dalla richiesta. In 10 casi il termine previsto dal regolamento non è stato rispettato. Fra questi in 5 casi il ritardo è stato di pochi giorni, in 5 casi è stato significativo.

In tutti i 29 casi la richiesta delle marche da bollo ai richiedenti, ottenuto il nulla osta tecnico, è stata fatta nel termine dei 45 giorni.

In 5 casi la determina di concessione o revoca e il rilascio ai destinatari sono state eseguite poco oltre i 10 giorni dalla regolarizzazione delle marche da bollo.

In un caso non è stato possibile rilevare il dato.

Gruppo 18 – Concessioni a soggetti privati.

N° 55 istanze

In 40 istanze il trasferimento dal protocollo dell'Ente all'Ufficio Concessioni è avvenuto entro 7 giorni.

In 15 casi i tempi sono stati superiori.

In 11 casi occorsi la richiesta di integrazione dei documenti è avvenuta entro i 20 giorni previsti dal regolamento.

In 46 istanze la trasmissione per l'istruttoria tecnica presso l'ufficio tecnico dell'Ente preposto è avvenuta nei tempi previsti (45 gg) dal regolamento, tenuto conto anche delle interruzioni previste per l'integrazione dei documenti. In 5 casi i termini non sono maturati a seguito della richiesta di documentazione integrativa. In due casi sono stati superati i termini. In due il dato non è rilevabile.

In 23 casi il parere/nulla osta tecnico è stato rilasciato e pervenuto al gruppo 18 entro i termini di 45 giorni dalla richiesta. Due istanze trasferite nel mese di ottobre per il nulla osta tecnico, non hanno

ancora raggiunto i termini di definizione per la rilevazione in corso. In 7 casi il termine previsto dal regolamento non è stato rispettato. In 13 casi il nulla osta tecnico non è stato rilasciato nei termini previsti alla fine della rilevazione. In quattro casi il dato non è rilevabile.

Nelle 23 istanze arrivate a buon fine la richiesta delle marche da bollo ai richiedenti, ottenuto il nulla osta tecnico, è stata fatta nel termine dei 45 giorni complessivi previsti dal regolamento, tenuto conto delle sospensioni dei termini.

In tutti i 23 casi l'adozione della determina di concessione e il rilascio ai destinatari sono state effettuate entro 10 giorni dalla regolarizzazione delle marche da bollo.

Il controllo di qualità nel Gruppo Concessioni ha evidenziato che, se da un lato, l'ufficio si sforza di rendere tempi e procedure trasparenti e in linea con i tempi previsti dal regolamento COSAP di competenza, dall'altro, non si riesce a ridurre i tempi di trasferimento dal protocollo dell'ente all'ufficio competente e non vengono adottate procedure di archiviazione dell'istanza in caso di mancata risposta alla richiesta di integrazione documentale o di regolarizzazione dei bolli.

Sub Procedimento Nulla Osta Tecnico

Nella fase del sub procedimento "COSAP - Nulla Osta tecnico", sulla base dei dati forniti dal servizio Concessioni, in 23 casi il parere/nulla osta tecnico è stato rilasciato entro i termini di 45 giorni dalla richiesta. In 7 casi il termine previsto dal regolamento non è stato rispettato. In 13 casi il nulla osta tecnico non è stato rilasciato nei termini previsti alla fine della rilevazione. Due istanze trasferite nel mese di ottobre per il nulla osta tecnico, non hanno ancora raggiunto i termini di definizione per la rilevazione in corso. In quattro casi il dato non è rilevabile.

Nelle 23 istanze arrivate a buon fine la richiesta delle marche da bollo ai richiedenti, ottenuto il nulla osta tecnico, è stata fatta nel termine dei 45 giorni complessivi previsti dal regolamento, tenuto conto delle sospensioni dei termini. In sette casi il termine non è stato rispettato.

Su tutte le istanze andate a buon fine sono stati rispettati i termini per l'approvazione della determina di concessione o autorizzazione stradale e il successivo rilascio ai richiedenti.

Si allegano di seguito le schede di processo nonché tutte le schede di rilevazione dati pervenute ed utilizzate ai fini della compilazione della presente relazione.

Processo Autotrasporti C/terzi del settore "Attività economiche e produttive"

Con determinazione del Commissario straordinario n°173 del 25/11/2016 è stato approvato il regolamento per il conseguimento dell'idoneità professionale per l'accesso alla professione di autotrasportatore di merci conto terzi nel settore dei trasporti nazionali e internazionali.

Il Servizio in oggetto è assegnato alla competenza del Settore Trasporti ed attività produttive, ufficio Autotrasporti per conto terzi.

L'Ufficio interessato assolve a tutti gli adempimenti richiesti dalle vigenti disposizioni di legge e regolamenti per la gestione degli esami per il conseguimento dell'abilitazione alla direzione di imprese di autotrasporti c/terzi.

In particolare:

- Redige e approva il bando pubblico per l'ammissione agli esami per il conseguimento dell'attestato di idoneità professionale di autotrasportatore merci c/terzi.
- Provvede all'istruttoria delle pratiche e alla redazione degli elenchi.
- Gestisce gli esami e la segreteria della Commissione Provinciale autotrasporti.
- Rilascia gli attestati e provvede all'inserimento nel sistema informativo del Ministero dei trasporti.

- Adotta provvedimenti di controllo e coercitivi.

L'apertura dei termini per la presentazione delle domande di ammissione agli esami per il conseguimento delle idoneità professionali di trasportatore di merci è disposta di norma con bando pubblico. L'avviso deve essere affisso almeno 20 giorni prima della data fissata per la presentazione della domanda, all'albo pretorio del Libero Consorzio, pubblicato sul sito dell'Ente e inviato alle maggiori associazioni di settore per la divulgazione.

- L'Ufficio provvede all'istruttoria delle istanze di partecipazione. Il procedimento amministrativo deve concludersi entro 150 giorni dalla data prevista nell'avviso per la presentazione delle domande di ammissione
- Predispone l'atto dirigenziale di ammissione o di esclusione alla sessione di esame
- Predispone l'elenco degli ammessi all'esame che viene affisso all'albo pretorio del Libero Consorzio, pubblicato sul sito dell'Ente e reso disponibile presso gli uffici del settore per 15 giorni.
- Comunica ai candidati con lettera raccomandata A.R inviata almeno 15 giorni prima della data fissata per la prova, l'avvenuta ammissione, la data e il luogo di svolgimento della prova d'esame.
- Comunica i candidati esclusi, con lettera raccomandata A.R, i motivi della non ammissione.
- Riceve il verbale della Commissione d'esame e provvede all'affissione all'albo Pretorio per 15 giorni, dell'elenco dei candidati con l'esito degli esami, redatto dalla Commissione esaminatrice.
- Entro 40 giorni dal ricevimento del verbale redatto dalla Commissione, il Dirigente del servizio provvede al rilascio dell'attestato di idoneità professionale .
- Gli attestati rilasciati saranno conformi all'allegato III° del Regolamento Comunitario n°1071/2009 ed inoltre saranno generati tramite collegamento telematico al REN (Registro Elettronico Nazionale delle Imprese di Trasporto) .

Rilevazione Autotrasporti C/terzi del settore “Attività economiche e produttive”

Determina Dirigenziale n° 370 del 27/02/2019 “ Bando Pubblico I° Sessione d’esame autotrasportatori merce c/terzi - 15 aprile / 30maggio 2019 “

L'avviso del Bando è stato affisso all'Albo Pretorio del Libero Consorzio Comunale di Agrigento e pubblicato sul sito Web dell'Ente, nonché inviato alle maggiori associazioni di categoria 30 giorni prima della data di scadenza della presentazione della domanda di ammissione esami, in conformità all'art. 3 comma 2 del Regolamento.

Scadenza presentazione delle domande entro il termine del 30 marzo 2019

Determina Dirigenziale n. 758 del 16/04/2019 “Approvazione elenco candidati ammessi ed esclusi alla I° Sessione d’esame 2019 “

Data svolgimento esami 20/05/2019

Verbale n° 133 del 20/05/2019 della Commissione Prov.le d’esame giudicatrice con esito finale dei candidati risultati idonei .

Pubblicazione sul sito Web e all'Albo Pretorio dell' Elenco dei candidati risultati idonei agli esami il 21/05/2019.

Trasmissione ai sensi dell'art. 12 comma 2 del Regolamento del Verbale n° 133/2019 della

Commissione giudicatrice all' Ufficio Trasporti .

Il Dirigente dell'Ufficio Trasporti ai sensi dell'art 12 comma 3 ha rilasciato in data 24/05/2019 gli Attestati professionali dei candidati risultati idonei in conformità all'allegato III° del Regolamento CE n°1071/2009 e trasmessi al Ministero dei Trasporti e all'Assessorato Regionale competente.

Ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Prov/le Autotrasportatori c/terzi è stato rispettato il termine dei 150 gg per la conclusione del procedimento amministrativo dalla data prevista di presentazione domanda (30/03/2019)

18.12.2019

**IL RESPONSABILE DEL GRUPPO
CONTROLLI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI
DOTT MAURIZIO MANGIONE**



