LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO
(L.R.15/2015)
ex Provincia Regionale di Agrigento

Il Segretario Generale

N° Protocollo: 17372
Del 13-10-2026

OGGETTO: Adempimenti direttiva n.8/2026 - Controllo sulla Qualità dei Servizi Erogati e rilevazione della soddisfazione dell'utenza – Piano di Auditing 2026

Direttiva n. 16 del 13/10/2026

Ai Sigg. Dirigenti

Ai Sigg.Incaricati di E. Q.
(per il tramite dei Dirigenti)

E p.c. **Al Sig. Presidente**
Al Nucleo di Valutazione

Facendo seguito alla Direttiva n. 8 del 20/05/2026 con la quale sono state fornite le indicazioni operative in merito al Controllo sulla Qualità dei Servizi Erogati e rilevazione della soddisfazione dell'utenza di cui al Piano di Auditing 2026, si rammenta ai Dirigenti di:

- definire standard di qualità **con adozione di carte dei servizi;** individuare indicatori misurabili di qualità (tempi, accessibilità, chiarezza delle informazioni, cortesia, efficacia del servizio, etc...); assicurare coerenza con carte dei servizi, PEG/Piano della Performance e obiettivi strategici dell'Ente;

- provvedere alla somministrazione di questionari all'utenza per rilevare il grado di soddisfazione rispetto al servizio erogato;

- elaborare i dati raccolti e redigere una sintesi dei risultati in occasione del report previsto dal Piano auditing sui controlli interni e individuare azioni correttive e di miglioramento;

- trasmettere, in merito, apposita relazione non oltre il 15 Novembre, per permettere al Responsabile dell'ufficio di qualità di validare, analizzare e rendere disponibili i relativi dati.

-

A riguardo si ricorda che, in allegato alla Direttiva n. 8/2026, è stato trasmesso format per la predisposizione della Carta dei Servizi e modello standard di questionario.

Si confida nella sollecita e fattiva collaborazione

L'Incaricata di E.Q.
Controlli, Anticorruzione e Trasparenza
Dott.ssa Grazia Cani

Il Segretario Generale
Dott.ssa Alessandra Melania La Spina