



# **PROVINCIA DI MATERA**

**REFERTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLA  
PROVINCIA DI MATERA PER L'ANNO 2025**

## PREMESSA

L'art. 147 c. 2 lettera e) del D.Lgs. n.267/2000 (TUEL) stabilisce che: *“il sistema di controllo interno è diretto a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente sia mediante organismi esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente (...)”*. Con tale norma il legislatore ha inteso misurare la soddisfazione degli utenti con riferimento ai servizi resi promuovendo l'introduzione di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini.

Il Ministero della Funzione pubblica nel 2014 ha emanato la Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini allo scopo di *“promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili”*.

Uno degli strumenti maggiormente utilizzati per la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti e della qualità percepita è l'indagine di customer satisfaction, la quale consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Le finalità sopra ricordate comportano per le pubbliche amministrazioni il loro impegno nella progettazione periodica di tali indagini, diffusione con mezzi idonei dei risultati delle rilevazioni, sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità ed infine nella creazione di specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.

La misurazione della qualità dei servizi pubblici è un concetto che il D.Lgs. n.150/2009 pone al centro del tema della misurazione e valutazione della performance organizzativa, come previsto all'art. 8 c. 1 lett. c) e lett. e): *“il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne (...) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive (...) e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione”*.

Con la modifica al D.Lgs. n.150/2009 operata dal D.Lgs. n.74/2017 il legislatore ha dato maggiore concretezza al principio di partecipazione, con riferimento alla performance, come previsto all'art. 7 c. 2 lett. c) *“la funzione di misurazione e valutazione della performance è svolta (...) dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione”*, all'art. 8 ed all'art. 19-bis *“Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali”*, determinando un'apertura, in chiave partecipativa, della valutazione della performance organizzativa che diventa elemento imprescindibile per le amministrazioni pubbliche per superare l'autoreferenzialità e rafforzare i sistemi di gestione della performance.

La Provincia di Matera con propria deliberazione di Consiglio provinciale n.07 del 04/02/2013 e successive deliberazioni di cui ultima n.21 del 19/06/2025, ha approvato e aggiornato il Regolamento sui controlli interni, volto a disciplinare il sistema dei controlli normato dal TUEL, nel rispetto del principio di distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione. Le tipologie di controllo si sviluppano in modo integrato attraverso idonee forme di collaborazione e sinergia che, pur garantendo l'indipendenza di ciascuna, consentano lo sviluppo di piani di lavoro coordinati e la messa a disposizione dei dati e delle informazioni da ognuno elaborate.

Nello specifico, al Titolo III *Controllo strategico, controllo di gestione, controllo sugli equilibri finanziari e sul controllo di qualità dei servizi erogati*, in particolare gli articoli da 18 a 21, descrive la finalità di tale controllo, prevedendo la misurazione della qualità dei servizi gestiti direttamente dall'Ente e di quelli gestiti mediante organismi gestionali attraverso la soddisfazione degli utenti da realizzare ricorrendo a metodologie sia indirette, quali le analisi dei reclami pervenute, che dirette, quali la somministrazione di questionari ai cittadini-utenti. Con riguardo alle strutture i cui rapporti con il cittadino-utente hanno meno rilevanza, è prevista comunque la somministrazione annuale di un questionario per la rilevazione della qualità dei servizi erogati agli utenti interni all'Ente.

### Qualità dei servizi - grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi

Il Controllo sulla qualità dei servizi, descritto nel presente Referto, consente la verifica del grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi offerti dalla Provincia e consente di rilevare le criticità, nonché di effettuare una valutazione complessiva in termini di impatto sociale dei servizi erogati e migliorare gli stessi.

La Provincia di Matera ha quali servizi a controllo sulla qualità percepita dall'utenza:

1. Servizi Scolastici (Assistenza Scolastica Specialistica per disabili - Trasporto Scolastico per disabili)
2. Biblioteca Provinciale "T. Stigliani" di Matera
3. Benessere Organizzativo

#### Servizi Scolastici (Assistenza Scolastica Specialistica per disabili - Trasporto Scolastico per disabili)

L'art.1, co.947, della Legge n.208/2015, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato*" (c.d. legge di stabilità 2016), recita testualmente "*ai fini del completamento del processo di riordino delle funzioni delle Province ... le funzioni relative all'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni con disabilità fisiche o sensoriali, di cui all'art.13, co.3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, e relative alle esigenze di cui all'art.139, co.1, lett. c), del D.Lgs. 31 marzo 1998, n.112, sono attribuite alle Regioni a decorrere dal 1° gennaio 2016*". Tali funzioni, precedentemente, erano attribuite alle Province. La Regione Basilicata successivamente:

- con le Deliberazioni di Giunta Regionale n.99 del 14/02/2017 e n.287 del 04/04/2017 della Direzione Generale Salute e Politiche della Persona, ha affidato alle Province, per le scuole secondarie di secondo grado, il compito di fornire l'assistenza specialistica da svolgersi con personale qualificato;
- annualmente, attraverso atti deliberativi (DD.GG.RR. 704/2021, 630/2020, 731/2019...) la Direzione Generale per lo Sviluppo Economico il Lavoro e i Servizi alla Comunità ha affidato alle Province l'attivazione dei servizi di trasporto per gli alunni disabili.

I servizi di Assistenza Scolastica Specialistica e Trasporto Scolastico sono servizi rivolti agli alunni disabili per favorire il reale inserimento nel contesto scolastico e nelle attività esterne alla scuola previste nel piano di studio. Tali attività si integrano con l'attività educativa e didattica, ed insieme, concorrono alla realizzazione dell'integrazione scolastica dell'alunno con disabilità secondo un progetto unitario che vede coinvolti tutti gli operatori scolastici (dirigenti scolastici, docenti, collaboratori scolastici, operatori, genitori, équipe medica, etc.). L'integrazione scolastica è un processo che implica adattamenti reciproci e si fonda, oltre che sui diritti inviolabili di rispetto della dignità umana e delle pari opportunità, su una complessità di riflessioni in merito ai bisogni "speciali" dei soggetti disabili e ai "limiti", di familiari, docenti di sostegno, curricolari o di tecnici e operatori, nell'offrire risposte adeguate ad essi, qualora lavorino in modo isolato e frammentato. Tutto deve portare, quale obiettivo principale, a creare una didattica quanto più inclusiva possibile. Lo svantaggio scolastico, infatti, prevede al proprio interno studenti con disabilità, difficoltà di apprendimento, problemi emotivi o comportamentali. L'integrazione degli allievi con difficoltà, infatti, deve avvenire nel miglior modo possibile e di qui la necessità di professionisti in grado di accompagnare gli studenti lungo il loro cammino formativo e culturale. Accanto all'obiettivo principale volto a perseguire una didattica quanto più inclusiva, vi è quello di creare un ambiente inclusivo in cui ciascuno possa sentirsi sostenuto e valorizzato, grazie al supporto che viene dato all'ambiente scuola da detti servizi. Attraverso la collaborazione di tutti (scuola, famiglie, collaboratori, figure incaricate dei servizi, Enti Locali, si possono sviluppare strategie di insegnamento adattate alle esigenze degli studenti.

I servizi di Assistenza Specialistica e Trasporto Scolastico rivolti ad alunni diversamente abili nel tempo hanno contribuito a creare una cultura scolastica più empatica e rispettosa delle diversità, anche grazie ai buoni rapporti creati tra gli operatori incaricati dei servizi, le istituzioni scolastiche e le famiglie dei ragazzi. Tale collaborazione è essenziale per creare un ambiente di apprendimento coeso e costruttivo. Tra i risultati attesi, si evidenziano:

- il potenziamento delle abilità personali, relazionali e di socializzazione favorendo uno sviluppo armonico e evolutivo del minore;
- prevenire situazioni di rischio e valorizzando i modelli di comportamento positivi;
- supporto pratico-funzionale, socio-relazionale e di facilitazione della comunicazione per tutte quelle attività scolastiche, ludico-ricreative e formative definite nel PEI dell'alunno.

Tra i risultati perseguiti, si evidenziano i seguenti:

- Facilitare la comunicazione, l'apprendimento, l'integrazione e la relazione tra l'allievo, la famiglia, la scuola, la classe ed i servizi territoriali;
- Rendere accessibili e trasferibili all'allievo i contenuti didattici attraverso l'uso di metodologie e di strumenti specifici finalizzati a compensare le diverse difficoltà, a realizzare l'inclusione scolastica e a migliorare la socializzazione con i compagni di classe/scuola;
- Collaborare all'analisi delle richieste delle famiglie promuovendo relazioni efficaci;
- Dare continuità al servizio confermando ed integrando il gruppo di assistenti specialistici che in questi anni hanno seguito gli stessi allievi (alcuni ormai per l'intero percorso), "affinando" e migliorando di anno in anno le modalità di approccio al servizio, di interazione con la rete degli attori (formatori, genitori, enti territoriali, ecc...);
- Assicurare, comunque, forme di supporto anche ai numerosi allievi non in possesso di L.104 ma che necessitano comunque di figure di riferimento.

Attraverso la somministrazione del questionario "soddisfazione servizi scolastici", reperibile al link <https://www.provincia.matera.it/amministrazione-trasp/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>, si è desunto un dato effettivo sulla valutazione della qualità di detti servizi percepita dagli utenti (alunni con disabilità). Si è condotta una analisi dei dati raccolti che mostra una generale soddisfazione dei servizi scolastici erogati.

### **Biblioteca Provinciale "T. Stigliani" di Matera**

Con Deliberazione di Consiglio Provinciale n.24 del 29/12/20217 è stata approvata la Carta dei Servizi della Biblioteca "T. Stigliani" di Matera, in cui sono specificati i principi e gli standard di qualità che i servizi erogati devono garantire e consente di informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione". La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. Detta Carta dei servizi è disponibile sul sito istituzionale dell'Ente al link <https://www.provincia.matera.it/amministrazione-trasp/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che la Provincia si impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione del cittadino utente.

Attraverso la somministrazione del questionario "soddisfazione utenti biblioteca", reperibile al link <https://www.provincia.matera.it/amministrazione-trasp/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>, si è desunto un dato effettivo sulla valutazione della qualità di detti servizi percepita dagli utenti (alunni con disabilità). Si è condotta una analisi dei dati raccolti che mostra una generale soddisfazione dei servizi erogati.

La soddisfazione dei bisogni informativi, di documentazione, di studio e di apprendimento permanente del pubblico è l'obiettivo principale della Biblioteca provinciale; la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti è un'attività fondamentale per migliorare i servizi offerti, rispondere meglio alle esigenze dell'utenza e orientare le scelte gestionali. L'organizzazione dei servizi tiene conto della necessità di garantire un accesso alle raccolte e ai servizi il più possibile esteso e privo di ostacoli burocratici, nei limiti in cui ciò è consentito dalla normativa vigente in tema di tutela dei beni culturali e di tutela della proprietà intellettuale.

Tutti gli utenti hanno uguali diritti di accesso ai servizi, che sono erogati secondo criteri di imparzialità ed equità; la biblioteca tutela la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e dei materiali consultati o presi in prestito. Ogni utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e di conoscere le procedure collegate ai servizi erogati e i relativi tempi di esecuzione.

I servizi sono erogati secondo principi di continuità e regolarità, al fine di garantire la massima fruibilità pubblica.

L'accesso alla biblioteca, il prestito e la consultazione in sede (anche per mezzo di reti, postazioni telematiche o altri dispositivi messi a disposizione dell'utenza) e la partecipazione agli eventi culturali organizzati dall'Ente sono gratuiti.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente previsto e richiesto, ad un eventuale

indennizzo/rimborso forfetario, non avente carattere risarcitorio. La metodologia seguita per la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti è di seguito riportata: somministrazione dei questionari, anonimi su cartaceo; i dati raccolti sono depositati presso gli uffici di riferimento ed utilizzati per elaborare i dati da inserire nel presente Referto sulla qualità. Questa impostazione consente di poter analizzare nel dettaglio i dati relativi a ciascun servizio dai quali scaturiscono i dati aggregati relativi a ciascun Settore/Cdr, nonché i dati sintetici relativi all'intero Ente. Gli esiti del processo di rilevazione e valutazione della soddisfazione dell'utenza vengono condivisi con la struttura al fine di approfondire gli impatti sugli utenti e migliorare i servizi offerti.

### **Benessere Organizzativo**

Su iniziativa del C.U.G. è stato somministrato nell'anno 2025 al personale dipendente dell'Ente un questionario sul Benessere Organizzativo, vera e propria indagine che comprende tre diverse rilevazioni:

- **BENESSERE ORGANIZZATIVO** - ovvero lo stato di salute di un'organizzazione in riferimento alla qualità della vita, al grado di benessere fisico, psicologico e sociale della comunità lavorativa, finalizzato al miglioramento qualitativo e quantitativo dei propri risultati;
- **GRADO DI CONDIVISIONE DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE** - ovvero la misura della condivisione, da parte del personale dipendente, del sistema di misurazione e valutazione della performance approvato ed implementato nella propria organizzazione di riferimento;
- **VALUTAZIONE DEL PROPRIO SUPERIORE GERARCHICO** - ovvero la rilevazione della percezione del dipendente rispetto allo svolgimento, da parte del superiore gerarchico, delle funzioni direttive finalizzate alla gestione del personale e al miglioramento della performance.

Il questionario, somministrato ha registrato una buona partecipazione (88% dei rispondenti), a conferma di un crescente interesse verso i temi proposti. I partecipanti al questionario hanno espresso complessivamente un orientamento positivo su diversi aspetti legati al contesto lavorativo. Un primo elemento emerso riguarda la percezione di sicurezza e benessere sul luogo di lavoro. Un altro aspetto rilevante riguarda l'inclusione e le relazioni interpersonali. Anche il senso di appartenenza all'organizzazione è stato valutato favorevolmente. I dipendenti si sentono parte integrante della struttura e percepiscono che il loro ruolo viene riconosciuto e valorizzato. Questo sentimento di appartenenza si riflette positivamente anche sull'immagine complessiva dell'amministrazione, considerata un'entità che ispira fiducia e impegno nei suoi dipendenti. La valorizzazione del personale e la capacità dell'amministrazione di comunicare la propria missione sono elementi che rafforzano questa percezione positiva. Questi risultati indicano che l'organizzazione è riuscita a costruire una buona base su cui fondare ulteriori miglioramenti, puntando su relazioni interpersonali di qualità, un clima inclusivo e un'immagine istituzionale che stimola la partecipazione attiva del personale.

Sul fronte della digitalizzazione, sono in corso interventi significativi per semplificare i processi principali e migliorare l'efficienza. Tra i progressi già compiuti, spiccano la digitalizzazione del procedimento per la stipula dei contratti di lavoro agile, alcune fasi delle procedure selettive e la gestione del fascicolo del personale.

L'attenzione costante al benessere dei lavoratori, unita a un impegno concreto verso il miglioramento organizzativo, costituisce una base solida per rafforzare il clima all'interno dell'amministrazione e promuovere una cultura del dialogo e della collaborazione. Si continuerà a investire in misure mirate per valorizzare il personale e affrontare in modo proattivo le criticità emerse.

### **CONCLUSIONI**

L'Amministrazione Provinciale è consapevole dell'importanza di monitorare costantemente la qualità dei servizi, anche prevedendo la ripetizione annuale dei questionari per effettuare confronti temporali e raccogliere informazioni utili per migliorare i percorsi di crescita organizzativa.

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa della valutazione della qualità percepita dall'utenza divisa per servizio, redatta in base ai questionari di gradimento somministrati all'utenza.

Nelle prime due colonne a sinistra vengono indicati la denominazione del Settore e il tipo di servizio erogato, mentre nell'ultima colonna sono riportate le valutazioni rispettivamente del singolo servizio.

SETTORE	SERVIZIO	VALUTAZIONE PERCEPITA DEL SINGOLO SERVIZIO
Area I	Servizio Assistenza specialistica disabili	BUONO
Area I	Servizio Trasporto Scolastico disabili	BUONO
Area I	Servizio Biblioteca	BUONO (aumento orari di apertura)
Area I	Benessere Organizzativo	BUONO

La media del grado di soddisfazione dell'utenza relativa a tutti i servizi di seguito elencati resi dalla Provincia di Matera è buona; tale risultato ha ancora margini di miglioramento su cui la struttura dovrà impegnarsi, anche attraverso rinnovate modalità di somministrazione in modo tale da incrementare i questionari compilati.

Sicuramente si potenzierà detta rilevazione per gli anni successivi con diverse iniziative sul controllo di qualità, investendo risorse nell'attivazione di differenti canali di rilevazione della qualità sia verso l'esterno che verso l'interno al fine di costruire un rapporto di collaborazione tra amministrazione pubblica e cittadini, utenti interni ed esterni, stakeholder.

La dimensione della qualità e della valutazione partecipativa ha tra le principali finalità quella di integrare il punto di vista dell'amministrazione con il punto di vista dei cittadini-utenti. Le informazioni raccolte a valle dei processi di rilevazione della qualità e di partecipazione sono rilevanti ai fini della programmazione futura e utili al miglioramento delle attività e dei servizi erogati dall'Amministrazione.

L'Amministrazione, anche su altri aspetti, ha già avviato diverse iniziative per affrontare le criticità rilevate e consolidare i punti di forza, infatti per migliorare la conciliazione tra vita privata e lavoro, è stato adottato apposito regolamento per il lavoro agile. Inoltre, è in corso il miglioramento delle attività di digitalizzazione dei processi principali, con l'obiettivo di migliorare il benessere organizzativo semplificando l'organizzazione del lavoro, riducendo lo stress correlato e promuovendo una gestione più efficiente.

Il presente documento costituisce una prima analisi del percorso avviato dall'Amministrazione sulle modalità di rilevazione della qualità dei servizi pubblici erogati e, più in generale, sulle modalità di partecipazione dei cittadini-utenti all'elaborazione delle strategie dell'ente e alla misurazione e valutazione della performance dello stesso.



IL DIRIGENTE AREA I  
Dr. Vincenzo PIERRO