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

Il Segretario Generale

N° Protocollo: 8219
Del 20/05/2026

OGGETTO: Piano di Auditing 2026 - Controllo sulla Qualità dei Servizi Erogati e rilevazione della soddisfazione dell'utenza – Indicazioni operative

Direttiva n. 8 del 20/05/2026

Ai Sigg. Dirigenti

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

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

Con determinazione del Segretario Generale n.544 del 13.03.2026, è stato approvato il Piano di Auditing 2026 il quale prevede tra le diverse forme di controlli interni il Controllo sulla Qualità dei Servizi Erogati nonché le modalità operative per l'effettuazione del controllo.

A riguardo viene rilevato, in particolare, come il miglioramento continuo della qualità dei servizi pubblici locali costituisce obiettivo strategico dell'azione amministrativa, in coerenza con i principi di buon andamento, efficacia, efficienza, economicità, trasparenza e partecipazione di cui all'art. 97 della Costituzione, nonché con il sistema dei controlli interni previsto dalla normativa vigente.

La rilevazione sistematica della percezione da parte dell'utenza rappresenta uno strumento essenziale per valutare l'effettiva qualità dei servizi erogati e orientare le scelte organizzative e gestionali dell'Ente.

Al fine di fornire servizi che rispettino le esigenze dell'utente anche per come definite sulla base di disposizioni normative, e perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni, nell'ambito dei controlli interni, 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 sulla qualità dei servizi come previsto nel Piano di Auditing 2026 è volto a:
- promuovere una cultura della valutazione orientata al cittadino/utente;
-sensibilizzare i dirigenti all'utilizzo di questionari di soddisfazione da somministrare all'utenza quali strumenti ordinari di monitoraggio;
- assicurare l'utilizzo dei risultati ai fini del miglioramento dei servizi e della programmazione.

Sono interessati da detto controllo tutti i servizi erogati dall'Ente, con particolare riferimento ai servizi:
- a diretto contatto con il pubblico;
- ad elevato impatto sull'utenza;
- oggetto di reclami, segnalazioni o criticità ricorrenti.

I Dirigenti sono tenuti a definire standard di qualità **con adozione di carte dei servizi,** ad 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.

Sono tenuti altresì alla somministrazione di questionari all'utenza per rilevare il grado di soddisfazione rispetto al servizio erogato.

Vanno adottati questionari semplici, chiari e anonimi, con modalità diversificate di somministrazione (online, cartacea, sportelli, app istituzionali), favorendo la massima partecipazione, e comunque idonei a rilevare:

- grado di soddisfazione complessivo;
- punti di forza e criticità del servizio;
- suggerimenti e proposte di miglioramento;

I Dirigenti sono tenuti ad elaborare i dati raccolti e redigere una sintesi dei risultati in occasione del report previsto dal Piano auditing sui controlli interni e ad individuare azioni correttive e di miglioramento.

Sarà rilevata in tal modo la qualità percepita dagli utenti, esterni ed interni, per come da relazione trasmessa dai Dirigenti e la rilevazione terminerà in tempo utile e in ogni caso non oltre il 15 Novembre, per permettere al Responsabile dell'ufficio di qualità di validare, analizzare e rendere disponibili i relativi dati.

L'attività di coordinamento e monitoraggio in tale ambito è assegnata all'ufficio supporto Segretario Generale, Controlli, Anticorruzione e Trasparenza al quale compete la funzione di fornire supporto metodologico ai Dirigenti, di promuovere modelli standard di questionario, di monitorare l'attuazione delle previsioni del piano auditing e di predisporre relazione finale.

A tal uopo, **è stato elaborato apposito format, che si allega, che potrà essere utilizzato dai Dirigenti per la predisposizione della carta dei servizi del settore** di competenza per ciascun servizio erogato.

Viene, inoltre, trasmesso, in uno alla presente, **modello standard di questionario per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio erogato.**

Al Dirigente servizio innovazione tecnologica si chiede di provvedere alla creazione di apposita sezione "*Customer satisfaction*" sull'home page del sito per la compilazione on line dei questionari di gradimento.

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

Il Segretario Generale
Dott.ssa Alessandra Veluzia La Spina