



**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 2018

Con determinazione del Direttore generale n° 2224 del 27/12/2017 è stato approvato il piano di auditing controlli interni 2018, come modificato con determinazione del D.G. n. 1912 del 6/11/2018, 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 2018 ha previsto, in prosecuzione dal 2017, il controllo del processo di gestione delle gare e degli appalti e ha introdotto il controllo di qualità del processo di gestione delle concessioni e delle autorizzazioni.

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 (anno 2018) sono state prese in considerazione 11 gare in convenzione con i comuni della provincia e 17 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 tutte le gare prese in considerazione 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.
- In 10 gare espletate in convenzione, i concorrenti hanno valutato adeguati alle procedure di gara i componenti del gruppo di lavoro. In un caso non è stata data risposta. Non si hanno risposte al riguardo nelle 17 gare interne al Libero consorzio.
- Il grado di soddisfazione manifestato dall'utenza per le strutture logistiche approntate dall'Ufficio, in una scala da uno a cinque, è stato in 13 casi 4 e in 15 casi non è stata data risposta.
- La soddisfazione dell'assistenza alle commissioni con offerta economicamente vantaggiosa, in una scala da uno a cinque, sulle gare osservate è stato in 7 casi di cinque, in 2 casi di quattro. In 19 casi non si dà risposta.
- In un solo caso è insorto un reclamo a cui l'Ufficio ha dato risposta di non accoglimento entro il tempo massimo di 30 giorni.
- Un solo ricorso amministrativo o giurisdizionale.
- In autotutela si è proceduto ad un annullamento di aggiudicazione.
- Otto volte su 28 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 25 gare, determinatosi l'evento, l'Ufficio ha provveduto alla comunicazione agli esclusi entro il termine previsto di 5 gg.;
- In 25 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.

Si rileva, in particolare, il superamento della criticità della scarsa rotazione del personale addetto, rilevato lo scorso anno, 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 otto volte su 28 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 2018 è stato avviato il controllo di qualità anche relativamente al 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 2018 sono state monitorate n° istanze e pratiche di concessione/autorizzazione gestite dal gruppo 18 - Concessioni a soggetti privati, e n°18 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°18 istanze

In tutte le 18 istanze il trasferimento dal protocollo dell'Ente all'Ufficio Concessioni è avvenuto entro 7 giorni.

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

In tutte le 18 istanze la trasmissione per l'istruttoria tecnica presso l'ufficio tecnico dell'Ente preposto è avvenuta entro i 45 giorni previsti dal regolamento. In un caso i termini sono leggermente più lunghi a seguito della concomitanza delle vacanze di fine anno.

In 12 casi il parere/nulla osta tecnico è stato rilasciato e pervenuto al gruppo 19 entro i termini di 45 giorni dalla richiesta. In sei casi il termine previsto dal regolamento non è stato rispettato.

In tutti i 18 casi la richiesta delle marche da bollo ai richiedenti, ottenuto il nulla osta tecnico, è stata fatta nel termine dei 45 giorni, tenuto conto delle sospensioni dei termini.

In tutti i 18 casi la determina di concessione e il rilascio ai destinatari sono state eseguite entro 10 giorni dalla regolarizzazione delle marche da bollo.

Gruppo 18 – Concessioni a soggetti privati.

N°48 istanze

In 37 istanze il trasferimento dal protocollo dell'Ente all'Ufficio Concessioni è avvenuto entro 7 giorni. In 9 casi i tempi sono stati superiori e in due casi non è stato possibile rilevare il dato.

In 9 casi occorsi la richiesta di integrazione dei documenti è avvenuta entro i 20 giorni previsti dal regolamento. In 6 casi i tempi previsti dal regolamento non sono stati rispettati.

In 39 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 sei casi i termini sono stati più lunghi a seguito della concomitanza delle vacanze estive o di fine anno. In tre casi il dato non è rilevabile.

In 21 casi il parere/nulla osta tecnico è stato rilasciato e pervenuto al gruppo 18 entro i termini di 45 giorni dalla richiesta. Cinque istanze trasferite nel mese di ottobre per il nulla osta tecnico, non hanno ancora raggiunto i termini temporali di definizione, per la rilevazione in corso. In 19 casi il termine previsto dal regolamento non è stato rispettato. **In 15 casi il nulla osta tecnico non è stato ad oggi rilasciato senza alcuna motivazione rilevabile.**

Nelle 27 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 27 casi la determina di concessione e il rilascio ai destinatari sono state eseguite 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.

Serie criticità si riscontrano invece nella fase del sub procedimento "COSAP - Nulla Osta tecnico", sulla base dei dati forniti dal servizio Concessioni.

Difatti su 48 istanze il nulla osta è stato rilasciato/negato entro i 45 giorni previsti, 21 volte. I termini sono stati invece superati in 24 casi e fra questi, in 15 casi la pratica risulta bloccata presso l'ufficio tecnico senza motivi evidenti o riscontrabili. In tre casi il dato non è rilevabile.

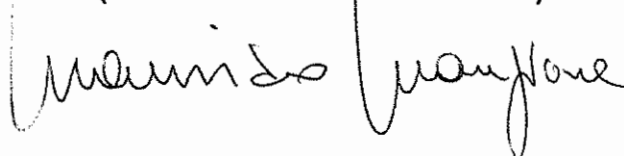
Purtroppo l'Ufficio Tecnico dell'Ente non ha fornito risposta ai questionari previsti.

Infatti, per l'importanza che ricopre il sub procedimento "COSAP - Nulla Osta tecnico" nel processo di Gestione delle Concessioni COSAP, al fine di comprendere e risolvere le criticità ampiamente discusse con gli uffici competenti, con determinazione n° 1402/2018 si è deciso di avviare a partire dal mese di luglio/2018 una specifica rilevazione del suddetto sub procedimento Nulla osta tecnico.

Ma l'Ufficio tecnico non ha dato seguito a quanto stabilito con la succitata determinazione e non ha fatto pervenire alcuna scheda di rilevazione debitamente compilata.

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.

IL RESPONSABILE DEL CONTROLLO
DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI
(DOTT MAURIZIO MANGIONE)



Ag. 13.12.2018