

**LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO
EX PROVINCIA REGIONALE**

**RELAZIONE
CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2025**

PREMESSA

Con determinazione del Segretario Generale n. 426 del 16/03/2022 è stato approvato il piano per 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.

Al fine di migliorare la cultura della qualità all'interno dei servizi che hanno una rilevanza diretta con l'utenza esterna, la rilevazione della qualità dei servizi erogati per l'anno 2025, come determinato con il predetto provvedimento, è proseguita senza soluzione di continuità dal 2022 e ha riguardato i seguenti uffici "Contratti e gare", "Concessioni COSAP" e "Servizio nulla osta tecnico - Settore Infrastrutture", "Licenze autotrasporti conto terzi" servizio "Classificazione e riclassificazione delle strutture ricettive", servizio "Trasporto alunni disabili", mediante l'utilizzo delle schede di processo in ogni procedimento avviato ed eventuale somministrazione del questionario di gradimento all'utenza.

La presente relazione afferente al controllo sulla qualità dei servizi erogati per anno 2025, è stata predisposta sulla scorta delle rilevazioni prescritte fornite dai settori sopra individuati, e che di seguito vengono riportate.

PROCESSO GARE

I Responsabili di processo dell'Ufficio Gare, hanno elaborato, nell'anno 2025, la scheda relativa alle procedure di gara, per un totale di 14 gare pubblicate, con un numero 29 di sedute sino all'11 novembre 2025. Si precisa inoltre che, 5 gare sono in corso di pubblicazione e 13 gare sono state già espletate, svolgendo le seguenti attività e servizi:

Ricezione plichi e attività preparatorie

Verifica e controllo dei plichi digitali pervenuti sulla Piattaforma Telematica.

Verifica dell'esistenza di eventuali annotazioni sul sito dell'ANAC dei concorrenti alle gare.

Archiviazione e custodia dei plichi digitali relativi alla documentazione di gara nel server dell'Ente.

Preparazione della sala gare per l'espletamento delle gare.

Fornire chiarimenti alle Imprese sia sulla partecipazione alle gare che sui bandi.

Redazione delle proposte di nomina delle Commissioni di Gara.

Redazione eventuali provvedimenti di sostituzione dei Presidenti di Gara.

Sub procedimento gara

Assistenza al RUP per il caricamento dati sulla Banca Dati Nazionale Contratti Pubblici gestita dall'ANAC al fine di soddisfare il principio del ciclo di vita dei contratti pubblici.

Assistenza alle commissioni di gara ed al gruppo di lavoro gare in tutti gli aspetti organizzativi e logistici.

Caricamento dati durante l'espletamento della gara sulla Piattaforma Telematica Maggioli.

Caricamento e verifica dati relativi ai controlli fra le imprese concorrenti.

Verbalizzazione.

Comunicazioni immediate agli esclusi.

Richieste soccorso istruttorio.

Richieste documentazione per verifica requisiti.

Controllo e smistamento documentazione richiesta ai concorrenti.

Comunicazioni varie e convocazioni dei concorrenti.

Verifica dei requisiti sui soggetti aggiudicatari tramite FVOE 2.0.

Attività post gara

Comunicazioni ai concorrenti sulle varie fasi della procedura di gara.

Pubblicazione verbali di gara.

Accesso agli atti mediante visione delle imprese partecipanti e rilascio di eventuali fotocopie o file.

Regolarizzazione fiscale dei documenti di gara mediante invio agli Uffici delle Entrate delle offerte non regolarizzate nel bollo.

Adempimenti connessi

Completamento fascicolo, cartaceo e digitale, relativo ad ogni procedimento contrattuale con fascicolo "Gara" contenente gli atti predisposti, adottati e acquisiti dall'ufficio.

L'ufficio, dopo aver provveduto agli adempimenti di competenza, consegna la pratica, completa all'Ufficio Contratti.

RILEVAZIONE GARE

Dall'esame delle rilevazioni effettuate dall'ufficio è emerso quanto segue:

- Sono stati rispettati i tempi di controllo della completezza della documentazione in tutte le gare osservate.
- Nelle gare effettuate nell'anno 2025 sono stati rispettati i tempi previsti 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.
- E' stata presentata una opposizione e successivamente un ricorso amministrativo giurisdizionale per la gara n. 1012 da parte di una impresa.
- Sulle gare osservate, l'ufficio non ha potuto provvedere alla rotazione del personale del gruppo di lavoro per mancanza di personale.
- In tutte le gare entro il termine previsto sono state effettuate le comunicazioni al primo in graduatoria.
- L'analisi delle rilevazioni effettuate nelle gare sottoposte ad indagine esprime chiaramente la corrispondenza del servizio della Stazione Appaltante per quanto riguarda il rispetto dei tempi e la professionalità del personale impiegato.

Per ottimizzare i risultati, sarebbe necessario adeguare meglio le strutture logistiche e potenziare le risorse umane.

Indagine di customer satisfaction sui servizi esterni ed interni dell'ufficio gare

Questa Indagine di Qualità viene dedicata allo strumento più utilizzato per monitorare la qualità dei servizi: le indagini di rilevazione della soddisfazione (*customer satisfaction*) dell'utenza (*interna ed esterna*) sui servizi erogati. La soddisfazione delle aspettative e dei bisogni dell'utenza sono assunti quali criteri di analisi rispetto al servizio valutato, sia per la valutazione dell'efficacia del servizio, sia per la progettazione/riprogettazione ed erogazione dello stesso.

In ambito pubblico, tale strumento ha assunto nel tempo una rilevanza sempre maggiore, portando al centro della progettazione e valutazione dei servizi l'utenza.

All'interno dell'Ufficio Gare sono state introdotte delle modalità di ascolto sistematico degli utenti e una misurazione periodica delle prestazioni erogate. Questa procedura è finalizzata a diffondere una cultura e una pratica di valutazione del miglioramento continuo dei servizi, la semplificazione di procedure e soprattutto la verifica sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. La rilevazione della qualità diventa uno dei parametri secondo cui legittimare il ruolo stesso dell'Amministrazione favorendo un coinvolgimento reale degli utenti.

In tale contesto, il valore del monitoraggio consiste, anche, nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'Ente, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è stati in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere.

I sistemi di rilevazione della qualità funzionano come sistemi strategici che permettono di individuare le richieste dell'utente e sulla base di esse di identificare e raccordare i diversi processi di cui si necessita per realizzare in modo efficace ed efficiente un servizio rispondente alle richieste espresse, rilevare informazioni sulla soddisfazione dell'Utenza - trasformarle in nuove domande che ridefiniscono di nuovo l'organizzazione e tutto il sistema di processi di cui è costituita. La rilevazione della qualità è allora mezzo sia per instaurare/rafforzare i legami di fiducia con l'utenza, sia per formulare e elaborare politiche pubbliche mirate. Rappresenta, anche, uno strumento di comunicazione e trasparenza nei confronti degli utenti, costituendo di fatto un momento di rendicontazione dell'attività amministrativa.

II. I concetti chiave della qualità percepita

La qualità percepita dagli utenti del servizio è il prodotto di due fattori distinti:

1. le aspettative degli utenti sul servizio
2. il giudizio degli utenti sul servizio

Le aspettative degli utenti sul servizio dipendono dal grado di importanza che l'utente attribuisce a quel servizio nonché dall'attesa di risposta ad un suo bisogno.

In particolare le aspettative si determinano sulla base:

1. dell'informazione preesistente, già in possesso dell'utente per l'interazione con altri utenti, per l'immagine trasmessa dal servizio e l'eventuale esperienza passata del servizio medesimo (conoscenza del servizio);
2. del livello di necessità e bisogno rispetto a quel servizio.

Il giudizio sul servizio è il risultato del livello di soddisfazione per il servizio e si determina sulla base di diversi fattori (di seguito indichiamo i più utilizzati):

3. Le modalità di accesso al servizio;
4. la comunicazione;
5. la competenza;
6. la cortesia;
(collegate alla competenza)
7. l'affidabilità e credibilità
8. la capacità di risposta
9. la capacità di ispirare fiducia e sicurezza
10. la personalizzazione del servizio

Le indagini di rilevazione della qualità percepita dagli utenti del servizio si rifanno spesso ad un modello teorico di "*qualità del servizio*" denominato *SERVQUAL* che indica le dimensioni utilizzate dagli utenti per valutare un servizio, riassunte nelle seguenti cinque categorie: aspetti tangibili, affidabilità, capacità di risposta, sicurezza ed empatia.

Cinque categorie di SERVQUAL (modello utilizzato per misurare la qualità del servizio)

1. **aspetti tangibili** Sono relativi alle strutture fisiche, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione.
2. **affidabilità** È relativa alla capacità di realizzare il servizio in modo affidabile, diligente ed accorto.
3. **capacità di risposta** È relativa alla capacità di fornire il servizio con prontezza.
4. **capacità di assicurazione** (competenza, cortesia, credibilità, sicurezza) È relativa alla competenza e cortesia dei dipendenti, capacità di ispirare fiducia e sicurezza.
5. **empatia (comunicazione, comprensione)** È relativa alla capacità di attenzione particolare ai bisogni dei clienti, assistenza premurosa e individualizzata.

In sintesi la percezione che l'utente ha del servizio erogato (rispetto al servizio nel suo complesso, ai macro ed ai micro fattori) è quindi il prodotto della valutazione/giudizio sugli aspetti concorrenti al servizio e le aspettative dell'utente verso quel servizio, aspettative che a loro volta sono determinate dalla conoscenza del servizio e dal tipo/grado di bisogno individuale rispetto a quel servizio.

Il questionario come strumento di rilevazione adoperato:

Sono stati formulati due distinti questionari uno per l'utenza esterna somministrato ad un campione di 150 imprese e uno per l'utenza interna su un campione di 15 utenti.

Il questionario somministrato (con diverse modalità: telefonicamente, per auto compilazione (face to face); on-line tramite Piattaforma Maggioli) ad un campione di utenti di un servizio che esprimono le proprie considerazioni/valutazione nei confronti del servizio stesso. I partecipanti sono liberi di interagire seguendo la traccia di alcune domande proposte. La finalità del questionario è di far emergere in modo spontaneo le percezioni degli utenti in relazione ad un determinato servizio e sondare i loro atteggiamenti. In generale, infatti il processo di ascolto degli utenti inizia con un'indagine qualitativa, attraverso la somministrazione del questionario. Una indagine preliminare, viene fatta per fornire elementi utili all'individuazione delle dimensioni strategiche del servizio, da rilevare successivamente con l'indagine vera e propria.

Tale indagine risulta molto utile per l'elaborazione del questionario, sia dal punto di vista dei contenuti che da quello del linguaggio e della formulazione delle domande.

Elaborazione e interpretazione dei risultati raccolti

Una volta formulato il questionario e selezionato il campione di riferimento, vengono stabilite le modalità di somministrazione e successivamente si procede alla raccolta dei dati. Questa fase comprende la decodifica, l'elaborazione e la "lettura" dei dati raccolti nella fase precedente. In pratica, le informazioni raccolte sono elaborate per poter quantificare gli aspetti principali del fenomeno oggetto dell'indagine. Per dare una immediata lettura dei risultati i dati raccolti vengono visualizzati graficamente per essere utilizzati come base per la definizione dei progetti di miglioramento. È infatti dal confronto e dalla misurazione degli scostamenti tra percezione del servizio e soddisfazione che possono emergere gli spazi per interventi di ottimizzazione, anche in funzione delle priorità espresse dagli utenti del servizio.

La periodicità e la continuità delle indagini nel tempo:

La rilevazione diviene strumento stabile per raccogliere nuovi bisogni, intercettare le evoluzioni delle aspettative dell'utente e ragionare sulle capacità di risposta dell'Ente.

Una rilevazione stabile e periodica apporta infatti due principali vantaggi:

- la possibilità di capire in quale misura eventuali azioni di miglioramento si sono tradotte in risultati concreti;
- la possibilità di raccogliere eventuali bisogni nuovi o modificati.

PROCESSO CONCESSIONI

Nel 2025 è continuato il controllo di qualità sul servizio concessioni e autorizzazioni COSAP - CUP.

Tale servizio Concessioni è sottoposto al Regolamento per l'applicazione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria" approvato con deliberazione commissariale con i poteri del Consiglio Provinciale n. 45 del 17-03-2021 come modificato con determinazione commissariale n. 168 del 17/10/2022.

Ai sensi dell'art. 8 del regolamento l'istruttoria della domanda deve completarsi entro 30 giorni dalla presentazione della domanda, tale termine si sospende nel caso di richiesta di integrazione della documentazione prodotta dal richiedente.

Ai sensi dell'art. 9 del vigente regolamento il termine per il completamento dell'istruttoria tecnica è di 30 giorni decorrenti dalla trasmissione della richiesta del Gruppo Concessioni.

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 oggi sostituito dalla piattaforma Sicraweb di Maggioli;
- L'istruzione delle pratiche secondo le prescrizioni ed il procedimento previsto dal vigente Regolamento ;
- La proposta dei provvedimenti Autorizzatori/Concessori nelle tipologie previste dal vigente Regolamento e secondo le regole da esso stabilite ed, in mancanza, secondo le norme vigenti in materia;
- Interpretazione delle leggi e dei regolamenti anche al fine dell'esatta qualificazione giuridica delle società richiedenti provvedimenti autorizzatori/concessori per la conseguente applicazione ad esse dei diversi criteri di calcolo del canone ;
- 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;
- Cura dei rapporti con la Polizia Provinciale in materia di controlli sulla catellonistica autorizzata
- Cura dei rapporti col settore Infrastrutture Stradali per l'istruttoria tecnica e per il controlli antiabusivismo
- Scansione delle pratiche e caricamento sul programma Sicraweb, di tutti i dati relativi al procedimento di competenza del Gruppo.
- Tenuta Registro pratiche pervenute ;
- Tenuta registro concessioni / autorizzazioni
- Tenuta e gestione archivio cartaceo

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

Consequentemente 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" e "Nulla Osta Tecnico Concessioni".

RILEVAZIONE CONCESSIONI

Nel 2025 (fino al 31 ottobre 2025) sono state monitorate complessivamente n° 214 nuove istanze, pervenute dal 1° gennaio 2025 al 31 ottobre 2025, di cui n. 97 pratiche di autorizzazione relative a concessioni a soggetti privati e n. 117 relative a soggetti pubblici e imprese.

Si è posta particolare attenzione alla tempestiva risposta fornita alla presentazione dell'istanza.

Difatti, notevoli miglioramenti alla procedura sono stati apportati dall'acquisizione della documentazione via PEC o tramite portale istanze online, così come suggerito dalle risultanze delle precedenti edizioni del controllo di qualità, così come dall'acquisizione della marca da bollo per il rilascio in via telematica delle autorizzazioni tramite apposita dichiarazione di annullamento inoltrata via posta elettronica o pec.

Grazie a questi accorgimenti, e al coinvolgimento dei tecnici esterni nella predisposizione delle istanze, nonché alla digitalizzazione in corso dei decreti di autorizzazione concessione ante anni 2000, i tempi di risposta alla domanda di autorizzazione si sono nel tempo notevolmente ridotti e attualmente si registra una media di risposta pari a 14,5 giorni.

Nell'anno 2025, fino al 31 ottobre, sono inoltre stati adottati n. 96 provvedimenti di concessione/autorizzazione all'occupazione di suolo provinciale, relativi sia a istanze presentate nell'anno 2025 che negli anni passati.

Concessioni a soggetti pubblici e aziende erogatrici di pubblico servizio

Sono stati rilasciati n. 47 provvedimenti di autorizzazione

Concessioni a soggetti privati.

Sono stati rilasciati n. 49 provvedimenti di autorizzazione

SUB PROCEDIMENTO UFFICIO TECNICO RILASCIO N.O.

Ufficio Concessioni/Autorizzazioni

L'istruttoria tecnica della domanda di concessione/autorizzazione è di esclusiva competenza degli uffici preposti al controllo delle strade ed aree provinciali e quindi al Settore Infrastrutture Stradali.

Il termine per l'istruttoria tecnica della domanda di concessione/autorizzazione è di 30 giorni decorrenti dalla trasmissione della richiesta del Gruppo Concessioni.

Il personale tecnico dell'ufficio competente predetto, nello svolgimento dell'istruttoria, verifica la legittimità delle opere e/o lavori da eseguire o regolarizzare. In caso di accertamento positivo della legittimità suddetta, il tecnico assegnatario della pratica e il responsabile dell'ufficio tecnico competente, emana provvedimento espresso di approvazione tecnica delle opere e/o lavori da eseguire; determina altresì la superficie in mq o ml del suolo provinciale da occupare e l'importo del deposito cauzionale. In caso di accertamento negativo viene emanato espresso provvedimento di diniego. L'istruttoria tecnica rimane interrotta in caso di richiesta di integrazione documenti (planimetrie, particolari costruttivi ecc...), che per accelerare il rilascio del N. O. tecnico, a volte, viene richiesta per le vie brevi;

Per lo svincolo del deposito cauzionale viene verificata l'effettiva conclusione dei lavori e la regolare esecuzione degli stessi avuto riguardo al N.O. rilasciato, (ripristino di manto e segnaletica stradale ecc..).

Per una percentuale di circa il 10% delle pratiche, sia di soggetti privati che di aziende ed enti pubblici, non è stato possibile svincolare la cauzione considerato che, dal sopralluogo effettuato, i lavori eseguiti sono risultati parzialmente non conformi all'autorizzazione o alla concessione rilasciata ed è stato assegnato un termine massimo di sei mesi per provvedere a quanto necessario.

In questi casi la richiesta di N.O. per lo svincolo della cauzione rimane sospesa fino al completamento dei lavori.

RILEVAZIONE CONCESSIONI UFFICIO TECNICO

Nel 2025 sono pervenute complessivamente n° 231 richieste di N.O. dal 1° gennaio 2025 al 31 Ottobre 2025, di cui n. 117 pratiche di autorizzazione relative a concessioni a soggetti privati e n. 114 relative a soggetti pubblici e imprese.

Si è posta particolare attenzione al rilascio tempestivo del N.O. Tecnico .

Al fine di accelerare il rilascio del N.O. Tecnico, spesso, la documentazione integrativa è stata richiesta per le vie brevi (planimetrie, particolari costruttivi ecc..).

Grazie a questi accorgimenti, i tempi del rilascio del N.O. sono rimasti contenuti

Concessioni a soggetti pubblici e imprese.

Sono pervenute N° 114 istanze di rilascio N.O. da parte del Responsabile dell'Ufficio Concessioni.

Per n° 61 pratiche è stato rilasciato il N.O. tecnico nei tempi previsti, mentre per n° 53 pratiche sono in programmazione i sopralluoghi tecnici. Delle 53 pratiche ancora da espletare è da considerare che il parere per quanto riguarda gli svincoli dei depositi cauzionali sarà concesso entro sei mesi dalla data di comunicazione dell'ultimazione dei lavori, così come previsto dall'art. 10 del “ *Regolamento per l'applicazione del Canone Patrimoniale di Concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria*” . Altresì è stata richiesta, per le vie brevi, la documentazione integrativa, ad oggi ancora in attesa di riscontro.

I tempi di attesa, di sopralluogo e rilascio N.O. sono dipesi dal carico di lavoro gravante sui pochi tecnici operanti unitamente agli altri compiti d'istituto.

Concessioni a soggetti privati.

Sono pervenute N° 117 istanze di rilascio N.O. da parte del Responsabile dell'Ufficio Concessioni.

Per n° 67 pratiche è stato rilasciato il N.O. tecnico nei tempi, mentre per n° 50 pratiche sono in programmazione i sopralluoghi tecnici. Delle 50 pratiche ancora da espletare è da considerare che il parere per quanto riguarda gli svincoli dei depositi cauzionali sarà concesso entro sei mesi dalla data di comunicazione dell'ultimazione dei lavori, così come previsto dall'art. 10 del “ *Regolamento per l'applicazione del Canone Patrimoniale di Concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria*” .

Altresì è stata richiesta, per alcune pratiche, per le vie brevi, la documentazione integrativa, ad oggi ancora in attesa di riscontro.

I tempi di rilascio del N.O. tecnico si sono un poco allungati tenuto conto del carico di lavoro gravante sui pochi tecnici operanti, unitamente agli altri compiti d'istituto, e della riduzione in pianta organica del personale tecnico, considerato quello collocato in riposo.

PROCESSO AUTOTRASPORTO MEZZI C/TERZI

La normativa nazionale attribuisce alle Province le funzioni relative agli esami per il conseguimento dei titoli professionali di autotrasportatore di merci conto terzi (il comma 3 dell'art. 105 del D.Lgs. n. 112/98, ai sensi del comma 2 dell'art. 4 della L. n. 59/97).

Il D.A. N° 47/gab del 22/9/2009 dell'Assessorato Regionale al Turismo alle comunicazioni e ai trasporti ha istituito presso le nove allora Province regionali della Sicilia, le commissioni d'esame per l'accesso all'idoneità professionale di autotrasportatore di merci conto terzi.

Con determinazione del Commissario straordinario n°23 del 05/02/2020 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)

Nell'anno 2025 nella I^ sessione sono state presentate n. 45 istanze, delle quali, n. 44 candidati sono stati ammessi e n. 13 candidati hanno superato gli esami, nella II^ sessione sono state presentate n. 13 istanze delle quali, n. 1 esclusa, sono stati ammessi n.12 candidati ed hanno superato gli esami n. 5 candidati.

PROCESSO “CLASSIFICAZIONE DELLE STRUTTURE TURISTICO RICETTIVE”

Il servizio “Classificazione delle strutture ricettive ricadenti nel territorio provinciale e registrazione delle tariffe applicate” si rivolge a imprese e cittadini che intendono iniziare o svolgono già l'attività alberghiera ed extra alberghiera ed è finalizzato al rilascio dell'atto di classificazione necessario per la concessione delle licenze d'esercizio.

Il Servizio provvede agli adempimenti amministrativi previsti dalla L.R. 27/1996 e dal D.A. 3098 del 11 novembre 2018 in materia di ricettività turistica:

- classificazione e riclassificazione delle strutture ricettive;
- validazione delle tariffe praticate;
- vigilanza sulle strutture ricettive classificate;
- abilitazione e vigilanza per la comunicazione dei dati statistici sulle presenze turistiche ai fini ISTAT, da parte delle strutture ricettive classificate, da eseguire tramite il sistema di rilevazione web Turist@t.

Tempi di conclusione dei procedimenti

- 30 giorni per le strutture ricettive di tipologia B&B
- 90 giorni per le strutture ricettive di tipologia Alberghiera ed Extra-Alberghiera

Standard di qualità

- Tempestività nella conclusione dei procedimenti
- Accessibilità alle informazioni tramite sito web (Modulistica e Normativa)
- Trasparenza pubblicazioni sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto

Con legge regionale n. 6 del 25/02/2025 è previsto che le suddette competenze saranno trasferite alla Regione. Tuttavia con successiva L.R.a n. 22 del 16/2025 sono state mantenute in carico alla Provincia tutte le istruttorie in itinere e quelle presentate entro una data determinata. Ciò impegnerà oltremodo l'Ufficio per tutto l'anno 2025. Il servizio sta, inoltre, provvedendo a trasferire tutta la documentazione esistente al Servizio Turistico Regionale e ciò lo impegnerà per l'anno 2026.

Tutela dei diritti degli utenti

Reclami: gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dall'ufficio nella Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato al Dirigente del Settore per iscritto, o via PEC e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra.

Forme di informazione e partecipazione: tutti gli utenti possono presentare suggerimenti per la gestione del servizio.

Trattamento dei dati personali: il trattamento dei dati personali avviene secondo le norme del Regolamento del Parlamento Europeo 2016/679 e del D. Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018

Rilevazioni relative al Servizio “Classificazione e riclassificazione delle strutture turistico ricettive”

L'ufficio effettua la rilevazione dei tempi medi dei procedimenti inviando un report semestrale alla direzione generale. Al 31 ottobre 2025 sono state esitate dall'ufficio n°30 istanze relative a strutture ricettive di tipologia alberghiera ed extra alberghiera. L'ufficio ha esitato le suddette pratiche abbondantemente nei tempi previsti. Numerose pratiche sono in itinere e saranno completate entro l'anno.

Controllo sulla qualità dei servizi erogati nell'anno 2025

L'Ufficio classificazioni e riclassificazioni strutture ricettive del Settore Turismo adempie ad uno specifico compito nel quadro della collaborazione delle varie istituzioni coinvolte nel procedimento finalizzato all'apertura di attività ricettive e provvede, oltre al monitoraggio dei tempi di conclusione dei procedimenti di competenza, alla verifica degli standard di qualità e della tutela dei diritti degli utenti attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento con cui gli utenti possono esprimere una personale valutazione del servizio reso.

Nel corso di quest'anno (alla data del 31 ottobre) sono stati finora somministrati n. 20 questionari, rilevando una media di gradimento dei servizi resi che si attesta sulla valutazione da "soddisfatto" a "molto soddisfatto“

RILEVAZIONE SERVIZIO DI TRASPORTO ALUNNI DISABILI

Il servizio di trasporto è rivolto agli alunni disabili gravi, riconosciuti tali ai sensi dell'art. 3 comma 3 della Legge 104/92, scolarizzati, che frequentano gli Istituti Superiori di Secondo Grado ricadenti nel territorio della Provincia di Agrigento.

A seguito della delega della Regione, disposta con L.R. 05/12/2016, n.24, art. 6, la competenza è del Settore: Settore 3 – “Servizi alla Persona, Politiche Attive del Lavoro e dell'Istruzione, Solidarietà Sociale, Trasporti, Provveditorato, URP, Formazione” ed è volta all'integrazione scolastica e sociale, al fine di assicurare il pieno esercizio al diritto allo studio degli alunni in questione.

A supporto di tale servizio vi è il regolamento approvato con Determinazione del Commissario Straordinario n. 174 del 27/10/2022.

Le modalità di espletamento del servizio sono :

- a) svolgimento da parte del Comune di residenza dell'alunno/a, previa sottoscrizione di apposito accordo con il Libero Consorzio Comunale di Agrigento;
- b) liquidazione in favore dell'Associazione/Cooperativa che ha reso il servizio, iscritta nell'apposito Albo Provinciale;
- c) rimborso spese alla famiglia dei richiedenti il servizio che provvedono al trasporto con mezzi propri.

Annualmente sul sito internet ufficiale dell'Ente, oltre al Regolamento, vengono pubblicate le “Linee Guida” per la presentazione delle istanze e la modulistica aggiornata per usufruire del servizio.

Le istanze presentate sono 213 per l'a.s. 2024/25 di cui n.208 accolte.

Si specifica, altresì, che si è proceduto, nei tempi e nei modi previsti dalla legge, a predisporre i provvedimenti per rimborsare le spese sostenute per gli aventi diritto.

Il rimborso avviene solo dopo un controllo che l'Ufficio effettua sulla base della reale frequenza degli alunni diversamente abili.

Infine, si sottolinea, che sono stati rispettati i tempi previsti dal regolamento in vigore e dalla legge, per l'accoglimento delle istanze prodotte, assicurandone la tutela della privacy, previa accurato controllo delle istanze e dei relativi allegati.

CONCLUSIONI

Dalle relazioni prodotte e sopra riportate emerge, nelle linee generali, come l'erogazione dei predetti servizi è stata in grado di soddisfare i requisiti di tempestività/adequatezza, intesa come ragionevolezza del tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione e rispetto dei tempi previsti.

Il gradimento dei servizi resi, laddove somministrato il relativo questionario, si attesta sulla valutazione da "soddisfatto" a "molto soddisfatto“.

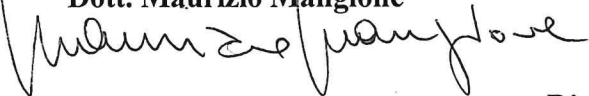
Tuttavia, al fine di ottimizzare i risultati

- relativamente al processo gare è stato rilevato da parte del servizio che, sarebbe necessario adeguare meglio le strutture logistiche e potenziare le risorse umane, mentre, come si rileva dall'indagine di customer satisfaction dell'utenza esterna, effettuata e prodotta dallo stesso servizio gare, viene indicata nell'ambito delle osservazioni/suggerimenti l'opportunità di migliorare i rapporti di comunicazione e di informazione.
- relativamente al sub procedimento di rilascio del nulla osta per le concessioni/autorizzazioni, da parte dell'ufficio tecnico viene rilevata la necessità del potenziamento delle risorse umane.

Il Responsabile

Servizio Controllo di qualità servizi erogati

Dott. Maurizio Mangione



L'Incaricata di E.Q.

Direzione, Controlli, Anticorruzione e Trasparenza

Dott.ssa Grazia Cani



