

# SISTEMA QUALITA' COMUNE DI MODENA

## PIANO DI LAVORO 2009

## PAQ: IL BENCHMARKING Q-CLUB E LE ATTIVITÀ ANNI 2008-2009 CONNESSE

Le attività imminenti che ci propone di mettere in campo sono in parte connesse alla adesione del Comune di Modena al benchmarking q-club che rappresenta un'iniziativa del Paq.

⇒ [Per una pubblica amministrazione di qualità](#) è un'iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica per promuovere, su tutto il territorio nazionale, il miglioramento delle prestazioni e della qualità dei servizi destinati ai cittadini

In tale ambito, una delle linee di azione promosse è il **Benchmarking Qclub fondato nel 2007 da** amministrazioni che da anni lavorano sui temi della qualità al fine di costruire strumenti comuni per misurare efficienza, efficacia ed impatti di alcuni servizi e quindi di divenire "luogo" di scambio e di lavoro comune sui temi della qualità e della valutazione dei servizi.

I comuni Trento, Milano, Torino, Genova, Venezia, Bergamo, Bolzano operano con il sostegno del Dipartimento della Funzione Pubblica ed il supporto metodologico di SistemaSusio e nell'anno 2008 hanno accettato la candidatura del Comune di Modena.

Il sito [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it) permette di avere informazioni sulle attività del QClub: il programma di lavoro, alcuni documenti elaborati, ecc. oltre ad una sessione riservata ai membri del club.

I membri del Q- club nell'ultimo anno hanno lavorato sul confronto delle prassi dei diversi comuni nell'ambito di due filoni tematici; gli indicatori dei servizi delegati dallo stato e la *customer satisfaction*.

Nell'ultimo incontro plenario si sono definite per il 2009 tre linee di azione:

### **1) Misurazione delle performance attraverso un set di indicatori relativi ai servizi delegati dallo stato**

- **lavoro svolto:** costruzione di un set di indicatori relativi ai servizi delegati dallo stato inerenti lo sportello anagrafico dei residenti, lo stato civile, stranieri;
- **lavoro da svolgere:**

a) analisi del set di indicatori proposti e concordati con il gruppo	<b>Entro dicembre 2008</b>
b) valutazione della loro applicabilità presso ciascuna amm.ne (ivi compresi dei tempi e delle modalità prescelte di rilevazione) anche mediante il supporto del comune di Bergamo coordinatore di questa iniziativa	<b>Entro dicembre 2008</b>
c) restituzione dei risultati dell'analisi degli indicatori al gruppo di lavoro	<b>Entro dicembre 2008</b>
c) applicazione degli indicatori - tramite apposita rilevazione - dei servizi della sede centrale per quanto concerne l'anagrafe dei residenti	<b>Entro aprile 2009</b>

2) **i processi di ascolto del cittadino: le rilevazioni di customer satisfaction**

- **lavoro svolto:**

- a) raccolta delle esperienze (modelli, modalità, strumenti) di *customer satisfaction* presso tutte le amm.ni del club
- a) definizione di LINEE GUIDA omogenee e di modelli di rilevazione e rendicontazione

- **lavoro da svolgere:**

analisi delle linee guida proposte e concordate dal gruppo di lavoro	<b>Entro dicembre 2008</b>
analisi dei modelli di strumenti concordati (rilevazione e rendicontazione)	<b>Entro dicembre 2008</b>
verifica della loro possibile adozione presso le amm.ni di riferimento	<b>Entro dicembre 2008</b>
Feedback al gruppo rispetto alle verifiche fatte	<b>Entro dicembre 2008</b>
Invio al coordinatore dell'argomento delle rilevazioni del gradimento già fatte presso gli sportelli anagrafici delle singole amm.ni	<b>Entro ottobre 2009</b>
sperimentazione di una rilevazione diretta con i modelli di cui sopra presso gli sportelli anagrafici della sede centrale	<b>Entro aprile 2009</b>

### 3) gestione dei reclami

- **lavoro svolto:** analisi presso tutte le amministrazioni del gruppo delle modalità di gestione dei reclami
- **lavoro da svolgere:**

analisi della gestione dei reclami presso le singole amm.ni	<b>Entro gennaio 2009</b>
formulazione di ipotesi/piani di miglioramento da applicare al processo	
Eventuale possibilità di visione del software gestionale del comune di Milano che opera attraverso la gestione centralizzata dei reclami	

## ALTRE ATTIVITA PER L'ANNO 2009

### COMUNICARE LA QUALITÀ

#### 1) Sito Sistema Qualità

Obiettivo del 2009 è realizzare in collaborazione con l'Ufficio Marketing e Comunicazione – un sito/portale dedicato interamente alle politiche della qualità dei servizi comunali.

Il sito dovrà prevedere diverse sezioni e metterà a disposizione i risultati delle indagini di *customer satisfaction*, le carte dei servizi realizzate, i documenti di lavoro e le pubblicazioni in tema di qualità, le applicazioni del modello Caf, i servizi certificati, ecc.. coordinando l'attività dell'ufficio qualità con l'attività in tema di qualità degli altri settori dell'ente

#### 2) Pubblicazioni

Si intende anche nel 2009 realizzare la pubblicazione periodica specialistica "Pillole di qualità".

La finalità specifica sarà quella di presentare gli strumenti di implementazione delle politiche di qualità ed offrire un panorama dei progetti realizzati e dei principali risultati.

### INDICATORI DI PERFORMANCE

Si intende nel 2009 costruire in collaborazione con il settore cultura un set di indicatori di performance delle biblioteche anche al fine della realizzazione della carta dei servizi .

### LE CARTE DEI SERVIZI

**Nel corso del 2009** occorre arrivare alla stesura definitiva ed alla relativa divulgazione delle seguenti carte dei servizi:

- asili nido
- scuole d'infanzia
- formazione
- biblioteche (bozza)

### LA CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ NEL SETTORE PM

**Nel corso del 2009** saranno svolte tutte le attività necessarie per mantenere la certificazione di qualità ottenuta nell'aprile 2004.

## I REFERENTI DELLA QUALITÀ

**Nel corso del 2009 occorre rinnovare e rinforzare la rete dei referenti della qualità.**

Il **sistema qualità – come descritto** - richiede inevitabilmente la strutturazione di una rete formale ed operativa di **referenti della qualità** in **tutti i settori dell'ente**. La loro individuazione - tra il personale di cat. D - deve essere finalizzata a garantire le necessarie funzioni di raccordo tra la funzione Qualità e la struttura presso cui opera il referente.

Loro compito è:

- collaborare con l'ufficio SVILUPPO ORGANIZZATIVO, FORMAZIONE E QUALITÀ alla predisposizione del piano annuale delle attività afferenti la funzione qualità
- collaborare con il dirigente di settore per la pianificazione gestione dei piani di qualità programmati
- fornire il supporto al personale del proprio settore nell'implementazione dei percorsi di qualità

Loro diritto è:

- partecipare ad appositi corsi di formazione per i referenti della qualità inerenti sugli strumenti e le metodologie della qualità
- partecipare ad appositi incontri organizzati a cadenza periodica con la rete dei referenti della qualità e l'ufficio qualità al fine di:
  - ⇒ mappare i fabbisogni dei settori rispetto all'adozione di strumenti della qualità
  - ⇒ monitorare l'andamento dell'attuazione dei piani della qualità
  - ⇒ condividere i risultati del lavoro svolto
  - ⇒ approfondire le criticità e i problemi incontrati dai referenti nello svolgimento del proprio ruolo

## FORMARE ALLA QUALITÀ

**Nel corso del 2009 occorre investire sulla formazione inerente i temi della qualità:** in particolare i temi riguarderanno la presentazione dei principali strumenti della qualità associati a testimonianze di percorsi di eccellenza.

**I percorsi di formazione saranno rivolti**

- alla dirigenza
- ai referenti della qualità
- ai funzionari dell'ente

## Sistema qualità: le attività anno 2009

