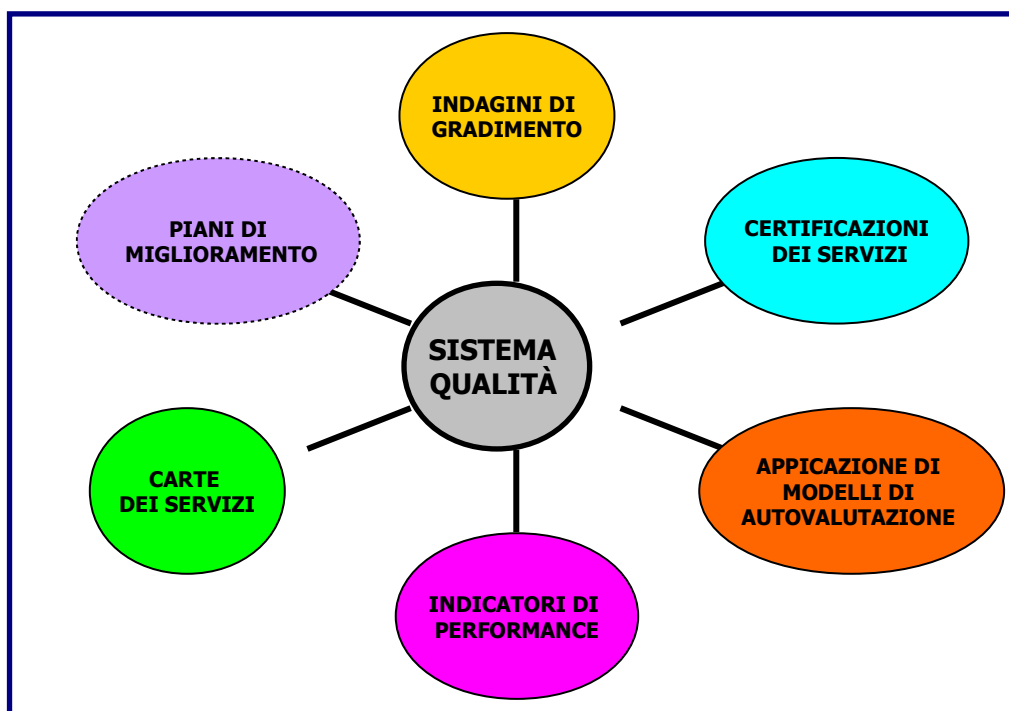


IL SISTEMA QUALITA' PIANO DI LAVORO ANNO 2012

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'Ufficio Sviluppo organizzativo e Qualità si impegna, previa rilevazione dei fabbisogni con i Referenti della Qualità:

- 1) a formulare una proposta relativa al "Piano annuale di attività", condivisa con la Direzione generale
- 2) a sottoporre successivamente la stessa proposta alla conferenza dei dirigenti di PEG.

Il "Piano annuale delle attività" contiene la pianificazione dei progetti e delle attività inerenti l'implementazione delle logiche e degli strumenti della Qualità Totale, secondo un piano di lavoro che indica per ciascun progetto: le unità organizzative coinvolte, lo strumento prescelto, le scadenze temporali previste, gli esiti attesi.

Anno 2012

Negli ultimi anni, in particolare con l'emanazione del D.lgs 150/2009 "in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", si sono succeduti diversi interventi normativi finalizzati all'introduzione di logiche della misurazione e valutazione della *performance*, consolidando così la necessità di introdurre nella Pubblica amministrazione logiche e strumenti riferibili ai modelli della Qualità Totale.

Coerentemente, per quanto concerne l'anno 2012, il Piano della qualità del Comune di Modena intende proseguire con i temi, gli approcci e le metodologie di lavoro consolidate negli ultimi anni e, nel contempo, recepire le recenti disposizioni normative in materia.

La filosofia che guida l'insieme delle attività del "Sistema qualità" consiste in una progettazione ed erogazione dei servizi che tenga conto e 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.

La metodologia sulla quale si orienta il "Sistema qualità" considera quali dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa la qualità del servizio, intesa come concetto multidimensionale: da un lato la qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction) dal-

l'altra 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. 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 ed assicurare la corrispondenza del servizio ricevuto alle aspettative ed esigenze degli stessi.

In tale ottica, il Piano di lavoro della qualità per l'anno 2012, prevede di operare essenzialmente a due macro-livelli che afferiscono ad entrambe le aree sopra richiamate:

1. nell'ambito della qualità percepita, l'obiettivo specifico è di proseguire, in collaborazione con l'ufficio ricerche ed attraverso il ricorso a metodologie uniformi e condivise, con le somministrazioni di indagini di gradimento all'utenza.
2. nell'ambito della qualità effettiva, lo scopo è di proseguire, in collaborazione con il servizio programmazione della Direzione Generale ed il servizio controllo di gestione dell'ente, nella costruzione di una mappa dei servizi rivolti al pubblico erogati nell'ambito del Comune di Modena e per ognuno di essi giungere alla 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, a partire da quelli cruciali e strategici per i cittadini.;

Il Piano della qualità anno 2012, quindi, da un punto di vista metodologico opta per un approccio integrato, prevedendo la fruizione coordinata di differenti strumenti di analisi e intervento.

Da un punto di vista procedurale, 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.

Sulla base delle precedenti premesse, di seguito sono riportati, per settore/servizio di riferimento, le sintesi dei progetti per l'anno 2012 (descritti in dettaglio nel PEG).

Settore Cultura

1) Servizio Biblioteche

Nel corso dell'anno 2010 è stata conclusa la Carta dei servizi delle biblioteche ed approvata con apposita delibera di Giunta; nel 2011, è stato definito ed applicato il piano di comunicazione e distribuzione della carta stessa e, in linea con le disposizioni previste dal D.lgs. 150/2009 e con la progressiva mappatura dei servizi

erogati al pubblico, si è proceduto alla costruzione degli indicatori di *performance* del Servizio biblioteche.

Nel 2012, si intende monitorare la rilevazione degli standard di qualità approvati e la carta dei servizi.

2) Musei Civici

Nel corso dell'anno 2010 è stata 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; nel 2011 si è giunti ad una bozza definitiva della Carta dei servizi, per l'anno 2012 l'obiettivo è quello di approvare la carta dei servizi e definire un piano per la diffusione della Carta dei servizi dei Musei civici in collaborazione con i responsabili del servizio.

Servizi Demografici

Nel corso dell'anno 2011 è stata conclusa la carta dei servizi dei Servizi demografici ed approvata; nel 2012 la carta deve essere presentata al personale del servizio e occorre definirne un piano per la diffusione in collaborazione con i responsabili del servizio.

Inoltre nella seconda metà dell'anno, alla luce delle recenti normative, sarà necessario valutare un primo aggiornamento della carta stessa.

Si intende inoltre riproporre a tre anni di distanza la rilevazione del gradimento del servizio.

Infine, sempre per l'anno 2012, si intende riprendere il percorso di rilevazione degli indicatori in un'ottica di misurazione e valutazione della *performance* e di *benchmarking* del servizio, facendo ricorso a una mappa semplificata di indicatori.

Settore Politiche economiche

A due anni di distanza dalla precedente indagine di *customer* e dalla riorganizzazione del servizio che ha avuto luogo nel settembre 2011, si intende riproporre una nuova rilevazione del gradimento del servizio on line.

Inoltre si intende progettare e realizzare la Carta dei servizi delle attività economiche e commerciali, con particolare attenzione alla definizione degli standard di qualità ed attraverso il ricorso a modalità operative che prevedono il coinvolgimento diretto in gruppi di lavoro degli operatori.

Settore Risorse umane

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 2012 si intende proseguire il lavoro di analisi e definire un set di indicatori maggiormente significativi rispetto ai quali proseguire con la rilevazione dei dati.

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; si è così giunti 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 2012 per arrivare alla definizione di un set ristretto e significativo di indicatori .

Settore Manutenzione

Nel corso dell'anno 2011 si è operato in questo settore attraverso il ricorso a diversi strumenti di intervento per supportare un cambiamento organizzativo in essere.

Nello specifico sono stati progettati e svolti alcuni gruppi di miglioramento con il ricorso alla tecnica del focus group e delle interviste finalizzati a raccogliere autopercezioni in merito a alcune tematiche di organizzazione (polifunzionalità dei ruoli. Ecc.) ed alle criticità professionali.

Si è progettato e sviluppato inoltre un progetto di formazione che ha riguardato la formazione del personale per lo sviluppo di competenze relazionali e di leadership; L'iniziativa denominata "Identità di ruolo e profili professionali: come cambiano i mestieri ed evolvono le competenze" ha coinvolto il personale di cat. B e successivamente si è svolto un percorso di formazione rivolto al personale di cat. C e D, finalizzato a fornire strumenti di base in tema di *leadership* e gestione dei conflitti.

Infine, è stato costituito un apposito gruppo di lavoro avente ad oggetto l'introduzione di un sistema di indicatori di performance a partire dai dati raccolti e sintetizzati dall'ufficio filtro del settore.

E' stata quindi elaborata una prima proposta per implementare un sistema di indicatori di *performance*, per il monitoraggio delle attività di manutenzione gestite in economia; la fase di analisi del servizio ha consentito di ricostruire la "mappa delle attività" del servizio di manutenzione. La mappa così ottenuta ha consentito di individuare le attività principali, sotto il profilo delle risorse-uomo assorbite ed, infine, coerentemente con la selezione delle sole attività più rilevanti, ha consentito di sviluppare un set di indicatori finalizzati alla progettazione di un sistema di controllo e monitoraggio delle attività di manutenzione.

Nel 2012 le finalità specifiche, correlate all'attività 2011, sono le seguenti:

- 1) proseguimento dei gruppi di miglioramento per il personale amministrativo, del centralino e dell'ufficio filtro
- 2) definizione e implementazione di una nuova struttura organizzativa, in cui saranno ridefiniti ruoli e responsabilità con particolare riferimento alle posizioni apicali ed alle figure intermedie, al fine di completare l'integrazione tre strade e manutenzione edifici.
- 3) Sistematizzazione e diffusione del sistema di monitoraggio degli indicatori di performance

Settore Trasformazione urbana e qualità edilizia

A seguito della realizzazione dell'indagine di rilevazione del gradimento del Servizio Informativo Telefonico (S.I.T.) svolta nel 2011, l'obiettivo è quello di riorganizzare il S.I.T., a partire dalle esigenze/bisogni espressi dall'utenza (come emerso dall'indagine di gradimento) ed agli obiettivi di razionalizzazione del servizio.

Servizio Sport

Nei primi mesi del 2012 deve essere somministrata on line l'indagine di gradimento sulle strutture sportive (palestre), progettata nel 2011 anche attraverso il coinvolgimento dei gestori degli impianti sportivi.

L'analisi delle risultanze deve inoltre servire per la realizzazione di una Carta dei servizi del Servizio Sport, al fine 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.

Nella carta dei servizi dovranno inoltre confluire gli standard di qualità afferenti il servizio in oggetto.

- Per quanto riguarda l'anno 2012 si intende supportare il Settore Polizia Municipale e Politiche delle Sicurezze nell'aggiornamento della Carta dei servizi, in coerenza anche con le attività correlate alla certificazione UNI EN ISO 9001:2000.

Il Piano annuale delle attività prevede inoltre:

- 1) il monitoraggio delle carte dei servizi in essere;
- 2) l'aggiornamento del sito web dedicato ai temi della Qualità Totale su MoNet;
- 3) proseguimento dei percorsi di formazione in tema di qualità;
- 4) la prosecuzione 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 (D.lgs. 150/2009).