

Piano annuale della qualità del Comune di Modena Anno 2014



allegato DCG n. 60 del 25.02.2014

Premessa

Il presente "Piano annuale della qualità" relativo all'anno 2014 contiene la pianificazione delle attività inerenti l'implementazione degli strumenti della Qualità, secondo un programma di lavoro che indica per ciascun progetto: le unità organizzative coinvolte, le attività ed i risultati attesi.

Negli ultimi anni, in particolare con il D. lgs 150/2009 "in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" e con il D. L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012, gli interventi normativi hanno spinto per l'introduzione di logiche e strumenti per la misurazione e valutazione della performance anche organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi, fino ad introdurre la necessità nell'ambito della Pubblica amministrazione di assurgere a nuova tipologia dei controlli interni il controllo della qualità dei servizi (di qui il Regolamento dei controlli interni approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 10 del 4.2.2013).

In coerenza quindi con le predette disposizioni normative in materia, il Piano della qualità del Comune di Modena per l'anno 2014 intende proseguire con i criteri e le metodologie di lavoro consolidati negli ultimi anni per il miglioramento continuo dei servizi.

Il "Sistema qualità" del Comune di Modena, coordinato da apposite unità organizzative (ufficio organizzazione, formazione e qualità del settore risorse umane e ufficio ricerche dalla direzione generale) e realizzato con la collaborazione della rete dei referenti nei settori dell'ente, si caratterizza infatti dai seguenti approcci

LA MISSION

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

La metodologia assunta dal "Sistema qualità" considera quali dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa la qualità del servizio, intesa come concetto multidimensionale che include:

- la qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di *customer satisfaction*);
- 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, che confluiscono anche nelle carte dei servizi, intese quali strumenti per la riqualificazione del rapporto utente/cliente e ente erogatore.

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

GLI STRUMENTI

1) Le **carta dei servizi** sono uno strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche e i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione ai servizi, gli standard di qualità della prestazione, e le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard. La costruzione delle carte avviene . A partire dal 2009 si è di fatto definito un modello standard di carta dei servizi, in

modo da renderne omogenei struttura e contenuti. Tutte le carte dei servizi vengono pubblicate, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito web del Comune di Modena, sezione "amministrazione trasparente"

2) Le **indagini di soddisfazione** sono uno degli strumenti principali deputati ad indagare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio: il questionario è strutturato per la misurazione della soddisfazione dei singoli aspetti del servizio, dell'importanza attribuita a ciascuno di essi, dell'aspettativa da parte degli utenti e di un voto di soddisfazione complessiva nonché delle caratteristiche socioanagrafiche dell'intervistato per lo sviluppo di analisi diversificate. La somministrazione del questionario viene svolta con diverse metodologie: telefonica, *face-to-face*, *on-line*. In alcuni casi la definizione del questionario prevede il coinvolgimento diretto degli *stakeholder* (personale del servizio, utenti, ecc.) tramite indagini preliminari di carattere qualitativo (es. *focus group*).

Gli esiti delle indagini di gradimento sono pubblicati, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, ed in base al modello definito per la comunicazione dei dati, sul sito web del Comune di Modena, sezione "amministrazione trasparente"

3) Gli **indicatori di performance** esprimono il livello di *performance* dei servizi erogati. Il sistema di indicatori che occorre progettare fa riferimento alla principali dimensioni della qualità del servizio quali accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia. Gli indicatori quali quantificazioni (misure o rapporti tra misure) sono in grado di rappresentare in modo valido, significativo e attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata ed ad ognuno di essi è associato un valore programmato.

IL PROCESSO

Da un punto di vista procedurale, il piano 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.

I progetti contenuti nel Piano della qualità si caratterizzano per essere articolati in una sequenza pianificata di azioni ed attività che concernono il "processo" di analisi dei servizi, di definizione del set di indicatori di *performance organizzativa*, di realizzazione delle indagini di soddisfazione, delle stesura della carte dei servizi, della pianificazione degli interventi di miglioramento.

LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE

Il Sistema qualità opera anche con la finalità di promuovere contenuti e linguaggi afferenti il tema della qualità per sensibilizzare e promuovere tra il management ed i dipendenti l'orientamento al cliente e la cultura del risultato.

Gli strumenti e i mezzi utilizzati sono:

- la collana "Pillole di Qualità"
- il sito web della qualità www.comune.modena.it/qualitaente

Il piano anno 2014

Sulla base delle precedenti premesse, il Piano di lavoro della qualità per l'anno 2014, prevede di operare essenzialmente a due macro-livelli:

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;

Di seguito sono riportati, per settore/servizio di riferimento, le sintesi dei progetti per l'anno 2014, i quali saranno descritti in dettaglio nel Piano esecutivo di gestione e nel Piano dettagliato degli obiettivi.

Settore Direzione generale

Per l'anno 2014, l'obiettivo è quello di redigere la Carta dei servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), coordinato dal servizio Comunicazione, marketing e relazioni coi cittadini della Direzione generale.

Settore Risorse umane e decentramento

Per l'anno 2014, l'obiettivo è quello di redigere la Carta dei servizi del settore Risorse umane con riferimento alle attività del servizio tra cui quelle che hanno un'utenza interna.

Settore Istruzione e rapporti con l'università

Per quanto concerne la rilevazione del gradimento dei servizi, ed in continuità con le indagini di customer svolte periodicamente nell'ambito del settore, nel corso del 2014 si procederà alla rilevazione del gradimento:

- del servizio asili nido
- del servizio ristorazione scolastica per quanto concerne le scuole di infanzia comunale, statali e convenzionate
- dei corsi di formazione del centro Memo

Settore Manutenzione, traffico e logistica

A partire dall'anno 2011 si è lavorato in collaborazione con questo settore su più fronti ed attraverso il ricorso a diversi strumenti di intervento per supportare un cambiamento organizzativo in essere, tra cui: gruppi di miglioramento (focus group, interviste), percorsi di formazione sui temi delle competenze relazionali e di leadership, sistema di indicatori di performance, analisi e progettazioni organizzative, gruppi di coordinamento (comitato di direzione, di circoscrizione, ecc.). Nel corso del 2013, anche a fronte di innovazioni relative all'assetto direzionale dell'ente, si è proseguito con un ridisegno complessivo della struttura nonché con la progettazione ed applicazione di strumenti organizzativi di supporto con particolare riferimento a interviste qualitative e di gruppo rivolte agli operatori ed alla reportistica connessa agli standard di qualità del servizio.

Nel 2014, in coerenza con le precedenti attività, saranno monitorati ed integrati i piani di miglioramento suddetti e sarà progettata e realizzata ad hoc un'indagine di gradimento del servizio manutenzione delle strutture comunali.

Settore Pianificazione territoriale e Edilizia privata

Nel corso del 2013 si è proceduto ad un'analisi preliminare del servizio edilizia privata a ed all'indagine di gradimento del servizio stesso con riferimento allo sportello edilizia, SIT, Servizio informativo telefonico, Ufficio mappe e visure, sito internet, portale MUDE.

Nel 2014, il percorso sarà ulteriormente articolato con la definizione degli standard di qualità del servizio per la valutazione della performance organizzativa.

Settore Politiche sociali, sanitarie e abitative

In continuità con le indagini di gradimento periodicamente svolte in questo settore, nel 2014 si procederà con la somministrazione delle interviste di gradimento per quanto concerne i seguenti servizi:

- servizio di riabilitazione nelle case residenza ad alta intensità assistenziale
- servizio CAAD, centro adattamento ambienti domestici di Modena, il quale si rivolge alle persone con disabilità e ai loro familiari, con l'obiettivo di sviluppare una cultura diffusa dell'accessibilità, fruibilità e vivibilità dell'abitazione, al fine di completare e rendere più efficaci le politiche orientate all'autonomia e alla domiciliarità

Settore Cultura, turismo e politiche giovanili

In continuità con le indagini di gradimento periodicamente svolte in questo settore, nel 2014 si procederà con la somministrazione delle interviste di gradimento per quanto concerne i seguenti servizi:

- Galleria civica
- Museo della figurina

Settore Politiche finanziarie e patrimoniali

Il Servizio tributi è stato oggetto di un'analisi preliminare nel corso del 2013 con particolare riferimento al tema degli standard di qualità del servizio. Nel 2014 si intende pianificare e realizzare un primo piano di miglioramento rispetto alla valutazione della performance organizzativa del servizio.