

PROGETTO ANNO 2009 “IL SISTEMA QUALITA DEL COMUNE DI MODENA”

Indice

| | |
|--|---|
| IL SISTEMA QUALITA..... | 2 |
| LA MISSION..... | 2 |
| ATTIVITA E STRUMENTI DEL “SISTEMA QUALITA”..... | 3 |
| PROGRAMMAZIONE: IL PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITA..... | 6 |
| RIFERIMENTI NORMATIVI..... | 7 |

IL SISTEMA QUALITA

A tre anni dall'istituzione della "funzione qualità" nel Comune di Modena, si avverte il bisogno di passare ad un progetto di più ampio respiro teso alla costituzione di un vero e proprio "sistema qualità dell'ente".

Sistema perché:

- 1) Coinvolge i diversi attori che operano nell'amministrazione e le unità organizzative dell'ente
- 2) prevede il coordinamento delle azioni rivolte alla qualità dei servizi esterni ed interni all'ente
- 3) prevede l'integrazione strutturata fra l'unità organizzativa preposta al coordinamento della qualità (ufficio sviluppo organizzativo, formazione e qualità) e:
 - l'ufficio ricerche del gabinetto del sindaco a cui competono le indagini di customer satisfaction
 - i referenti della qualità di tutti i settori dell'ente



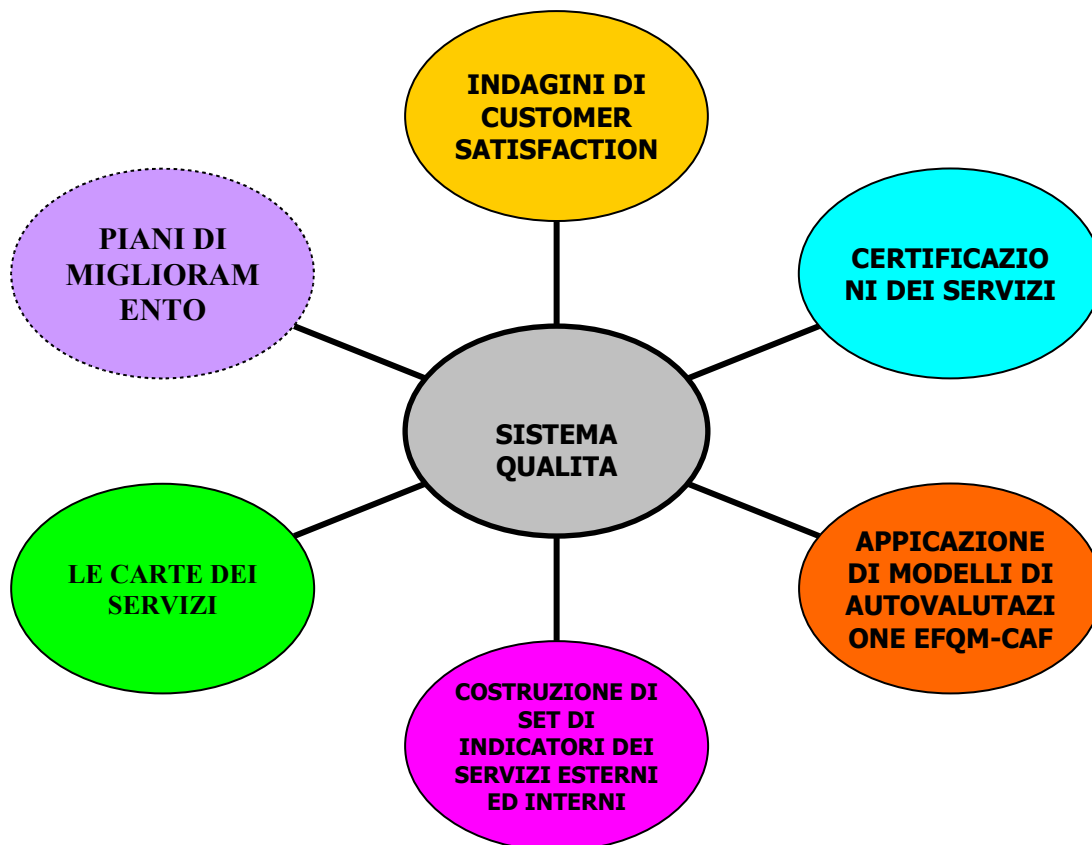
LA MISSION

Obiettivo ultimo del sistema qualità è:

- Monitorare la soddisfazione dell'utenza e le performance dei servizi
- Operare attraverso piani di miglioramento della qualità dei servizi
- Sviluppare una cultura della qualità nell'ente
- Coordinare le diverse azioni per la qualità promosse dai vari settori in un'unica politica per la qualità dell'ente

ATTIVITA E STRUMENTI DEL “SISTEMA QUALITA”

Il sistema qualità può operare **nell’ambito di diverse aree di attività**.



Il **sistema qualità** prevede infatti la fruizione coordinata di differenti **strumenti di analisi e intervento**. Tra i principali vi sono:

1) la costruzione/rinnovamento delle **carte dei servizi**. In tale ambito l’obiettivo è:

- a) predisposizione delle Carte dei servizi dell’ente secondo un unico schema - base, comprendente tutti gli elementi richiesti dalla normativa;
- b) predisposizione di un **piano pluriennale** da concordare con la Direzione Generale in base al quale tutti i servizi comunali con utenza esterna realizzeranno le proprie Carte dei servizi utilizzando il sopra citato schema - base;
- c) assistenza da parte dell’ufficio Qualità ai settori dell’ente nella predisposizione delle Carte dei servizi che saranno sottoposte all’approvazione della Direzione Generale.

2) costruzione ed applicazione di **set di indicatori di rilevazione delle performance** dei servizi. In tale ambito l'obiettivo è:

- a) Attivazione, anche in relazione alle carte dei servizi, di un sistema di monitoraggio degli indicatori di performance e degli standard di qualità continuo e coordinato centralmente.
- b) Applicazione graduale a tutti i diversi servizi erogati ad utenza esterna un sistema di indicatori della qualità, secondo **un piano pluriennale** da concordare con la Direzione Generale
- c) assistenza da parte dell'ufficio Qualità ai settori dell'ente nella predisposizione del set di indicatori e nella conseguente rilevazione

3) le **indagini di customer satisfaction**. In tale contesto l'obiettivo è:

- a) definizione e predisposizione delle linee guida che orientino le rilevazioni (modalità, strumenti, report conclusivi)
- b) effettuazione di indagini di customer satisfaction a cadenza periodica da parte dei servizi sulla base di un piano annuale - pluriennale da concordare con la Direzione generale
- c) predisposizione ed effettuazione delle indagini da parte dell'ufficio ricerche del gabinetto del sindaco
- d) integrazione sistematica dei piani di lavoro e dei materiali dell'ufficio qualità e dell'ufficio ricerche del gabinetto

4) l'applicazione di sistemi ai autovalutazione - **modello Caf**. In tale contesto l'obiettivo è:

- a) Attivazione, in relazione alle rilevazione dei fabbisogni svolta con i referenti della qualità dei settori, di applicazioni del modello di autovalutazione Caf sulla base del Piano programmatico dell'attività
- b) assistenza dell'ufficio Qualità ai settori nella analisi e nella predisposizione dei piani di miglioramento

5) le **certificazioni di qualità**. In tale contesto l'obiettivo è:

- a) promozione e realizzazione di percorsi di certificazione dei servizi secondo **un piano pluriennale** da concordare con la Direzione Generale
- b) affidamento della certificazione ad appositi istituti esterni

16) Il **sistema di coordinamento e supporto centrale dei progetti di miglioramento** della qualità dei servizi e della connessa rendicontazione; in tale ambito lo scopo è:

2

- 1a) attivazione di un sistema di monitoraggio annuale dei progetti di miglioramento della qualità che i diversi settori metteranno in campo a seguito dei processi di qualità attivati (indagini di customer, analisi delle performance dei servizi, carte dei servizi, ecc.)

2I progetti di miglioramento definiscono l'esito atteso dell'applicazione di tutti gli strumenti sopra elencati in coerenza con Il **ciclo di Deming (ciclo di PDCA)**. Si tratta di un modello studiato per il miglioramento continuo della qualità in un'ottica a lungo raggio.☞



La sequenza logica dei quattro punti ripetuti per un miglioramento continuo è la seguente:

- PLAN la pianificazione (serve per individuare il problema o gli obiettivi e proporre strategie e fini)
- DO l'implementazione (attuazione delle azioni pianificate)
- CHECK la verifica (si effettua tramite la misurazione e il monitoraggio delle azioni intraprese per valutare eventuali scarti rispetto agli obiettivi ipotizzati)
- la fase di ACT, il consolidamento dei risultati raggiunti (si adottano azioni per migliorare ulteriormente i risultati raggiunti).

PROGRAMMAZIONE: IL PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ

Quelli elencati precedentemente rappresentano l'insieme degli strumenti ed attività che è possibile mettere in campo.

La pianificazione e la programmazione parte dalla scelta di questi strumenti e dei loro campi di applicazione.

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 (sindaco e direzione generale) di un **piano annuale di attività**

2) successivamente a sottoporre la stessa alla conferenza dei dirigenti di peg.

Il piano annuale delle attività deve contenere 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 indichi le uo coinvolte, lo strumento prescelto, le scadenze temporali previste, il prodotto finale.

RIFERIMENTI NORMATIVI

| NORMA | ANNO |
|--|-------------|
| Direttiva del presidente del consiglio dei ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" | gen-94 |
| Direttiva del ministro della funzione pubblica "Rilevazione della qualità percepita dei cittadini" | mar-04 |
| Direttiva del ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il ministro della funzione pubblica "La qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione dell'utente" | lug-05 |
| Direttiva del ministro dell' funzione pubblica "Semplificazione del linguaggio delle pubbliche amm.ni" | ott-05 |
| Direttiva del ministro per le riforme nella pa "Per una pubblica amm.ne di qualità" | dic-06 |
| Memorandum Nicolais "per una nuova qualità dei servizi e delle funzioni pubbliche" | gen-07 |