

# **Piano della qualità**

## **Anno 2015**

## Premessa

Il "Piano annuale della qualità" relativo all'anno 2015 contiene la pianificazione delle attività inerenti l'implementazione degli strumenti della Qualità, secondo un programma di lavoro che indica per ciascun progetto: le unità organizzative coinvolte, le attività ed i risultati attesi.

Negli ultimi anni, in particolare con il D. lgs 150/2009 "in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" e con il D. L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012, gli interventi normativi hanno spinto per l'introduzione di logiche e strumenti per la misurazione e valutazione della performance organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi. Ciò fino ad introdurre la necessità, nell'ambito della Pubblica amministrazione, di assurgere a nuova tipologia dei controlli interni *il controllo della qualità dei servizi*. Conseguentemente, anche questa tipologia di controllo interno è stata prevista e definita nel Regolamento dei controlli interni approvato dal Consiglio Comunale di Modena con deliberazione n. 10 del 4.2.2013.

In coerenza con le predette disposizioni normative in materia, il Piano della qualità del Comune di Modena per l'anno 2015 intende proseguire con i criteri e le metodologie di lavoro consolidati negli ultimi anni per il miglioramento continuo dei servizi.

Il "Sistema qualità" del Comune di Modena, coordinato dall'Ufficio organizzazione, qualità e ricerche della Direzione generale e realizzato con la collaborazione della rete dei referenti nei settori dell'ente, opera sulla base dei seguenti criteri/principi.

## LA MISSION

**La filosofia che guida l'insieme delle attività del "Sistema qualità" consiste in una progettazione ed erogazione dei servizi che metta al centro della propria azione i bisogni e le aspettative dei cittadini ed in generale degli *stakeholder*. Ciò anche in considerazione della spinta verso una maggiore trasparenza dell'azione amministrativa e del bisogno di *accountability* che ad essa si accompagna.**

Inoltre, il "Sistema qualità", prevede la realizzazione del c.d. "circolo virtuoso della qualità" che implica una stretta correlazione tra l'azione conoscitiva (indagini, analisi, ecc.) e gli interventi/piani di miglioramento ad essa conseguenti.

## LA METODOLOGIA

La metodologia assunta dal "Sistema qualità" considera quali dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa la qualità del servizio, intesa come concetto multidimensionale che include:

- la qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di *customer satisfaction*);  
- la qualità effettiva del servizio, a sua volta rappresentata da molteplici dimensioni (tra cui accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia) misurabili attraverso gli indicatori e relativi standard di qualità, che confluiscono anche nelle carte dei servizi, intese quali strumenti per la riqualificazione del rapporto utente/cliente e ente erogatore.

Il Piano della qualità, quindi, da un punto di vista metodologico opta per un *approccio integrato*, prevedendo la fruizione coordinata di differenti strumenti di analisi e intervento.

## GLI STRUMENTI

1) Le indagini di soddisfazione sono uno degli strumenti principali deputati ad indagare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio.

Anche in tal ambito è stato definito un "modello" di questionario che è strutturato per la misurazione della soddisfazione dei singoli aspetti del servizio, dell'importanza attribuita a ciascuno di essi, dell'aspettativa da parte degli utenti e di un voto di soddisfazione complessiva nonché delle caratteristiche socioanagrafiche dell'intervistato per lo sviluppo di analisi diversificate.

La somministrazione del questionario viene svolta con diverse metodologie: telefonica, *face-to-face*, *on-line*. In alcuni casi la definizione del questionario prevede il coinvolgimento diretto degli *stakeholder* (personale del servizio, utenti, ecc.) tramite indagini preliminari di carattere qualitativo (es. *focus group*).

Gli esiti delle indagini di gradimento sono infine pubblicati, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, ed in base al modello definito per la comunicazione dei dati, sul sito web del Comune di Modena, sezione "amministrazione trasparente"

2) Gli indicatori di performance esprimono il livello di prestazione dei servizi erogati e quindi la c.d. qualità effettiva del servizio.

Il sistema di indicatori fa riferimento alla principali dimensioni della qualità del servizio quali accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia. Gli indicatori, intesi quali quantificazioni (misure o rapporti tra misure), sono in grado di rappresentare in modo valido, significativo e attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata e ad ognuno di essi è associato un valore programmato (*standard*).

3) Le carte dei servizi sono uno strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche e i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione ai servizi e le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard. "cuore" della carta dei servizi è infatti l'individuazione degli standard di qualità, che rappresentano, anche in termini quantitativi, l'"impegno" verso gli utenti dei servizi.

A partire dal 2009, si è definito un modello standard di carte dei servizi, finalizzato a renderne omogenei struttura e contenuti e si è strutturato un "processo" il quale prevede nella costruzione della carte dei servizi, il coinvolgimento, nelle diverse fasi e con modalità differenti, del personale che eroga il servizio e degli *stakeholders*.

Tutte le carte dei servizi vengono infine pubblicate, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito web del Comune di Modena, sezione "amministrazione trasparente"

## **IL PROCESSO**

Da un punto di vista procedurale, il piano della qualità intende perseguire la logica del "miglioramento continuo" e quindi prevede l'attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità: la pianificazione, l'implementazione (attuazione delle azioni pianificate), la verifica, le azioni di miglioramento.

I progetti contenuti nel Piano della qualità si caratterizzano per essere articolati in una sequenza pianificata di azioni ed attività che concernono il "processo" di analisi dei servizi, di definizione del set di indicatori di performance organizzativa, di realizzazione delle indagini di soddisfazione, delle stesure delle carte dei servizi, della pianificazione degli interventi di miglioramento.

## **LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE**

Il Sistema qualità opera anche con la finalità di promuovere contenuti e linguaggi afferenti il tema della qualità per sensibilizzare e promuovere tra il management ed i dipendenti l'orientamento al cliente e la cultura del risultato.

Gli strumenti e i mezzi utilizzati sono:

- la collana "Pillole di Qualità"
- il sito web della qualità [www.comune.modena.it/qualitaente](http://www.comune.modena.it/qualitaente)
- azioni di informazione e formazione sui temi dei controlli e della qualità

# IL PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2015

Sulla base delle precedenti premesse, il Piano di lavoro della qualità per l'anno 2015, prevede di operare essenzialmente a due macro-livelli:

1. nell'ambito della qualità percepita, l'obiettivo specifico è di proseguire, attraverso il ricorso a metodologie uniformi e condivise, con le progettazioni e somministrazioni di indagini di gradimento all'utenza dei servizi;
2. nell'ambito della qualità effettiva, lo scopo è di proseguire con la progettazione e stesura delle carte dei servizi, a partire da quelli cruciali e strategici per i cittadini, e, nelle stesse, far confluire gli indicatori di performance/standard di qualità del servizio.

Di seguito sono riportati, per settore/servizio di riferimento, le sintesi dei progetti per l'anno 2015, in coerenza con gli obiettivi definiti nel Piano esecutivo di gestione e nel Piano dettagliato degli obiettivi.

## **Settore Risorse umane e strumentali**

Per l'anno 2015, l'obiettivo è quello di redigere la Carta dei servizi del settore Risorse umane, con riferimento alle attività del servizio aventi un'utenza interna.

## **Settore Istruzione e rapporti con l'università**

Per quanto concerne la rilevazione del gradimento dei servizi, ed in continuità con le indagini di customer svolte periodicamente nell'ambito del settore, nel corso del 2015 si procederà alla rilevazione del gradimento:

- del servizio scuole d'infanzia comunali
- del servizio scuole d'infanzia della fondazione Cresciamo
- dei corsi di formazione del centro Memo

## **Settore Lavoro, economia, promozione della città e servizi al cittadino**

Nel corso del 2014, si intende progettare e realizzare tre indagini di gradimento, in continuità con le analisi svolte negli anni precedenti e per rilevarne, quindi, anche i trend; i tre servizi al cittadino sono:

- servizi demografici
- sportello unico edilizia
- sportello unico attività produttive

### **Settore Politiche sociali, sanitari e per l'integrazione**

In continuità con le indagini di gradimento periodicamente svolte in questo settore, nel 2015 si procederà con la somministrazione delle interviste di gradimento per quanto concerne i seguenti servizi:

- Centri diurni e Centri diurni specialistici
- Case residenza, Case residenza alta intensità assistenziale
- Servizio assistenza domiciliare

### **Settore Polizia municipale**

In continuità con le indagini di gradimento periodicamente svolte in questo settore, anche ai fini della certificazione di qualità, e con i principi espressi nella carta dei servizi della Polizia municipale, nel 2015 si procederà con la somministrazione di un'indagine di gradimento del servizio stesso.

### **Settore Cultura**

Nel 2015 si intende progettare e realizzare un'indagine di gradimento rivolta all'utenza del servizio biblioteche volta, tra le altre cose, a valutare il gradimento rispetto ad alcune innovazioni organizzative del servizio (aperture ecc.)

### **Settore Manutenzione, traffico e logistica**

A partire dall'anno 2011 si è lavorato in collaborazione con il settore Manutenzione su più fronti ed attraverso il ricorso a diversi strumenti di intervento per supportare un cambiamento organizzativo in essere, tra cui: gruppi di miglioramento (focus group, interviste), percorsi di formazione sui temi delle competenze relazionali e di leadership, sistema di indicatori di *performance*, analisi e progettazioni organizzative, gruppi di coordinamento (comitato di direzione, di circoscrizione, ecc. ). Nel corso del 2013, anche a fronte di innovazioni relative all'assetto direzionale dell'ente, si è proseguito con un ridisegno complessivo della struttura nonché con la progettazione ed applicazione di strumenti organizzativi di supporto con particolare riferimento a interviste qualitative e di gruppo rivolte agli operatori ed alla reportistica connessa agli standard di qualità del servizio.

Nel 2015, a fronte del nuovo e profondo riassetto organizzativo del settore, si intende proseguire con l'attività svolta ed operare con gli strumenti delle qualità soprattutto per quanto concerne gli organismi di coordinamento del settore.

### **Settore Direzione generale**

Nell'ambito del progetto formativo rivolto ai giovani amministratori finanziato da Anci, è prevista la progettazione e realizzazione di un seminario sui temi dei controlli di qualità, con riferimento alle indagini di customer (qualità percepita), alle carte dei servizi ed agli standard di qualità (qualità effettiva), in un'ottica di condivisione - anche su area vasta - delle prassi e *best practices* in tema di qualità.