

## **PROGETTO REFERENTI DELLA QUALITÀ**

### **Obiettivi**

Il progetto "Sistema qualità del Comune di Modena" individua nell'attivazione della **rete dei referenti della qualità** dei settori dell'ente uno dei suoi strumenti/finalità prioritari.

Il concetto stesso di "Sistema" implica infatti una integrazione fra attori che appartengono alla stessa macro organizzazione ma che individualmente sono portatori di scopi, prassi, esperienze settoriali in tema di qualità.

### **Chi sono?**

I REFERENTI DELLA QUALITÀ sono funzionari che, con ruolo, funzioni e compiti diversi, operano all'interno dell'amministrazione comunale e rappresentano l'interfaccia tra i Settori dell'ente e l'Ufficio Sviluppo organizzativo, Formazione e Qualità.

### **Come vengono individuati?**

I REFERENTI DELLA QUALITÀ devono essere individuati dai dirigenti di settore sulla base del ruolo ricoperto nell'ambito del settore (il più affine al tema qualità) e delle competenze attese rispetto a tale funzione .

### **Cosa fanno?**

1. In primo luogo collaborano con l'ufficio qualità nella definizione del PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ IN TEMA DI QUALITÀ da sottoporre alla direzione generale: si tratta di uno strumento di programmazione di tutte quelle attività che rientrano nella voce qualità: analisi di *customer satisfaction*, rilevazione di indicatori di *performance*, carte dei servizi, processi di autovalutazione (Caf), ecc...;

l'obiettivo è quello di operare nell'ambito di un quadro coordinato e integrato nei diversi settori dell'ente rispetto all'applicazione degli strumenti della qualità e nell'ottica di una politica di ente unitaria.

2. Collaborano con il dirigente di settore, potendo *disporre del supporto* dell'ufficio qualità, all'analisi dei bisogni specialistici e settoriali in tema di qualità ed all'implementazione delle conseguenti attività;

3. Segnalano all'Ufficio qualità specifici fabbisogni formativi propri e del personale del loro settore in tema di qualità;

4. Collaborano con l'Ufficio qualità alla creazione e implementazione di uno specifico sito *web* relativo al SISTEMA QUALITÀ COMUNE DI MODENA in cui sarà necessario far confluire informazioni e materiali sulle differenti attività trasversali e settoriali dell'ente in tema di qualità.

### **Cosa si fa per loro?**

1. saranno programmati ed organizzati appositi corsi di formazione per i referenti della qualità volti a far acquisire delle competenze di base in tema di **strumenti e metodologie** della qualità ed a presentare percorsi di eccellenza attivati in altre realtà locali.

In particolare, il percorso formativo mira a:

- sensibilizzare i referenti della qualità sulla rilevanza del proprio ruolo nel complesso Sistema qualità all'interno dell'Amministrazione identificando i problemi e le possibili soluzioni alternative;
- individuare le principali competenze necessarie per l'efficace svolgimento delle attività richieste e/o attese dal ruolo;
- fornire nozioni di base sul tema della qualità al fine di migliorare, in particolare, la fruizione degli strumenti utilizzabili;
- rafforzare la Rete tra i "Referenti" e l'Ufficio qualità.

2. saranno programmati e svolti incontri a cadenza periodica con la rete dei referenti della qualità al fine di:

- predisporre i piani di attività;
- monitorare l'andamento dei percorsi attivati;
- condividere i risultati ottenuti rispetto a quelli attesi;
- definire i piani di miglioramento conseguenti, in un'ottica di miglioramento continuo;
- approfondire le criticità e i problemi incontrati dai referenti nello svolgimento del proprio ruolo.