



Catania



**DIREZIONE POLITICHE COMUNITARIE FONDI
STRUTTURALI POLITICHE ENERGETICHE SPORT**

Piazza Stesicoro n. 29 (Palazzo Tezzano) – Catania - 95131
Telefono 095/7427505

Appendice alla Carta dei Servizi Standard di Qualità



COESIONE
ITALIA 21-27



FSC

Fondo per lo Sviluppo
e la Coesione

FESR
SICILIA 2014-2020

Programma Operativo
Complementare

Italiadomani
PRIMO NAZIONALE DI SPERANZA E RESILIENZA



PRESENTAZIONE

La Direzione Politiche Comunitarie e Fondi Strutturali – Politiche Energetiche – Sport persegue gli obiettivi di miglioramento continuo e aumento della qualità dei servizi offerti, ispirandosi a principi di efficienza ed efficacia, correttezza e trasparenza, imparzialità e partecipazione, secondo i canoni dell’innovazione, della digitalizzazione, dell’inclusione sociale e della transizione verso un modello di amministrazione al servizio della comunità.

Misurare il livello di qualità erogata, confrontandola con i valori promessi, permette di stabilire le azioni per mantenere l’impegno assunto con cittadini e imprese, per offrire un servizio che risponda adeguatamente alle esigenze e che nel contempo, garantisca una migliore economicità nella gestione delle risorse impiegate. L’obiettivo è quello di fornire, a tutti i cittadini, gli strumenti per controllare i servizi offerti, al fine di migliorare la qualità delle performance della pubblica amministrazione locale nel rispetto degli impegni assunti.

Il presente documento, quale appendice alla Carta dei Servizi, contribuisce a definire gli indicatori di risultato che consentono di misurare il livello di qualità erogata, in relazione ai target stabiliti. Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento all’efficienza ed all’efficacia dell’azione amministrativa, ovvero ad elementi misurabili attraverso il compimento degli obiettivi prefissati con il minor dispendio di mezzi. Altro elemento di misurazione delle prestazioni rese, avviene mediante le verifiche delle percezioni del servizio reso da parte dei cittadini, e ciò tramite il rilievo dei monitoraggi riferiti alla customer satisfaction, che consente una gestione amministrativa sempre più trasparente, imparziale e partecipata, nonché l’erogazione di un servizio permanentemente vicino alle esigenze della comunità amministrata, valorizzando e consolidando il rapporto fiduciario.

La definizione degli standard di servizio e degli indicatori di risultato rappresenta, altresì, una bussola per le unità operative interne alla Direzione, le quali potranno accrescere il livello di motivazione e aumentare la qualità dei servizi offerti.

Fabio Finocchiaro

**Direttore della Direzione Politiche Comunitarie
e Fondi Strutturali – Politiche Energetiche -
Sport**



COESIONE
ITALIA 21-27



FSC

Fondo per lo Sviluppo
e la Coesione



Programma Operativo
Complementare



Catania





STANDARD DI QUALITÀ

STANDARD QUALITATIVI MINIMI AL DI SOTTO DEI QUALI CI SI IMPEGNA A NON SCENDERE:

La carta dei servizi esplicita tempi e modi di erogazione delle attività dell'amministrazione e gli impegni della stessa nei confronti dell'utenza, garantendo determinati standard di qualità, e ponendosi tra gli obiettivi il miglioramento degli stessi.

Gli obiettivi strategici ed operativi, delineati dalla carta dei servizi, sono coerenti con la mission dell'ente e con il programma di mandato amministrativo. La scelta degli obiettivi è effettuata seguendo un percorso di condivisione con gli amministratori ed i responsabili delle U.O., tenuto conto delle risorse umane, strumentali e finanziarie dell'ente. Gli obiettivi assegnati, nel rispetto delle previsioni dettate dall'articolo 5 del D.lgs. n. 150/2009 e ss. mm. ii., sono:

- ✓ rilevanti e pertinenti;
- ✓ specifici e misurabili;
- ✓ tali da determinare miglioramenti significativi, in particolare per gli effetti esterni;
- ✓ riferibili ad un arco temporale predeterminato;
- ✓ commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con Amministrazioni analoghe;
- ✓ confrontabili con le tendenze della produttività dell'Amministrazione con riferimento, ove possibile, almeno al triennio precedente; correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.

COESIONE
ITALIA 2014-2020

FSC

Fondo per lo Sviluppo
e la CoesioneProgramma Operativo
ComplementareItaliadomani
PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

Catania





INDICATORI FINALIZZATI A COMUNICARE, QUANTIFICARE E MISURARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO:

La Direzione Politiche Comunitarie, pianifica e coordina le attività ascrivibili al ciclo della programmazione Europea, al fine di attrarre finanziamenti a livello europeo, nazionale e regionale.

Lo scopo è quello di migliorare la capacità di programmazione, gestione ed utilizzo dei fondi UE e/o ad altre titolarità e programmi, attraverso una pianificazione permanente e un'organizzazione orientata ad una visione strategica dell'evoluzione della città di Catania, proiettata in ambito Metropolitan. In ordine alle Politiche Comunitarie la Direzione cura in particolare i seguenti programmi: PON Metro 2014/2020, POC Metro 2014/2020, l'Area Urbana di Catania in ITI con la città di Acireale relativamente al PO FESR Sicilia 2014-2020, Patto per lo Sviluppo della città di Catania, oggi Piano Sviluppo e Coesione (PSC), PNRR, PN Metro Plus 2021/2027 e dell'Area Urbana Funzionale(FUA) di Catania a valere sul PO FESR Sicilia 2021/2027.

I principali indicatori utili a quantificare qualitativamente i servizi erogati dalla Direzione sono definiti dalla delibera di Giunta n. 92 del 29/06/2022 di approvazione del piano degli obiettivi provvisorio 20/22. In osservanza della citata delibera, la Direzione Politiche Comunitarie, garantisce il raggiungimento degli obiettivi previsti mediante l'orientamento dell'attività alla realizzazione degli standard di efficacia, efficienza ed economicità dalla stessa delineati. In particolare ciò avviene attraverso una serie di processi atti a realizzare:

- ✓ l'attuazione delle misure di contrasto alla corruzione;
- ✓ l'aggiornamento della carta dei servizi e standard di qualità;
- ✓ il rispetto della normativa in tema di privacy;
- ✓ la razionalizzazione delle spese;
- ✓ riferibili ad un arco temporale predeterminato;
- ✓ l'implementazione delle misure di digitalizzazione e di abilitazione allo smart working;
- ✓ la comunicazione con l'utenza e la concertazione con gli Stakeholder.

In relazione ai singoli progetti, l'efficienza della direzione è, inoltre, garantita dal rispetto delle tempistiche inerenti le fasi progettazione, attuazione, monitoraggio e rendicontazione.



COESIONE
ITALIA 21-27



FSC

Fondo per lo Sviluppo
e la Coesione

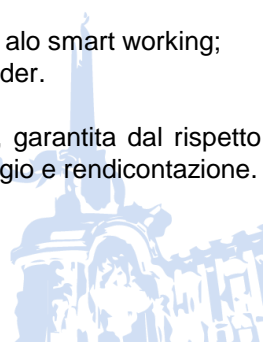


Programma Operativo
Complementare



Italiadomani
PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

Catania

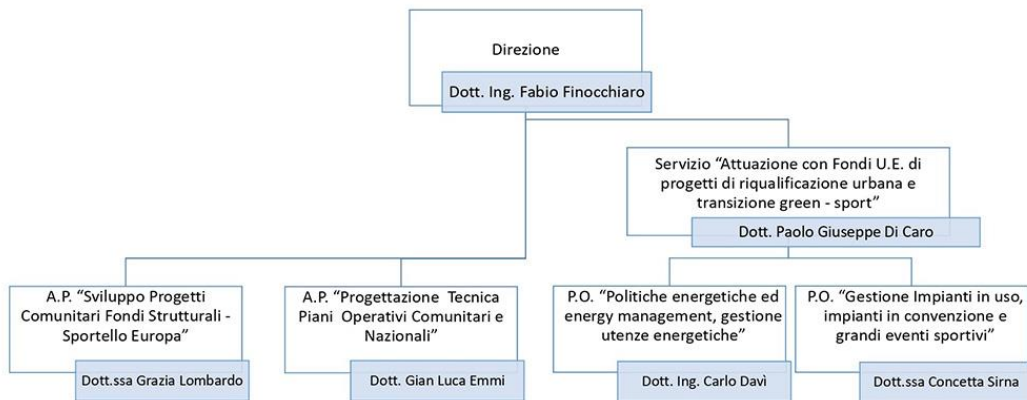




INDICAZIONE DI UN PERCORSO PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ:

La Direzione Politiche Comunitarie al fine di garantire elevati livelli di qualità dei servizi erogati ha

Direzione "Politiche Comunitarie Fondi Strutturali - Politiche Energetiche - Sport"



Di ciascun processo sono identificate le interazioni attraverso flussi in ingresso e uscita, i ruoli e le responsabilità di ciascuno degli attori, il modello di business e i templates da utilizzare per la produzione della documentazione amministrativa. Il Sistema di Gestione della qualità prevede una revisione ciclica attraverso mappatura dei processi reali ("as is") e di quelli a tendere ("to-be"), analisi che porta alla definizione dei miglioramenti necessari e consente la pianificazione degli interventi di evoluzione organizzativa e tecnologica.



Catania





In un'ottica di miglioramento partecipato e rilevazione della customer satisfaction, il Sistema di Gestione della Qualità prevede l'acquisizione delle segnalazioni e dei suggerimenti rivolti alla Direzione dall'utenza, attraverso la compilazione dei moduli allegati alla Carta dei Servizi scaricabile dal Sito Istituzionale dell'Ente all'indirizzo:

<https://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/politiche-comunitarie/imghome/2023-carta-servizi-politiche-comunitarie-politiche-energetiche-rev3.pdf>

Tale modalità interattiva costituisce un contributo attivo all'applicazione della Carta ed al miglioramento dei servizi. I moduli possono essere inoltrati alla Direzione utilizzando i seguenti canali di comunicazione:

- ✓ Email: po.politichecomunitarie@comune.catania.it
- ✓ PEC: politichecomunitarie.catania@pec.it
- ✓ In presenza: previa richiesta di consulenza, in Piazza Stesicoro n°29 (Palazzo Tezzano)

In alternativa è altresì presente, sul Portale "Città Semplice", uno strumento digitale raggiungibile all'indirizzo:

<https://www.comune.catania.it/citta-semplice/#/customer-satisfaction>

Questa consente a cittadini e utenti di esprimere il proprio indice di gradimento dei servizi offerti dall'Ente.



COESIONE
ITALIA 21-27



FSC

Fondo per lo Sviluppo
e la Coesione

FESR
SICILIA 2014-2020

Programma Operativo
Complementare

Italiadomani
PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

Catania

