

Soddisfazione degli utenti

La performance organizzativa, ai sensi del SMVP vigente, viene misurata anche in relazione all'efficacia qualitativa soggettiva/percepita ovvero in relazione alla soddisfazione degli utenti.

Il Comune di Modena ha investito da tempo sul "sistema qualità dell'ente". La struttura preposta alla funzione della programmazione e dei controlli, si occupa infatti anche della progettazione, realizzazione e rendicontazione dei controlli di qualità. Il sistema dei controlli interni, associati al ciclo di gestione della performance organizzativa, è da intendersi come strumento di lavoro, di guida e di miglioramento dell'organizzazione ed è finalizzato al monitoraggio e alla valutazione dei risultati, dei rendimenti e dei costi dell'attività amministrativa svolta dal Comune di Modena, nel rispetto del principio di trasparenza.

In tale ottica, il sistema dei controlli interni è diretto, tra le altre cose, a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati sia direttamente sia mediante organismi esterni (controllo di qualità).

Il Titolo VI, del vigente Regolamento sui controlli interni approvato con Del. Cons. n. 10/2013 "Controllo di qualità", stabilisce che il controllo sulla qualità sia finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi.

Per quanto concerne le "Modalità di effettuazione del controllo di qualità" (Art. 15), si prevede che essa riguardi tanto la qualità percepita che quella effettiva;

la qualità percepita dagli utenti dei servizi deve essere rilevata in maniera sistematica con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento, sia di tipo quantitativo che qualitativo.

La verifica sulla qualità effettiva del servizio è rappresentata da almeno quattro fattori:

- a) accessibilità, intesa come disponibilità delle informazioni necessarie, accessibilità fisica e multicanale;
- b) tempestività, intesa come ragionevolezza del tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione e rispetto dei tempi previsti;
- c) trasparenza, intesa come informazione sui criteri e i tempi di erogazione, sul responsabile del provvedimento e sui costi;
- d) efficacia, intesa come rispondenza a quanto il richiedente può aspettarsi, in termini di correttezza formale, affidabilità e completezza.

Le carte dei servizi costituiscono uno degli strumenti attraverso cui rendere pubblici gli standard di qualità garantiti agli utenti dei servizi.

Le indagini di customer satisfaction che, nel ciclo di misurazione della performance, sono finalizzate a rilevare i risultati dell'amministrazione nell'ottica dell'efficacia soggettiva, vengono svolte regolarmente con una programmazione che può essere biennale o triennale, in relazione ai servizi valutati.

Gli ambiti prevalentemente indagati sono quelli afferenti all'area dei servizi alla persona, tra cui:

- Scuole Infanzia
- Nidi infanzia
- Servizi Sociali (SAAD, CRA, centri diurni, centri diurni specialistici)
- Servizi Anagrafici
- Biblioteche
- Corsi di formazione centro MEMO;
- Polizia Municipale
- Ecc.

Rispetto a queste, il Comune di Modena è in grado di garantire l'osservazione del trend storico.

Altre indagini vengono progettate e realizzate in maniera non sistematica, tra cui anche quelle relative ai servizi interni, ma confluiscono nel loro insieme a formare una valutazione complessiva degli utenti relativamente ai servizi offerti dell'ente.

Si colloca in tale ambito il riferimento anche alle Linee guida n. 4 del Dipartimento della funzione pubblica sulla valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche. Il D.lgs. n. 74/2017, modificando il D.lgs. n. 150/2009, ha infatti inteso rafforzare il ruolo dei cittadini e degli utenti dei servizi pubblici nel ciclo di gestione della performance. Le richiamate Linee guida delineano le modalità per il coinvolgimento degli stakeholders come soggetti attivi nel ciclo della performance in linea con quanto previsto dagli artt. 7, comma 2, lett. C, 8 e 19-bis del D.lgs. n. 150/2009, al fine di integrare nel SVMP la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e di sviluppare, sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo, le relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, utenti e destinatari dei servizi attraverso lo sviluppo e il costante potenziamento di forme di partecipazione e collaborazione.

Stante le precedenti premesse, ai fini della misurazione e valutazione della performance organizzativa per quanto concerne la dimensione dell'output in termini di efficacia soggettiva, è possibile calcolare annualmente un indice complessivo di gradimento riferito alla media dei voti sintetici di gradimento dei servizi erogati risultanti dalle singole indagini di customer svolte nell'ultimo triennio.

Per il triennio 2022-2024 le indagini di customer previste sono le seguenti:

PROGRAMMAZIONE INDAGINI 2022 - 2024

2022	2023	2024
Servizio Nidi d'infanzia	Sicurezza stradale	Sportello unico edilizia
Sito web "Visit Modena"	Servizi demografici	Centrale unica appalti
Manutenzione della città	Servizi residenziali e semiresidenziali anziani	Servizi residenziali e semiresidenziali disabili
Servizio Scuole d'infanzia	Servizio Biblioteche	Servizio tributi
	Servizi Assistenza domiciliare	Servizi igienici pubblici
Benessere organizzativo	Servizi interni e trasversali	Sicurezza urbana
Sicurezza urbana	Sportello unico attività produttive	Polizia locale