



**Comune di Modena**

Direzione Generale  
Ufficio organizzazione, formazione, programmazione e ricerche

---

## **PIANO DELLA QUALITA ANNO 2018**



## Comune di Modena

Direzione Generale  
Ufficio organizzazione, formazione, programmazione e ricerche

---

### *Premessa*

Il "Piano annuale della qualità" relativo all'anno 2018 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 e l'oggetto di analisi.

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", con il D. L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012, con il recente D.lgs. 74/2017, gli interventi normativi hanno spinto per l'introduzione anche nell'ente locale 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 e quale dimensione strategica della valutazione della performance la valutazione degli utenti. 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 e la valutazione della performance organizzativa viene svolta anche dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, come recepito nel titolo VI del vigente Regolamento di organizzazione.

In coerenza con le predette disposizioni normative in materia, il Piano della qualità del Comune di Modena per l'anno 2018 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, formazione, programmazione 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.



## Comune di Modena

Direzione Generale

Ufficio organizzazione, formazione, programmazione e ricerche

### 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 ed i 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.

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 socio anagrafiche dell'intervistato per lo sviluppo di analisi diversificate. La somministrazione del questionario viene svolta con diverse metodologie: telefonica, face to face, online. 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, in base al modello definito per la comunicazione dei dati, sul sito web del Comune di Modena, sezione amministrazione trasparente”.

2) Le indagini o sondaggi di opinione sono volti a rilevare l'opinione di un determinato gruppo di individui rispetto a un problema o ad un tema, politico o sociale. Sono - tra le altre cose – finalizzati a raccogliere informazioni utile per la pianificazione e/o la riprogettazione di politiche pubbliche e di servizi ai cittadini.

3) 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).

4) 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



## Comune di Modena

Direzione Generale

**Ufficio organizzazione, formazione, programmazione e ricerche**

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 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 generalmente 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 della 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](http://www.comune.modena.it/qualitaente)
- Azioni di informazione e formazione sui temi dei controlli e della qualità



## Comune di Modena

Direzione Generale  
Ufficio organizzazione, formazione, programmazione e ricerche

---

### IL PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2018

Sulla base delle precedenti premesse, il Piano di lavoro della qualità per l'anno 2018, 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 e di rilevazione delle opinioni dei cittadini su aspetti delle città e della comunità, temi di attualità, ecc.; le indagini di customer, saranno affiancate da sondaggi di opinioni tesi a rilevare la percezione dei cittadini modenesi su temi di attualità politico-sociale, connessi anche alle politiche dell'ente locale.
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 2018, in coerenza con gli obiettivi definiti nel Piano esecutivo di gestione, sezione obiettivi e attività.

#### **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 2018 si realizzeranno le seguenti azioni:

- Indagini di gradimento dei corsi di formazione del centro Memo, in continuità con quelle svolte negli anni passati
- Indagine di customer satisfaction, in continuità con quelle svolte negli anni passati, avente ad oggetto le scuole dell'infanzia
- Nuova indagine di customer satisfaction relativa al servizio di prolungamento estivo delle scuole d'infanzia e dei nidi

#### **Settore Cultura, sport e politiche giovanili**

Nel 2018 si intende progettare e realizzare le seguenti attività:

- Nuova indagine di opinione avente ad oggetto i giovani ed il rapporto con la città di Modena
- Indagine di opinione avente ad oggetto il gioco d'azzardo rivolta a studenti delle scuole superiori, in continuità con le precedenti ricerche
- Indagine di customer satisfaction avente ad oggetto il servizio biblioteche, in continuità con le precedenti ricerche
- Indagine di customer satisfaction avente ad oggetto il progetto di alternanza scuola-lavoro YEP, in continuità con le precedenti ricerche
- Collaborazione per l'aggiornamento e la stesura delle carte dei servizi delle biblioteche e dell'archivio



## **Comune di Modena**

Direzione Generale

**Ufficio organizzazione, formazione, programmazione e ricerche**

---

### **Settore Finanze e affari istituzionali**

Nel corso del 2018, verrà progettata la prima indagine di customer satisfaction relativa al “Servizio Tributi”

### **Settore Polizia municipale e politiche delle sicurezza**

Saranno realizzate nel 2018 le seguenti azioni:

- Indagine annuale di opinione rivolta ai cittadini modenesi, avente ad oggetto la sicurezza urbana (indagine online e telefonica), in continuità con le precedenti indagini annuali.
- Indagine di customer satisfaction relativa alle attività/servizi della polizia municipale, in continuità con le ricerche precedenti

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

Saranno realizzate nel 2018 le seguenti azioni, in continuità con le precedenti attività di ricerca:

- Indagine di customer satisfaction relativa ai centri diurni (utenti e famigliari)
- Indagine di customer satisfaction relativa al centro diurno specialistico (famigliari)
- Indagine di customer satisfaction relative alle case di residenza (utenti e famigliari)

### **Settore Risorse umane e strumentali**

Si procederà con la progettazione della carta dei servizi informatici