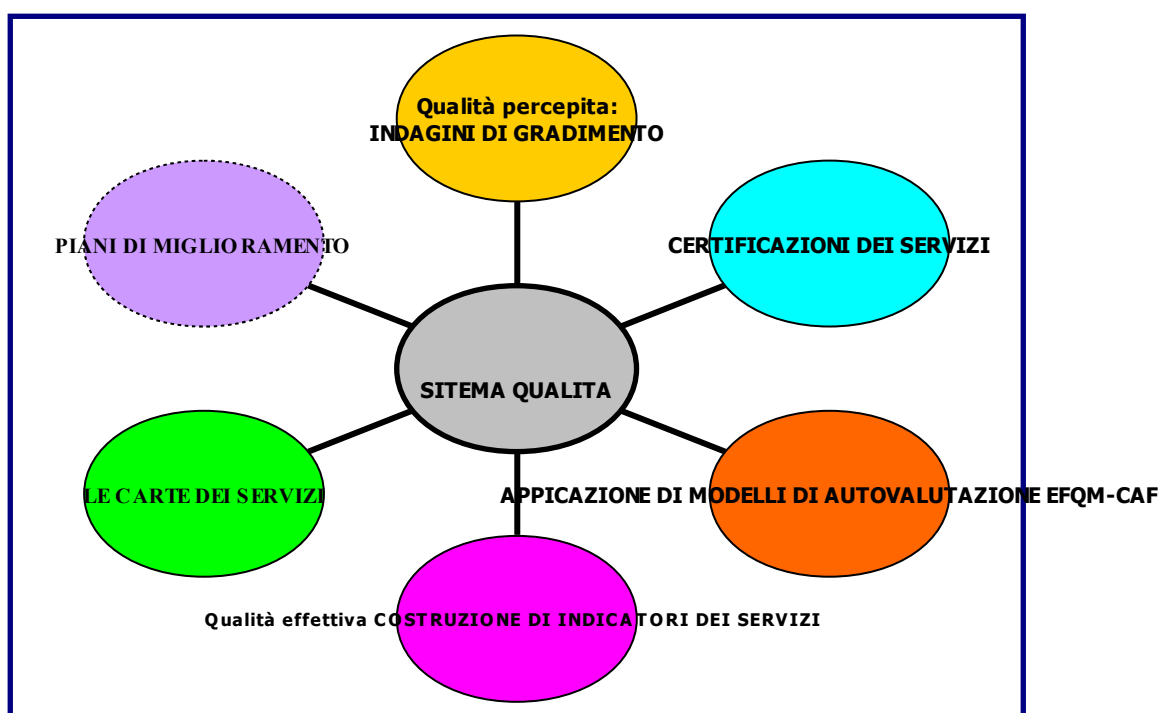


IL SISTEMA QUALITA' PIANO DI LAVORO ANNO 2011

Piano annuale delle attività



Premessa

Come previsto nel documento "Sistema qualità del Comune di Modena", definito ed approvato nel corso dell'anno 2009, lo strumento principale per la definizione dei piani di lavoro in tema di qualità è rappresentato dal "**Piano annuale delle attività**".

Annualmente, in sede di definizione dei principali documenti programmatici (Rpp e Peg) , l'unità organizzativa preposta al coordinamento della funzione qualità si impegna, *previa rilevazione dei fabbisogni con i referenti della qualità dei settori*:

- 1) a formulare una proposta per gli organi di vertice dell'amministrazione (direzione generale) di un "Piano annuale di attività";
- 2) a sottoporre successivamente la stessa alla conferenza dei dirigenti di PEG.

Il piano annuale delle attività contiene la programmazione di massima (non di dettaglio) a livello di ente di tutte quelle attività che confluiscono sotto la voce qualità secondo uno schema semplificato che indica le u.o. coinvolte, lo strumento prescelto, le scadenze temporali previste, il prodotto finale.

Anno 2011

Per quanto concerne l'anno 2011, il Piano della qualità dell'ente intende proseguire con i temi, gli approcci e le metodologie di lavoro consolidate ormai da alcuni anni e, nel contempo, recepire le recenti disposizioni normative in materia.

Nello specifico, il D.lgs 150/2010, il quale indica tra le dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa la qualità del servizio.

La qualità del servizio viene intesa quale concetto multidimensionale: è al contempo la qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction) e la qualità effettiva del servizio, a sua volta rappresentata da molteplici dimensioni; tra cui accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia. Ogni dimensione della qualità effettiva è misurata attraverso gli indicatori, ovvero quantificazioni, misure o rapporti tra misure. La definizione dell'indicatore di qualità e del valore programmato associato determina lo standard di qualità ovvero il livello di qualità che i soggetti erogatori del servizio pubblico devono assicurare (ad es. *l'x per cento delle carte di identità deve essere rilasciato entro n gg. Lavorativi*) (si veda prospetto seguente).

In questo senso, l'analisi in termini di qualità di un servizio diviene completa, contemplando tanto le dimensioni qualitative della percezione soggettiva quanto le dimensioni quantitative degli standard, che confluiscono anche nelle carte dei servizi, intese quali strumento per la riqualificazione del rapporto utente/cliente e ente erogatore, al fine di aumentare la soddisfazione degli utenti e assicurare la corrispondenza del servizio ricevuto alle aspettative ed esigenze degli stessi.



In tale ottica, il Piano di lavoro della qualità per l'anno 2011 si sono pone essenzialmente due macro-obiettivi che afferiscono entrambe le aree sopra richiamate:

1) nell'ambito della qualità effettiva, lo scopo è di costruire, in collaborazione con il servizio programmazione della Direzione Generale ed il servizio controllo di gestione dell'ente, una mappa dei servizi rivolti al pubblico erogati nell'ambito del Comune di Modena e per ognuno di essi giungere gradualmente alla costruzione e definizione di una scheda descrittiva omogenea in cui far confluire gli indicatori di performance/standard di qualità, che possono essere fruiti a vari livelli (anche decisionali) e per multiformi finalità, tra cui la stesura delle carte dei servizi;

2) nell'ambito della qualità percepita, l'obiettivo specifico è di proseguire attraverso il ricorso a metodologie uniformi e condivise, con le somministrazioni di indagini di gradimento all'utenza.

La rilevazione della qualità effettiva e della qualità percepita devono essere effettuate attraverso il ricorso ad un piano di lavoro coordinato e condiviso che ponga l'attenzione primaria ai servizi cruciali e strategici per i cittadini.

In prima battuta, per l'anno 2011, si è deciso tuttavia di concludere il lavoro già intrapreso in alcuni settori/servizi dell'ente al fine di ottenere rispetto ad essi un quadro completo come sopra descritto.

Il Piano annuale delle attività che implica il coinvolgimento di altri settori dell'ente risulta quindi essere il seguente:

Settore Cultura

1) Servizio biblioteche

Nel corso dell'anno 2010 è stata conclusa la stesura definitiva della Carta dei servizi delle biblioteche ed il relativo progetto grafico; è stata inoltre approvata la carta con apposita delibera giunta; per il 2011, è necessario definire ed applicare il piano di comunicazione e distribuzione della carta stessa.

Inoltre, in linea con le disposizioni previste dal dlgs 150/2009 e con la progressiva mappatura dei servizi erogati al pubblico che si realizzerà nel 2011, si intende procedere alla costruzione degli standard di qualità e di *performance* del servizio biblioteche.

2) Musei civici

Nel corso dell'anno 2010 si è stata progettata e realizzata la prima indagine di *customer satisfaction* relativamente al Museo civico d'arte e al Museo civico archeologico-etnologico in collaborazione con l'ufficio ricerche; per l'anno 2011, l'obiettivo è quello di:

- presentare i risultati della ricerca ai diversi attori interessati (assessore dirigenti, dipendenti, utenti);
- individuare a partire dagli tassi il piano delle azioni di miglioramento;
- definire la Carta dei servizi dei Musei civici in collaborazione con i responsabili del servizio;
- definire la scheda di analisi del servizio e quindi procedere alla costruzione del panel degli standard di qualità (indicatori di *performance* dei servizi museali).

Servizi demografici

Nel corso degli anni 2009-2010 è stata svolta un'indagine campionaria (ca 400 unità) di rilevazione del gradimento dei servizi anagrafici della sede centrale; inoltre è stato definito ed implementato un sistema di indicatori - rilevati trimestralmente - anche ai fini dell'attività di benchmarking con gli altri enti locali facenti parte del Benchmarking Q-Club. Per l'anno 2011 si intende completare il percorso di definizione, approvazione e divulgazione della Carta dei servizi anagrafici e la scheda completa di analisi del servizio, anche in un'ottica di misurazione e valutazione della *performance* e di *benchmarking*.

Settore Personale e Organizzazione

Nell'ambito del programma di lavoro concordato con i membri del Benchmarking Q-Club, nel corso dell'anno 2010 il Comune di Modena ha assunto la funzione di coordinamento rispetto all'attività di *benchmarking* relativa agli indicatori delle politiche del personale; il

lavoro svolto si è concluso con la raccolta degli indicatori definiti da parte di tutti i comuni coinvolti ed una prima analisi comparativa degli stessi.

Nel corso dell'anno 2011, si intende completare il lavoro di analisi, anche attraverso la predisposizione di una pubblicazione ad hoc, e definire un set di indicatori significativi rispetto ai quali proseguire con la raccolta e l'analisi dei dati.

Inoltre, in collaborazione con l'Ufficio ricerche, è stata progettata e realizzata un'indagine di *customer satisfaction* on-line relativa al servizio di formazione per i dipendenti comunali. Rispetto a questa attività, nel 2011 si intende proseguire con l'analisi delle risultanze nonché con la restituzione degli stesi agli attori interessati (assessore direttore dirigenti, dipendenti) ed infine con la definizione del piano delle conseguenti azioni di miglioramento.

Settore Istruzione

Nell'ambito del programma di lavoro concordato con i membri del Benchmarking Q-club, nel corso dell'anno 2010 il Comune di Modena (grazie alla collaborazione tra Ufficio qualità e Settore Istruzione) ha aderito all'attività di *benchmarking* relativa agli indicatori dei servizi nidi coordinata dal Comune di Venezia; lo scopo è stato quello di giungere alla definizione di un set condiviso di indicatori, alla rilevazione degli stessi e ad un confronto finale con gli altri enti che sarà oggetto del lavoro dell'anno 2011.

Settore Manutenzione

Anche a seguito del lavoro svolto negli anni passati attraverso il ricorso a diversi strumenti della qualità (C.A.F., carta dei servizi, indagine di *customer*) , per l'anno 2011 l'obiettivo è duplice:

- 1) da un lato, mettere a punto un sistema di indicatori di *performance* facendo ricorso alle metodologie e agli strumenti condivisi, con specifico riferimento ai dati raccolti dell'Ufficio Filtro del settore;
- 2) dall'altro, mettere in atto un piano di azioni positive finalizzate a supportare il cambiamento di ruolo richiesto agli operai specializzati quali devono far fronte a un cambiamento professionale verso una competenza polifunzionale.

Settore Trasformazione urbana e qualità edilizia

L'obiettivo ultimo è quello di rivisitare le modalità operative di funzionamento del Servizio Informativo Telefonico. Tale servizio fornisce informazioni telefoniche generali su materie edilizie di competenza del settore Trasformazione urbana e Qualità edilizia. Il servizio - progettato diversi anni fa - necessita di essere ridefinito anche al fine di ottimizzare l'utilizzo del personale a seguito dell'introduzione del nuovo orario di lavoro ed anche alla luce delle potenzialità offerte della "tecnologie dell'informazione".

Dati gli obiettivi sopraindicati il progetto prevede di elaborare una proposta di riprogettazione del Sistema Informativo Telefonico che tenga conto delle esigenze/bisogni

esprese dall'utenza di riferimento e risponda agli obiettivi di razionalizzazione del servizio come da mandato.

Tra i vari strumenti a disposizione, si è concordato di dare avvio al processo di lavoro attraverso l'organizzazione e la gestione di gruppi e colloqui di lavoro che vedono coinvolti sia gli operatori del servizio sia gli utenti; in una seconda fase si procederà alla somministrazione di un'indagine di *customer* on line per consentire una mappatura puntuale delle esigenze degli utenti.

Servizio Sport

Il Servizio Sport gestisce in modo diretto e indiretto gli impianti sportivi e cura i rapporti con l'associazionismo sportivo, si occupa inoltre della realizzazione di manifestazioni ed eventi sportivi e promozione manifestazioni per la valorizzazione delle tradizioni locali. complessivamente in gestione vi sono circa 50 impianti destinati a diverse discipline sportive, regolati attraverso convenzioni con società sportive.

Ad oggi il servizio ha la necessità di procedere ad una rilevazione delle aspettative e dei bisogni dell'utenza (degli impianti) anche al fine di giungere alla definizione di una Carta dei servizi.

Per una focalizzazione delle aree e delle dimensioni di qualità si è deciso di dare avvio al processo di lavoro attraverso la conduzione di gruppi di lavoro che vedono coinvolti i gestori degli impianti sportivi. In una seconda fase, si procederà invece alla somministrazione di un'indagine di gradimento ad un campione di utenti degli impianti sportivi (o di alcune tipologie di essi).

La realizzazione dell'indagine di soddisfazione può essere preceduta da una fase di pre-analisi qualitativa attraverso il coinvolgimento diretto di un gruppo ristretto di "testimoni privilegiati", al fine di mettere a fuoco le aree da sottoporre a rilevazione.

Lo scopo finale è quello di assicurare un livello adeguato di offerta rispetto agli impianti sportivi e di favorire l'attività di controllo del Servizio Sport sulla gestione degli impianti affidati alle società sportive.

Settore Polizia municipale

Il 19 aprile del 2004 l'attività della Polizia Municipale è stata certificata dal DNV (Det Norske Veritas) secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000. La certificazione è stata confermata in ogni verifica periodica e rinnovata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 il 7 aprile 2011. La certificazione di qualità ha presupposto l'analisi delle procedure in essere all'interno delle diverse unità operative con la conseguente razionalizzazione delle stesse, con il fine di raggiungere gli obiettivi stabiliti, utilizzando al meglio le risorse umane, di tempo ed economiche a disposizione, migliorando in tal modo l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa e del servizio.

La filosofia della qualità, fatta propria dalla Polizia Municipale, comporta un'analisi ed un'attenzione continua ai processi, effettuata con un approccio sistemico che garantisce il miglioramento continuo del servizio e degli indicatori dei relativi processi.

Per quanto riguarda l'anno 2011 il Settore Polizia Municipale e Politiche delle Sicurezze si è posto i seguenti obiettivi di miglioramento:

- aggiornamento della Carta dei servizi
- promozione esterna della Polizia Municipale
- schede tecniche operative di mappatura delle principali procedure

- definizione delle competenze relative alla gestione dei processi dell'organizzazione (vale anche per l'anno 2012)
- introduzione della procedura notifica breve per le sanzioni
- riorganizzazione del Corpo di P.M. (conclusione).

Per l'anno 2011, il Piano annuale delle attività prevede inoltre:

- 1) monitoraggio delle carte dei servizi in essere (nidi e scuole infanzia, formazione)
- 2) pubblicazione, monitoraggio e aggiornamento del sito *web* dedicato ai temi della qualità dei servizi su MoNet
- 3) proseguimento dei percorsi di formazione in tema di qualità; nello specifico è in previsione un corso di formazione sulla gestione dei gruppi di lavoro rivolto anche alla rete dei referenti della qualità;
- 4) attivazione di un gruppo di lavoro intersettoriale (Ufficio qualità, Direzione generale , Sistemi informativi, rete civica) avente ad oggetto una disamina dei servizi on line del comune di Modena, al fine di inserire nell'ambito degli stessi strumenti di customer satisfaction come da indicazione delle recenti normative (Cad)
- 5) attivazione di un gruppo di lavoro intersettoriale (Ufficio qualità, Direzione generale, Ufficio Controllo di gestione) finalizzato alla mappatura dei servizi al pubblico del comune di Modena ed alla predisposizione di una metodologia uniforme di raccolta e classificazione degli standard di qualità ad essi afferenti, in coerenza con la recente normativa in materia di performance organizzativa dell'ente (Dlgs 150/2010) (vedasi pag. 3).