



Comune di Modena

Direzione Generale
Ufficio organizzazione, qualità e ricerche

Piano della qualità Anno 2016

Premessa

Il "Piano annuale della qualità" relativo all'anno 2016 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 2016 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 alle 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 stakeholder. 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:

- Il sito web della qualità www.comune.modena.it/qualitaente
- Azioni di informazione e formazione sui temi dei controlli e della qualità.

IL PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2016

Sulla base delle precedenti premesse, il Piano di lavoro della qualità per l'anno 2016, 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 2016, in coerenza con gli obiettivi definiti nel Piano esecutivo di gestione e nel Piano dettagliato degli obiettivi.

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 2016 si procederà alla rilevazione del gradimento dei corsi di formazione del centro Memo.

Verranno inoltre concluse le stesure definitive delle carte dei servizi della scuola d'infanzia e nidi ed approvate con apposite deliberazioni della Giunta comunale.

Sarà condotta un'analisi dei dati rilevati attraverso indagini qualitative (focus group) e quantitative (questionari) aventi ad oggetto i servizi integrativi educativi 0-3 anni.

Settore Economia, promozione della città e servizi al cittadino

Nel corso del 2016, 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 rispetto ai quali sarà rilevato il gradimento degli utenti sono:

- Servizi demografici, tramite rilevazione face to face.
- Sportello unico edilizia, tramite rilevazione online.
- Sportello unico attività produttive, tramite rilevazione online.



Settore Politiche sociali, sanitari e per l'integrazione

In continuità con altre indagini di gradimento periodicamente svolte in questo settore, nel 2015 si procederà con la somministrazione delle interviste di gradimento per quanto concerne il seguente nuovo servizio: Centro residenziale Caritas Gerosa. Saranno a tale scopo somministrati online questionari di gradimento del servizio sia ai famigliari degli utenti che agli operatori che operano nel centro.

Settore Cultura, sport e politiche giovanili

Nel 2016 si intende progettare e realizzare un'indagine di gradimento rivolta ai turisti ed ai cittadini relativamente al sito Unesco della città di Modena, da svolgersi sia tramite la modalità online e telefonica (per i residenti a Modena) che face to face (per i turisti).

Direzione generale

Anche ai sensi della normativa vigente in tema di trasparenza, verrà svolta online un'indagine di gradimento relativo al sito della rete civica "Amministrazione trasparente" del Comune di Modena.

Altre indagini di customer

In continuità con rilevazioni degli anni precedenti nel 2016 verrà svolta l'indagine di gradimento relativa al "Trasporto pubblico locale"

Indagini di opinione

Parallelamente alle indagini di gradimento, si progetteranno e realizzeranno anche indagini di opinione rivolte ai cittadini modenesi, aventi ad oggetto i seguenti temi:

- Giovani e gioco d'azzardo (questionario auto compilato)
- Sicurezza urbana (indagine online e telefonica)

Assemblee digitali

Nel corso del 2015 è stata progettata e realizzata per la prima volta una nuova forma di raccolta di opinione e partecipazione dei cittadini attraverso lo strumento digitale "Che ne pensi".

Nel 2016 saranno quindi analizzate le risultanze di questa prima assemblea digitale.

Rete del territorio

Nel 2016 si intende, con riguardo ai temi trasversali della qualità dei servizi, cominciare a costruire una rete sul territorio con le altre istituzioni della città (Ausl, Università, Policlinico, ecc...), finalizzando tale azione alla condivisione di buone prassi, metodologie rigorose e consolidate, competenze specialistiche ed alla costruzione di un osservatorio permanente sui temi della qualità dei servizi e della città, sempre al fine ultimo di migliorare i servizi alle imprese e ai cittadini e quindi la loro correlata soddisfazione anche in un'ottica territoriale.