



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO
EX PROVINCIA REGIONALE
SEGRETERIA GENERALE
DIREZIONE CONTROLLI, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA
Servizio Controllo di qualità servizi erogati

Relazione finale sul controllo di qualità 2023

Con determinazione del Segretario Generale n. 426 del 16/03/2022 è stato approvato il piano per 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 2023, 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.

Processo gare

Il responsabile dell'ufficio qualità, in collaborazione con i responsabili di processo, ha elaborato nell'anno 2023, la scheda di processo relativa alle procedure di gara, secondo quanto previsto dalla

determinazione del Segretario Generale n.426 del 16/03/2022.

Sono state svolte 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'Autorità di Vigilanza dei concorrenti alle gare.

Archiviazione e custodia dei plichi digitali relativi alla documentazione di gara.

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 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 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.

Assistenza al RUP per il caricamento dati sul sistema a AVCPASS. Controllo FVOE

Attività post gara

Comunicazioni ai concorrenti post 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 cartetta "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 Verifica Requisiti.

Rilevazione gare

Nel periodo richiesto sono state espletate da questo Libero Consorzio Comunale di Agrigento. n. 16 gare, mediante procedura aperta.

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 2023 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.
- Non ci sono stati reclami.
- Nessun ricorso amministrativo o giurisdizionale.
- 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 di 30 gg. sono state effettuate le comunicazioni al primo e al secondo 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.

Processo Concessioni

Nel 2023 è continuato il controllo di qualità sul servizio concessioni e autorizzazioni COSAP - CUP.

Tale servizio Concessioni era 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.

Successivamente, ai sensi dell'art.52 del decreto legislativo 15-12-1997 n. 446 e dell'art. 1 comma 821 della L. 27-12-2019 n. 160 é stato formulato dall'Ufficio Concessioni e approvato il nuovo 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. Con determinazione commissariale n. 168 del 17/10/2022 sono state apportate modifiche al suddetto regolamento e approvato il nuovo Testo Coordinato.

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 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;
- Riconcontro 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 ;
- 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 nel programma "ALICE", oggi trasferito 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

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

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 ” e “Nulla Osta Tecnico Concessioni ”.

Rilevazione Concessioni

Nel 2023 sono state monitorate complessivamente n° 154 nuove istanze, pervenute dal 1° gennaio 2023 al 31 ottobre 2023, di cui n. 69 pratiche di autorizzazione relative a concessioni a soggetti privati e n 85 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 su supporto digitale, 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, i tempi di risposta alla domanda di autorizzazione si sono drasticamente accorciati per quasi tutte le istanze entro i dieci giorni, con una percentuale di risposta entro due giorni vicina a quasi il 35% delle istanze presentate.

Nell'anno 2023, fino al 31 ottobre, sono inoltre stati adottati n. 105 provvedimenti di concessione/autorizzazione all'occupazione di suolo provinciale, relativi sia a istanze presentate

nell'anno 2023 che negli anni passati.

Concessioni a soggetti pubblici e imprese.

Sono stati rilasciati 37 provvedimenti di autorizzazione, 4 dei quali oltre i 30 gg.

Concessioni a soggetti privati.

Sono stati rilasciati 68 provvedimenti di autorizzazione, 7 dei quali oltre i 30 gg.

Sub procedimento "Nulla Osta Tecnico Concessioni"

L'istruttoria tecnica della domanda di concessione/autorizzazione è di esclusiva competenza degli uffici preposti al controllo delle strade ed aree provinciali e quindi del 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 2023 sono pervenute complessivamente n° 136 richieste di N.O. dal 1° gennaio 2023 al 31

Ottobre 2023, di cui n. 74 pratiche di autorizzazione relative a concessioni a soggetti privati e n 62 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° 62 istanze di rilascio N.O. da parte del Responsabile dell'Ufficio Concessioni.

Per n° 27 pratiche è stato rilasciato il N.O. Tecnico nei tempi previsti, mentre per n° 35 pratiche sono in programmazione i sopralluoghi tecnici e/o 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 che unitamente agli altri compiti d'istituto gravano sui pochi tecnici operanti.

Concessioni a soggetti privati.

Sono pervenute N° 74 istanze di rilascio N.O. da parte del Responsabile dell'Ufficio Concessioni.

Per n° 46 pratiche è stato rilasciato il N.O. Tecnico nei tempi, mentre per n° 28 pratiche sono in programmazione i sopralluoghi tecnici e/o è stata richiesta, 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 che unitamente agli altri compiti d'istituto gravano sui pochi tecnici operanti, e della riduzione in pianta organica del personale tecnico, considerato quello collocato a riposo.

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

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
- Predisporre l'atto dirigenziale di ammissione o di esclusione alla sessione di esame
- Predisporre 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”

Nell'anno 2023 è stata pubblicata la determina la Det.n. 70 del 17/05/2023, avente per oggetto :

"approvazione bando pubblico per l'ammissione agli esami per il conseguimento dell'attestato dell'attestato d'idoneità professionale di autotrasportatore merci c/terzi "- I° SESSIONE 2023 .

- N. 37 istanze presentate
- N. 23 candidati idonei,
- Verbale finale della commissione d'esame N.01 del 26/05/2023,

Sono stati rispettati i termini di 150 giorni per concludere la I° sessione ai sensi dell'art. 6 del regolamento "Autotrasportatori".

Successivamente ai sensi della succitata determinazione n. 70 del 17/05/2023, avente per oggetto :
"approvazione bando pubblico per l'ammissione agli esami per il conseguimento dell'attestato dell'attestato d'idoneità professionale di autotrasportatore merci c/terzi "- II° SESSIONE 2023 .

- N. 5 istanze presentate
- N. 3 candidati idonei,
- Verbale finale della commissione d'esame N.02 del 09/11/2022,

Sono stati rispettati i termini di 150 giorni per concludere la I° sessione ai sensi dell'art. 6 del regolamento "Autotrasportatori".

Processo “Classificazione e riclassificazione delle strutture turistico ricettive”

Il servizio “Classificazione e riclassificazione 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;
- vidimazione 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

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, via fax, telefonicamente o via posta elettronica 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 procedurali con cadenza trimestrale inviando un report semestrale alla Segreteria Generale.

Nel primo semestre 2023 sono state esitate dall'ufficio n. 35 istanze relative a strutture ricettive di tipologia alberghiera ed extra-alberghiera e n. 15 istanze relative a strutture ricettive di tipologia B&B.

L'ufficio ha esitato tutte le suddette pratiche abbondantemente entro i termini previsti, in particolare le classificazioni sono state rilasciate in media in 24,85 giorni su i 90 previsti per le richieste di classificazione di tipo alberghiera ed extra-alberghiera ed in 15,95 giorni su i 30 previsti per le richieste di classificazione di B&B.

Controllo sulla qualità dei servizi erogati nell'anno 2023

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 30 settembre) sono stati finora somministrati n. 28 questionari,

rilevando una media di gradimento dei servizi resi che si attesta sulla valutazione da "molto buono" a "eccellente".

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 é del Settore: “Politiche Attive del Lavoro e dell'Istruzione, Solidarieta' 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.

154 sono state le istanze presentate per l'a.s. 2022/23 di cui n. 150 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.

Il Responsabile
Servizio Controllo di qualità servizi erogati
Dott. Maurizio Mangione


