



ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

*Consorzio Cimiteriale tra i Comuni di
Casoria Arzano Casavatore*

***Al Direttore del Consorzio
dott. S. Terracciano***

Al Presidente del Consiglio consortile Arch. L. Pappadia

Ai Consiglieri tutti

- Loro sedi

Oggetto: Risultati della valutazione Partecipativa attuata ai sensi dell'art.19-bis D.LGS. 150/2009 e ss.mm.ii.

Egredi tutti.

L'Oiv sottopone alla vostra attenzione il presente documento, che riporta i risultati a seguito dell'analisi delle schede/questionario compilate dalla cittadinanza/utenza, così come raccolte nel periodo di distribuzione, spogliate e poi consegnate all'Oiv, nella seduta del 28.12.2023.

Il processo di valutazione partecipativa attuato dal Consorzio Cimiteriale di Arzano Casavatore e Casoria, in ottemperanza dell'art.19-bis del D. Lgs 150/2009 e ss. mm. ii, ha tenuto conto anche, nella sostanza, di quasi tutte le indicazioni contenute nelle linee guida emanate dal Dipartimento delle Funzione Pubblica, cui spetta, si ricorda, la funzione di indirizzo, coordinamento e monitoraggio in materia di Ciclo della Performance.

Intenzione dell'Oiv è suggerire, quale obiettivo operativo futuro, anche biennale, la predisposizione di una piattaforma digitale, che consenta alla cittadinanza, con il semplice collegamento al sito, di poter, in anonimato, partecipare attivamente al miglioramento dei servizi, con una valutazione partecipativa in progress. Tale obiettivo, se raggiunto, completerebbe il recepimento delle indicazioni ministeriali a proposito del supporto digitale che deve avere il modello di valutazione, che favorisca così una migliore e più veloce attuazione dei requisiti metodologici.

L'aspetto chiave per il successo delle iniziative di coinvolgimento dei cittadini/utenti nella valutazione dei servizi e delle attività, è rappresentato dalla capacità del Consorzio di utilizzare al meglio gli esiti, con particolare riferimento a:

- Effetti sulla valutazione delle performance organizzativa
- Ri-progettazione in chiave migliorativa dei servizi e delle attività, tenendo conto delle aspettative dei cittadini, al fine di creare Valore pubblico;

La valutazione partecipativa diventa importante, come gli altri strumenti di valutazione della performance, solo nella misura in cui i suoi esiti incidono su:

- RI-PROGETTAZIONE DEI SERVIZI (PIU' EFFICACI ED EFFICIENTI)

O.I.V. Consorzio Cimiteriale Arzano Casavatore Casoria

- DECISIONI E POLITICHE PUBBLICHE (QUALE SUPPORTO AL CONSIGLIO PER DECISIONI FUTURE DI INTERVENTO CHE TENGANO CONTO DEI BISOGNI DEI CITTADINI)
- COMPORTAMENTI (CAMBIAMENTO CULTURALE E SOCIALE CON RINNOVATO SENSO DI COMUNITA')

Diventa importante quindi restare "collegati alla utenza" restituendo, tra l'altro come prevede la norma, un feedback sulla iniziativa intrapresa, pubblicando, sul sito istituzionale del Consorzio, un report che possa informare del lavoro fatto, i soggetti coinvolti e non.

L'OIV regolamenterà, nel modificando Smivap oggetto di prossima approvazione del Consiglio, quale sia percentuale della Performance Organizzativa complessiva che dipende dagli esiti della valutazione Partecipativa (cittadino/utente co-valutatore).

Rappresentazione dei risultati

Su 250 Schede Compilate e Scrutate	Insuffic.	Suffic.	Buono	Soddisf	Ottimo
COMPETENZA, CORTESIA, DISPONIBILITA' DEL PERSONALE	24	18	40	52	116
TEMPESTIVITA' E PRONTEZZA DEL SERVIZIO	33	31	44	42	100
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	22	34	16	88	90
ACCOGLIENZA E AMBIENTE INTERNO	20	32	24	61	113
IL SERVIZIO PER LE OPERAZ.CIMITERIALI E ILLUMINAZIONE VOTIVA	51	42	32	42	83
PULIZIA E MANUTENZIONE DEL VERDE E DECORO GENERALE	29	16	39	51	115
Valori in Percentuale					
COMPETENZA, CORTESIA, DISPONIBILITA' DEL PERSONALE	9,6	7,2	16	20,8	46,4
TEMPESTIVITA' E PRONTEZZA DEL SERVIZIO	13,2	12,4	17,6	16,8	40
ORGANIZZAZIONE DEL SRVIZIO	8,8	13,6	6,4	35,2	36
ACCOGLIENZA E AMBIENTE INTERNO	8	12,8	9,6	24,4	45,2
IL SERVIZIO PER LE OPERAZ.CIMITERIALI E ILLUMINAZIONE VOTIVA	20,4	16,8	12,8	16,8	33,2
PULIZIA E MANUTENZIONE DEK VERDE E DECORO GENERALE	11,6	6,4	15,6	20,4	46

Si aggiunge, in sintesi, dalle indicazioni raccolte dai cittadini nello spazio dedicato ai suggerimenti ed ai reclami:

- l'esigenza di un maggior numero di risorse umane addette all'accoglienza dell'utenza, special modo per i soggetti fragili (attività quest'ultima ben supportata dai giovani della Protezione Civile addetta);
- le istanze, anche molto datate, rimaste inevase, per l'assegnazione di Loculi.

In considerazione delle valutazioni espresse dall'utenza come sopra evidenziate, può dirsi che le attività del Consorzio siano ben strutturate. Tuttavia, come già accennato, l'obiettivo di tale procedimento è quello soprattutto di concentrarsi sulle possibili azioni volte a rispondere agli utenti che hanno rilevato alcune criticità. Per il resto, tutto è perfettibile.

Vogliate quindi, provvedere alla pubblicazione dei risultati sul sito e alla programmazione di momenti di discussione, analisi ed interpretazione condivisa dei risultati della valutazione tra i vertici della governance ed i cittadini/valutatori, al fine di poter elaborare decisioni per il futuro che siano vicine alle istanze della utenza tutta.

Casoria 15 febbraio 2024

Dott. Ciro di Matteo
(Oiv monocratico)

O.I.V. Consorzio Cimiteriale Arzano Casavatore Casoria