

La qualità: una nuova tipologia di controlli

Dott.ssa Daniela Migliozi
Responsabile ufficio organizzazione, formazione e qualità
Comune di Modena

23 Ottobre 2013
6 novembre 2013

La normativa .1

Le Direttive 1994-2006

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994: "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"
- Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi";
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi"
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 "*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*"
- Direttiva del ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il ministro per la funzione pubblica del 27 luglio 2005 "*Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti*"
- Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione per una pubblica amministrazione di qualità del 19 dicembre 2006

La normativa .2

Valutazione della performance organizzativa I

Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"

□ *Art. 8. Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa*

1. Il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne:

- a) l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
- b) l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli *standard* qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;
- g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;

□ *Art. 28. Qualità dei servizi pubblici*

1. Il comma 2 dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, è sostituito dal seguente:
«2. Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfetario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la Conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche».

La normativa .2

Valutazione della performance organizzativa II

- Civit
- Delibera n. 88/2010: “Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)”
- Delibera n. 89/2010 – Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance (articoli 13, comma 6, lett. d) e 30, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)
- Delibera n. 104/2010 – Definizione dei sistemi di misurazione e valutazione della performance entro il 30 settembre 2010
- Delibera n. 3/2012 Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici

La normativa .3: trasparenza e anticorruzione I

- L. 190/12 "anticorruzione"
- *la Civit adotta le linee guida per la definizione degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici – ora Funzione pubblica (art. 5 comma DL 101/2013)*
- *Decreto attuativo 33/2013 in materia di trasparenza*

trasparenza e anticorruzione II

Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

- **Art.10 Programma triennale per la trasparenza e l'integrità**
comma 9. La trasparenza rileva, altresì, come dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le carte dei servizi ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, così come modificato dall'articolo 28 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.
- **Art. 32 Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati**
Comma 1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.
- **Art. 35 Obblighi di pubblicazione relativi ai procedimenti amministrativi**
comma 1 lettera n) Le pubbliche amm.ni pubblicano "I risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento"

La normativa .4: i controlli

- **L. 7 dicembre 2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174**
- l'art. 3 del decreto legge 10 ottobre 2012, n. 174 introduce misure volte a rafforzare i controlli in materia di enti locali;

Art.3 comma 2: Il sistema di controllo interno è diretto a:

e) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

- **Delibera Consiglio Comunale Comune di Modena n. 10 del 4 febbraio 2013 "Regolamento dei controlli interni"**
- il Titolo IV, artt. 14 e 15 del Regolamento dei controlli interni, ha ad oggetto "Controllo di qualità" e prevede che la Giunta Comunale adotti annualmente il Piano della qualità, i cui progetti vengono poi recepiti nel Piano esecutivo di gestione e nel Piano dettagliato degli obiettivi dei settori coinvolti;
- **Delibera di giunta n.174/2013: Piano annuale della qualità anno 2013**

Regolamento sui controlli interni

Titolo IV: controllo di qualità .1

Art. 14 – Finalità

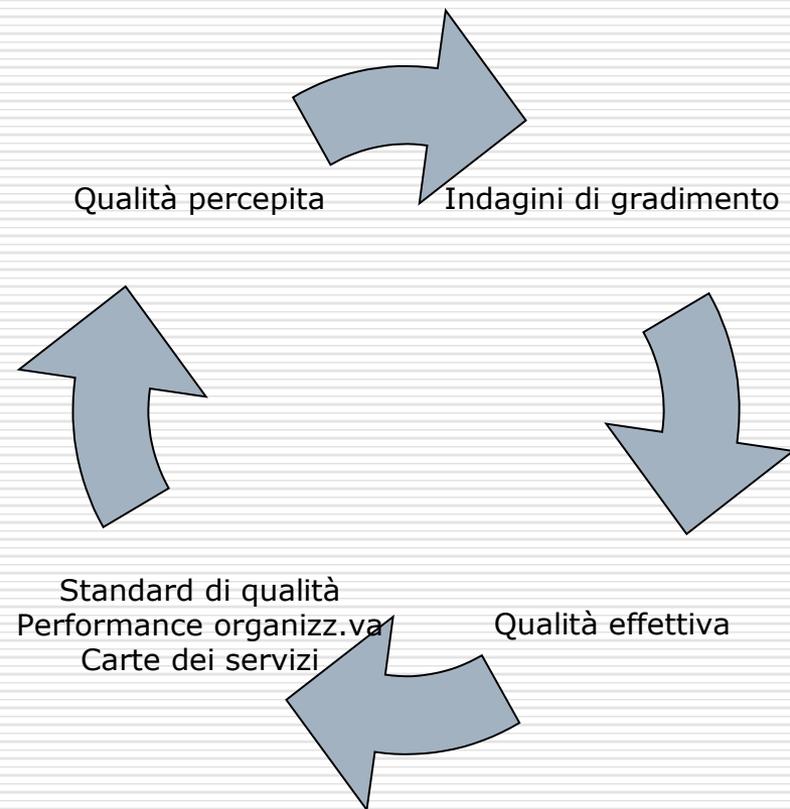
1. Il controllo sulla qualità è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi.
2. La Giunta comunale adotta annualmente il Piano della qualità, che viene recepito nel Piano esecutivo di gestione e nel Piano dettagliato degli obiettivi.
3. Gli indicatori di qualità intervengono a completare la valutazione di prestazioni le cui caratteristiche in termini di efficienza ed economicità sono definite in via preventiva, e concorrono, nell'ambito del processo di programmazione e controllo, a ridefinire le caratteristiche dei servizi e delle prestazioni da erogare.

Regolamento sui controlli interni

Titolo IV: controllo di qualità .2

Art. 15 – Modalità di effettuazione del controllo di qualità

1. La qualità percepita dagli utenti dei servizi viene rilevata in maniera sistematica con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento sia di tipo quantitativo che qualitativo.
2. La 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.
3. La verifica sulla qualità effettiva avviene attraverso il sistema dei controlli interni, associati al ciclo di gestione della *performance* di ente e della *performance* organizzativa
4. Le carte dei servizi costituiscono uno degli strumenti attraverso cui rendere pubblici gli standard di qualità garantiti agli utenti dei servizi.



Indagini di gradimento 1

- **Affari generali**
- **Anagrafe**
- **Manutenzione e logistica**
- **Segnalazioni dissesto stradale**
- **Polizia Municipale**
- **Contact center - servizio in generale**
- **Pol.economiche e sport**
- **Impianti sportivi**
- **Sportello front office**
- **Risorse umane**
- **Formazione**
- **Politiche sociali**
- **Attività promozionali terza età**
- **Centro adattamento ambienti domestici**
- **Centri diurni e Centri diurni specialistici**
- **Case protette**
- **Residenza Sanitaria Assistenziale**

Indagini di gradimento 2

- **Cultura**
 - Musei civici**

- **Istruzione**
 - Nidi e Scuole d'infanzia**
 - Iscrizioni on line**
 - Centri estivi**
 - Memo: Centro documentazione**
 - Corsi di formazione e MyMemo**

- **Pianificazione**
 - C'Entro in bici**

- **Trasformazione urbana**
 - Informazioni telefoniche**
 - Servizio pratiche on-line : Dia Edilizia**

Indagini di gradimento 1: anno 2013

SETTORE ISTRUZIONE

fondazione cresciamo utenti

servizio ristorazione scolastica

Centro Memo

SETTORE PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E EDILIZIA PRIVATA

sportello unico edilizia

SETTORE PM

Polizia municipale

SETTORE POLITICHE SOCIALI

Centri diurni e Centri diurni specialistici

Case residenza ad alta densità assistenziale

Assistenza domiciliare

SETTORE CULTURA

biblioteche

Carte dei servizi

- ❑ 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 Anziane
- ❑ Carta dei Servizi dei Nidi d'Infanzia
- ❑ Carta dei Servizi delle Scuole d'Infanzia
- ❑ Carta dei servizi della formazione
- ❑ Carta dei servizi delle biblioteche
- ❑ Carta dei Servizi Demografici
- ❑ Carta dei Servizi dei Musei Civici
- ❑ Carta dei Servizi della Polizia Municipale
- ❑ Carta del Servizio sport

Standard di qualità – performance organizzativa

- ❑ Servizi demografici- anagrafe stato civile
- ❑ Settore manutenzione, traffico e logistica
- ❑ Servizio attività economico-commerciali
- ❑ Servizio sport
- ❑ Settore risorse umane
- ❑ Servizio biblioteche
- ❑ Musei civici
- ❑ Nidi
- ❑ Servizio tributi

Piani di miglioramento

- Settore manutenzione, traffico e logistica
- Settore politiche economiche
- Settore pianificazione territoriale e edilizia privata
- Servizi demografici
- Settore cultura, Musei civici

Qualità interna: benessere organizzativo .1 (“clienti interni”)

- **DECRETO LEGISLATIVO 9 aprile 2008 , n. 81** in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro: introduce una nuova nozione giuridica di salute (art. 1, c. 2, lett. o) da proteggere in ambito lavorativo: essa deve consistere nel “benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un’assenza di malattia o d’infermità” e (art. 28) prescrive l’obbligo per il datore di lavoro di effettuare la valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute di tutti i lavoratori, “...compresi quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell’accordo europeo dell’8 Ottobre 2004”.

- **DECRETO LEGISLATIVO 14 marzo 2013, n. 33:** Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. Art. 20 comma 3 “ Obblighi di pubblicazione dei dati relativi alla valutazione della performance e alla distribuzione dei premi al personale”.
- Le pubbliche amministrazioni pubblicano, altresì, i dati relativi ai livelli di benessere organizzativo.

Qualità interna: benessere organizzativo .2

- **Indagini conoscitive** -questionari, focus group,ecc.
- **Piani di miglioramento** - strumenti di coinvolgimento, di informazione, di formazione
- **Percorsi di ascolto** - progetti settoriali
-Sportello d'ascolto