

IL SISTEMA QUALITÀ DEL COMUNE DI MODENA

LE ATTIVITÀ REALIZZATE DAL 2009 AL 2014

Dott.ssa Daniela Migliozi
Resp.le ufficio organizzazione, formazione e qualità

GIUGNO 2014

IL SISTEMA QUALITÀ DEL COMUNE DI MODENA

Nel 2004 nel Comune di Modena è stata creata un'apposita unità organizzativa dirigenziale "Progetto Qualità dell'Ente, Progetto Europa, Marketing".

Nel 2006 la "funzione qualità" passa al settore risorse umane, nello specifico all'ufficio organizzazione, formazione e qualità. Nel 2007 e nel 2008 vengono portati a termine i progetti avviati tra il 2004 e l'anno 2006.

Nel 2009 vengono messi a sistema, a supporto della direzione generale, strumenti, metodi e processi della funzione qualità in un "Sistema qualità dell'ente" che prevede la collaborazione con l'ufficio ricerche della direzione generale per quanto concerne le indagini di *customer satisfaction*.

Il sistema qualità - coordinato dall'ufficio organizzazione, formazione e qualità del settore risorse umane decentramento - ha messo in campo in questi anni (anche in conseguenza delle normative recenti in materia) la fruizione coordinata di differenti strumenti di analisi e intervento, definendo i piani di lavoro nel c.d. **piano annuale delle attività** che, annualmente viene formulato¹ in sede di definizione dei principali documenti programmatici (RPP e PEG), previa rilevazione dei fabbisogni con i funzionari **referenti della qualità** presenti in tutti i settori dell'ente.

Dal 2009 ad oggi le azioni di sistema in materia di Qualità dei servizi si sono sviluppate e consolidate allargando ulteriormente il perimetro dei servizi monitorati.

In particolare si sono aggiunte diverse Carte dei servizi (adottate secondo una logica di analisi per processi e analisi del sistema di erogazione), nuovi servizi mai analizzati prima sono stati oggetto di indagini di gradimento e altri sono stati ri-sottoposti a monitoraggio (secondo una periodicità bi o triennale). Infine, e parallelamente, ai medesimi servizi si sono applicati gli strumenti di analisi ai fini della misurazione della *performance*.

Inoltre, al fine di diffondere e meglio coordinare le azioni di sistema, a partire dal 2009, è stata creata la Rete dei referenti della Qualità, costituita da un gruppo di funzionari che operano da "interfaccia" tra i Settori dell'ente e l'Ufficio Sviluppo organizzativo, Formazione e Qualità nei progetti di miglioramento dei servizi interessati.

Si ricorda anche che, a seguito della revisione del sistema dei controlli prevista dal D.L. 74/2011 (convertito in Legge n. 213/2012) e della successiva approvazione da parte del Consiglio Comunale del Regolamento dei controlli interni (deliberazione n. 10/2013), a partire dal 2013 il Piano annuale delle attività è approvato con apposita delibera di Giunta Comunale.

Inoltre, il sistema qualità opera anche attraverso la partecipazione a reti esterne: in particolare, a partire dal 2008 il Comune di Modena è membro del **Benchmarking Q-club**, iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica per promuovere, su tutto il territorio nazionale, il miglioramento delle prestazioni e della qualità dei servizi destinati ai

¹ È disponibile il documento redatto nel 2009 relativo al "Sistema qualità del Comune di Modena"

cittadini. Insieme ai comuni di Trento, Milano, Torino, Genova, Venezia, Bergamo, Bolzano, Firenze, il Comune di Modena lavora sui temi della qualità al fine di costruire strumenti comuni per misurare efficienza, efficacia ed impatti di alcuni servizi².

² E' disponibile la pubblicazione del Q-Club "Copiare fa bene alla performance" anno 2011

PRODOTTI/ATTIVITA REALIZZATI DALL'UFFICIO ORGANIZZAZIONE, FORMAZIONE E QUALITA' 2009-2014

1) CARTE DEI SERVIZI³

Carta dei servizi delle scuole d'infanzia	– anno 2009
Carta dei servizi degli asili nido	– anno 2009
Carta dei servizi della formazione interna	– anno 2009
Carta dei servizi delle biblioteche	– anno 2010
Carta dei servizi demografici	– anno 2011
Carta dei servizi dei musei	– anno 2012
Carta dei servizi Servizio Sport	– anno 2013
Carta dei servizi Polizia Municipale	– anno 2013

In corso di predisposizione:

- Carta dei servizi U.R.P.
- Carta dei servizi servizio Risorse umane

In corso di aggiornamento:

- Carta dei servizi servizi demografici
- Carta dei servizi Biblioteche

Le carte dei servizi sono tutte pubblicate sulla rete civica del Comune di Modena e nel sito della qualità del Comune di Modena **www.comune.modena.it/qualitaente**.

³ **Altre carte dei servizi del comune di Modena realizzate autonomamente dai settori sono:**

Carta dei Servizi di Comunicazione e Relazione con i Cittadini
Carta dei Servizi Assistenza Domiciliare Sociale Integrata
Carta dei Servizi Residenziali per le Persone Anziane
Carta dei Servizi Semiresidenziali per le Persone

2) INDAGINI DI GRADIMENTO⁴

indagine di gradimento dei servizi demografici	– anno 2009
indagine di gradimento dei musei	– anno 2010
indagine di gradimento della formazione interna	– anno 2010
indagine di gradimento del servizio attività economico-commerciali	– anno 2010
<i>focus group</i> e indagine di gradimento del sit del settore tuqe	– anno 2011
<i>focus group</i> e indagine di gradimento del servizio sport	– anno 2011
indagine di gradimento dei servizi demografici	– anno 2012
indagine di gradimento del servizio attività economico-commerciali	– anno 2012
indagine di gradimento servizio Polizia Municipale	– anno 2013
indagine di gradimento servizio MeMO	– anno 2013
indagine di gradimento del servizio biblioteche	– anno 2013
indagine di gradimento del servizio edilizia privata	– anno 2013
indagine di gradimento del servizio Fondazione CresciaMO	– anno 2013
indagine di gradimento del servizio Case residenza	– anno 2013
indagine di gradimento del servizio Case residenza ad alta intensità assistenziale	– anno 2013
indagine di gradimento del servizio Centri diurni specialistici	– anno 2013
indagine di gradimento del servizio Centri diurni tradizionali	– anno 2013
indagine di gradimento del servizio di Assistenza domiciliare	– anno 2013
indagine di gradimento del servizio di Riattivazione (Pol. Sociali)	– anno 2014
indagine di gradimento del servizio mense scolastiche	– anno 2014

In corso /previste per il 2014:

- indagine di gradimento del servizio settore M.T.L.
- indagine di gradimento del servizio C.A.A.D. (Centro adattamento ambienti domestici)
- indagine di gradimento del servizio CED / Sistemi informativi
- indagine di gradimento del servizio Museo della figurina
- indagine di gradimento del servizio Galleria civica

3) INDICATORI DI PERFORMANCE/STANDARD DI QUALITÀ (ai sensi del d.lgs 150/09)

scheda standard di qualità dei servizi demografici (attività di *benchmarking* con Q-club) *anni 2010/2011*

⁴ **Altre indagini di gradimento relative ai servizi dal comune di Modena realizzate autonomamente dall'ufficio ricerche sono:**

case protette, utenti e famigliariAnni 2003-2004-2006-2008-2010centri diurni anziani e specialisticiAnni 2004-2006-2008-2010rsa, utenti e famigliariAnni 2004-2006-2008-2010Attività promozionali terza età2006-2009Cad2008-2011polizia municipale – clienti diretti – contact centerAnni 2003-2004-2005-2007-2008nidi/iscrizioniAnni 2006 -2008-2009-2012scuole d'infanziaAnni 2007-2008Centri estiviAnni 2008 – 2009DiaAnno 2009Servizio comunicazioneAnno 2009Memo corsi di formazioneAnni 2010- 2011-12Memo centro documentazioneAnno 2010C'entro in bici2007Segnalazioni dissesto stradale2009

scheda standard di qualità relativa alla gestione del personale (attività di *benchmarking* con Q-club)
anni 2010/2011
 scheda standard di qualità relativa ai nidi (attività di *benchmarking* con Q-club)
anni 2010/2011
 scheda standard di qualità relativa alle biblioteche
anno 2011
 scheda standard di qualità relativa ai musei
anno 2011
 scheda standard di qualità relativa al settore SML
anno 2012
 scheda standard di qualità relativa al Servizio Sport
 scheda standard di qualità relativa allo Sportello Attività economiche
anno 2013
 scheda standard di qualità relativa al Servizio Tributi (bozza in attesa di approvazione)
 scheda standard di qualità relativa al Servizio Edilizia privata (bozza in attesa di approvazione)
anno 2014

E' disponibile in merito a questo tema il documento redatto nel dicembre 2010 relativo a "gli standard di qualità".

4) Caf - PIANI DI MIGLIORAMENTO

Settore ambiente	anni (2007-2008) 2009
Settore Stm	anni 2006-2008
Settore politiche economiche	anno 2010-2013-2014
settore manutenzione	anni 2011-2012-2013-2014
settore tuqe, servizio telefonico	anno 2012

5) ALTRE ATTIVITA

- Progettazione e realizzazione del sito web dedicato alla qualità del Comune di Modena – anno (www.comune.modena.it/qualitaente) (anno 2009)
- Pubblicazioni della rivista "Pillole di qualità":

Pillole n. 1 Atti del workshop Qualità: un'occasione da cogliere
Pillole n. 2 La carta dei servizi: uno strumento di qualità
Pillole n. 3 La qualità nel Comune di Modena
Pillole n. 4: la rete della qualità negli enti locali. Sintesi delle relazioni presentate durante la 1^a sessione di lavori del Convegno "Le reti della qualità: esperienze a confronto"
Pillole n. 5 La rete della qualità sul territorio. Sintesi delle relazioni presentate durante la 2^o sessione di lavori del Convegno "Le reti della qualità: esperienze a confronto"
Pillole n. 6: Il sistema qualità del Comune di Modena
Pillole n. 7 La rilevazione della qualità percepita
Pillole n. 8 Il *benchmarking* per la qualità dei servizi
Pillole n. 9 Sintesi delle relazioni presentate al convegno "copiare fa bene alla

Performance”: il confronto e lo scambio di prassi come strumento efficace per il miglioramento continuo; l’esperienza del benchmarking Q-club

Pillole n.10: La valutazione della performance organizzativa: La qualità effettiva e gli standard di qualità dei servizi pubblici

Pillole n. 11: Progetto di intervento Settore Manutenzione e Logistica

Pillole n. 12: La qualità dei servizi: una nuova tipologia di controllo dell’ente locale

RIFERIMENTI NORMATIVI

NORMATIVA DI RIFERIMENTO	ANNO
Direttiva del presidente del consiglio dei ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"	gen-94
D.lgs 286/99	1999
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 della 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
D. lgs 150/2009	2009
Linee guida Civit – delibere n. 88 n. 89 n. 104	2010
D.L. 174/2012	2012
D.lgs. 33/2013	2013