Le carte dei servizi
uno strumento dei controlli di qualità

Dott.ssa Daniela Migliozzi
Responsabile ufficio organizzazione, qualità e ricerche
Direzione generale
Comune di Modena

16 dicembre 2014

Principali riferimenti normativi

- **L. 7 dicembre 2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174**
  - l'art. 3 del decreto legge 10 ottobre 2012, n. 174 introduce misure volte a rafforzare i controlli in materia di enti locali;

Art.3 comma 2: Il sistema di controllo interno è diretto a:

e) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

- **Delibera Consiglio Comunale Comune di Modena n. 10 del 4 febbraio 2013 "Regolamento dei controlli interni**"
  - il Titolo IV, artt. 14 e 15 del Regolamento dei controlli interni, ha ad oggetto "Controllo di qualità" e prevede che la Giunta Comunale adotti annualmente il Piano della qualità, i cui progetti vengono poi recepiti nel Piano esecutivo di gestione e nel Piano dettagliato degli obiettivi dei settori coinvolti;

  - **L. 190/12 "anticorruzione" - Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013** "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni". Artt. 10, 32,35 definiscono la trasparenza come standard di qualità e impongono alle p.a. di pubblicare le carte dei servizi

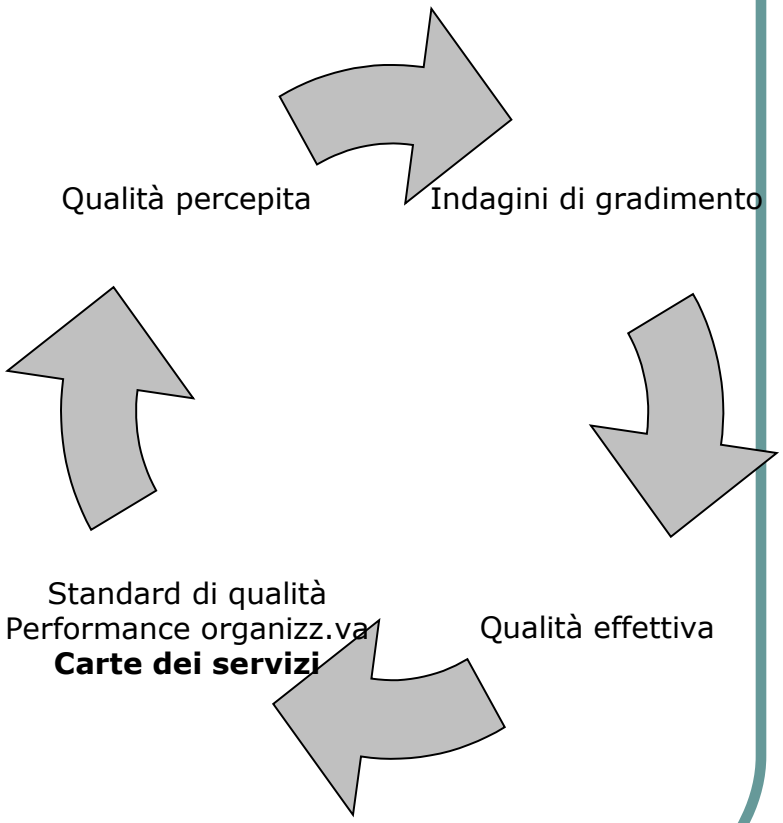
Regolamento sui controlli interni
Titolo IV: controllo di qualità .1

Art. 14 – Finalità

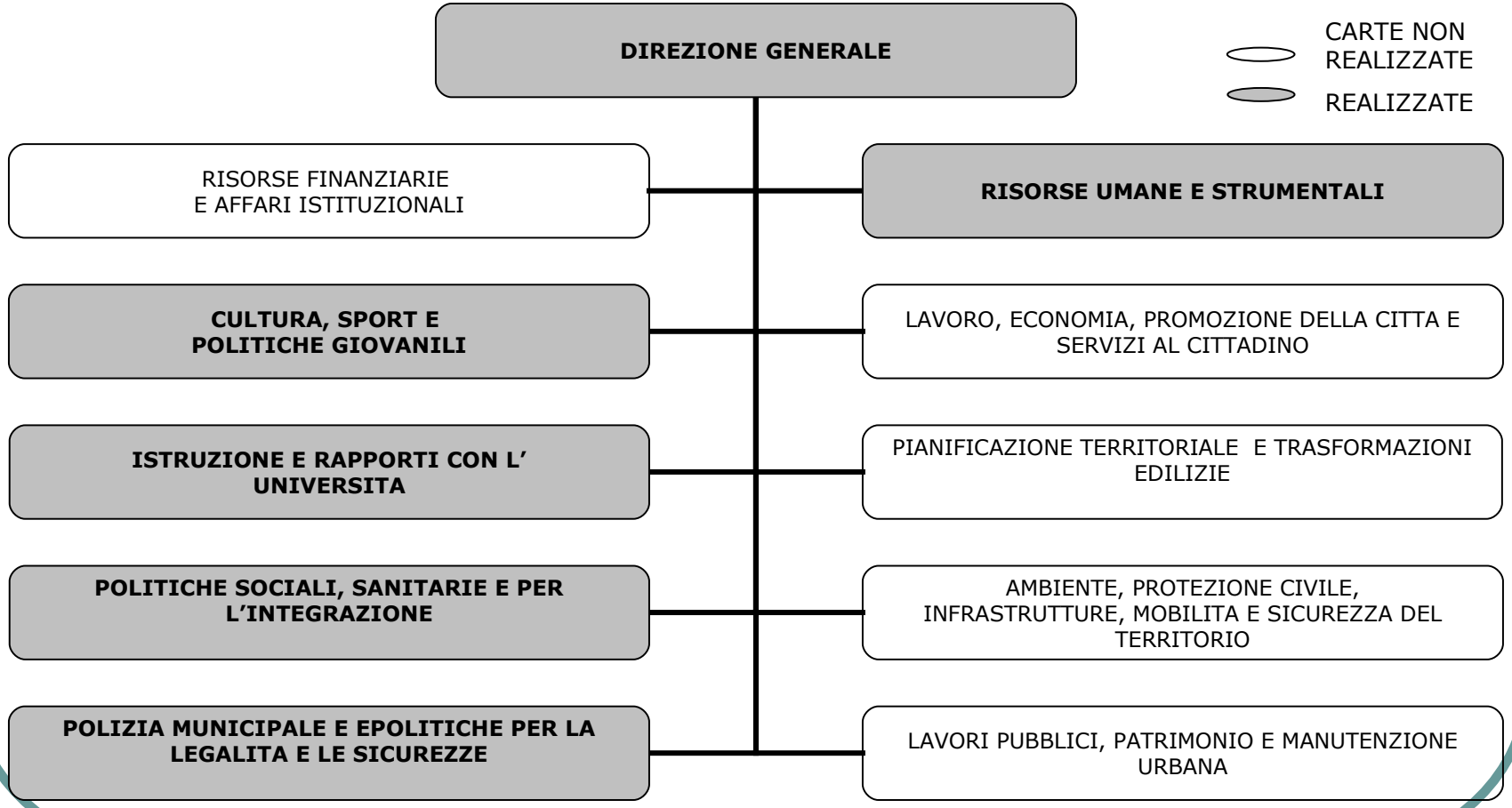
1. Il controllo sulla qualità è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi.
2. La Giunta comunale adotta annualmente il Piano della qualità, che viene recepito nel Piano esecutivo di gestione e nel Piano dettagliato degli obiettivi.
3. Gli indicatori di qualità intervengono a completare la valutazione di prestazioni le cui caratteristiche in termini di efficienza ed economicità sono definite in via preventiva, e concorrono, nell'ambito del processo di programmazione e controllo, a ridefinire le caratteristiche dei servizi e delle prestazioni da erogare.

Art. 15 – Modalità di effettuazione del controllo di qualità

- 1. La qualità percepita dagli utenti dei servizi viene rilevata in maniera sistematica con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento sia di tipo quantitativo che qualitativo.
- 2. La qualità effettiva del servizio è rappresentata da almeno quattro fattori:
- a) accessibilità, intesa come disponibilità delle informazioni necessarie, accessibilità fisica e multicanale; b) tempestività, intesa come ragionevolezza del tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione e rispetto dei tempi previsti; c) trasparenza, intesa come informazione sui criteri e i tempi di erogazione, sul responsabile del provvedimento e sui costi; d) efficacia, intesa come rispondenza a quanto il richiedente può aspettarsi, in termini di correttezza formale, affidabilità e compiutezza.
- 3. La verifica sulla qualità effettiva avviene attraverso il sistema dei controlli interni, associati al ciclo di gestione della *performance* di ente e della *performance* organizzativa
- 4. <u>Le carte dei servizi costituiscono uno degli strumenti attraverso cui rendere pubblici gli standard di qualità garantiti agli utenti dei servizi.</u>



La struttura organizzativa del Comune di Modena: mappa delle carte



Carte dei servizi realizzate

- Carta dei Servizi Assistenza Domiciliare Sociale Integrata (2004)
- Carta dei Servizi Residenziali per le Persone Anziane (2006)
- Carta dei Servizi Semiresidenziali per le Persone Anziane (2006)
- Carta dei Servizi dei Nidi d'Infanzia (2009)
- Carta dei Servizi delle Scuole d'Infanzia (2009)
- Carta dei servizi della formazione (2009)
- Carta dei Servizi dei Musei Civici (2012)
- Carta dei Servizi della Polizia Municipale (2013)
- Carta del Servizio sport (2013)
- Carta dei servizi Spazio Piazza Grande (2014)
- Carta dei servizi delle biblioteche (2010 – aggiornamento 2014)
- Carta dei Servizi Demografici (2011 – aggiornamento agg. 2014)

Standard di qualità – performance organizzativa

- Servizi demografici- anagrafe stato civile
- Settore manutenzione, traffico e logistica
- Servizio attività economico-commerciali
- Servizio sport
- Settore risorse umane
- Servizio biblioteche
- Musei civici
- Nidi
- Servizio tributi

Che cosa sono le carte dei servizi?

- Guida al servizio
- Strumento di comunicazione e trasparenza
- Patto (garanzie – standard di qualità)
- Documento di impegno verso i clienti (progetti di miglioramento)
- Strumento di tutela dei cittadini (reclami, rimborsi)

La struttura delle carte dei servizi

- PRESENTAZIONE
- **1. INTRODUZIONE**
- 1.1. Cos'è la carta dei servizi
- 1.2. La struttura della carta dei servizi
- 1.3. Monitoraggio e valutazione della carta dei servizi 6
- 2. **IL SERVIZIO**
- 2.1 La normativa di riferimento
- 2.2 I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio
- 2.3 La *mission* del Servizio ….
- 2.4 L'organizzazione del servizio
- 2.5 I destinatari dei servizi
- 2.6 Ambito di competenza e funzioni
- 2.7 Recapiti degli uffici
- 3. **IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ**
- 4. **RAPPORTI CON GLI UTENTI**
- 4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini - utenti
- 4.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni
- 4.3 Progetti di miglioramento
- ALLEGATI
- Allegato 1: Modulo per segnalazioni/reclami

Che cosa “fanno” le carte dei servizi?

- Definiscono obiettivi
- Definiscono i livelli di qualità da garantire del servizio
- Definiscono i criteri di misurazione
- Sono strumenti di etero e autovalutazione
- Sono strumenti di miglioramento continuo
- Definiscono diritti del cittadino
- Definiscono modalità di reclamo e di rimborso

Fasi di elaborazione della Cds

1) Individuazione e coinvolgimento degli stakeholders e del personale interno (semplice consultazione, co-progettazione, verifica….)

2)Mappa dei servizi / processi di erogazione

3) individuazione fattori/dimensioni di qualità

4) definizione degli standard di prestazione

5) elaborazione degli indicatori di qualità

Fase cruciale: gli standard di qualità e gli indicatori

- Lo **standard** rappresenta un obiettivo programmato (*target*) di prestazione

- L'**indicatore** rappresenta una “misura”, un indice della dimensione della qualità del servizio

Esempi: ssdd

SERVIZIO	Certificati anagrafici
DESCRIZIONE	I certificati anagrafici sono attestazioni che riguardano i dati contenuti nei registri della popolazione residente nel Comune (residenza, stato di famiglia, cittadinanza, stato libero, nascita, morte, matrimonio, godimento dei diritti politici). Vengono rilasciati dall'anagrafe di residenza.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello. Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta Credenziali (user e password) rilasciate dal Comune o firma digitale per la richiesta online
MODALITA' DI ACCESSO (multicanalità)	●allo sportello sede centrale e quartieri; Irichiesta certificati via internet con timbro digitale: www.comune.modena.it/servizidemografici; ●per posta
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Di norma immediato allo sportello o entro 2 giorni in casi particolari; entro 48 ore per i
COSTO	Imposta di bollo e diritti di segreteria, salvo specifiche esenzioni

Esempi: biblioteche

SERVIZIO		FATTORE/DIMENSIONE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
		Accessibilità servizio	Apertura al pubblico (ore settimanali)	Non inferiore ai valori raggiunti e indicati nella tabella A.
		Continuità servizio	Massimo di giorni di chiusura estiva	Delfini .18 Rotonda 12 Crocetta; Giardino 27 Poletti 24 Sigonio .45 Teodora 7
Accesso al servizio biblioteche	Apertura	Continuità servizio	Preavviso minimo su chiusure impreviste	2 giorni
	Consultazione cataloghi	Accessibilità servizio	Disponibilità anche del servizio via internet	-
			Intervallo di tempo tra richiesta e consegna documenti	Torre Delfini: immediato Deposito Delfini: 1 giorno
Consultazione	Consegna documenti non a scaffale aperto	Tempestività risposta		Deposito Poletti: 3 giorni

Esempi:spazio Piazza Grande

Multicanalità	Canali e modalità di accesso ai servizi	sportello, telefono, *web*, mail, *newsletter*, *social network*
Tempestività	Tempi di attesa sportello	5/10 min per risposte veloci; 10/15 minuti risposta orientativa; superiore a 15 min per servizi dedicati (iscrizioni, accesso atti, colloqui individuali ecc)
	Risposta alle segnalazioni	Presa in carico immediata e risposta max entro 30 giorni salvo problematiche complesse che richiedono specifici approfondimenti per le segnalazioni: richieste via Mail: Presa in carico max entro 3 giorni

La normativa I

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994:“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”
- Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995:“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”;
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 “*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*”
- Direttiva del ministro per l’innovazione e le tecnologie di concerto con il ministro per la funzione pubblica del 27 luglio 2005 “*Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti*”
- Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione per una pubblica amministrazione di qualità del 19 dicembre 2006
- D.Lgs marzo 2005, n. 82 Codice dell'amministrazione digitale, art. 7, 67
- Art. 2 comma 461 L.244/07
- Art. 8 L. 27/2012

La normativa II

- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni” art. 8 e 28
- Delibera n. 88/2010: “Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)”
- Delibera n. 89/2010 – Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance (articoli 13, comma 6, lett. d) e 30, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)
- Delibera n. 104/2010 – Definizione dei sistemi di misurazione e valutazione della performance entro il 30 settembre 2010
- Delibera n. 3/2012 Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici
- L. 190/12 “anticorruzione”
- Accordo conferenza unificata 26/9/2013
- Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni". Artt. 10.32.35
- L. 7 dicembre 2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174
- Delibera Consiglio Comunale Comune di Modena n. 10 del 4 febbraio 2013 "Regolamento dei controlli interni“

Trasparenza: D.lgs del 14 marzo 2013

L. 190/2012 “anticorruzione” ⟹ **Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".**

- ***Art.10 Programma triennale per la trasparenza e l'integrità***
  comma 9. La trasparenza rileva, altresì, come dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le carte dei servizi ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, così come modificato dall'articolo 28 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

- ***Art. 32 Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati***
  Comma 1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

- ***Art. 35 Obblighi di pubblicazione relativi ai procedimenti amministrativi***
  comma 1 lettera n) Le pubbliche amm.ni pubblicano “I risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali,facendone rilevare il relativo andamento”