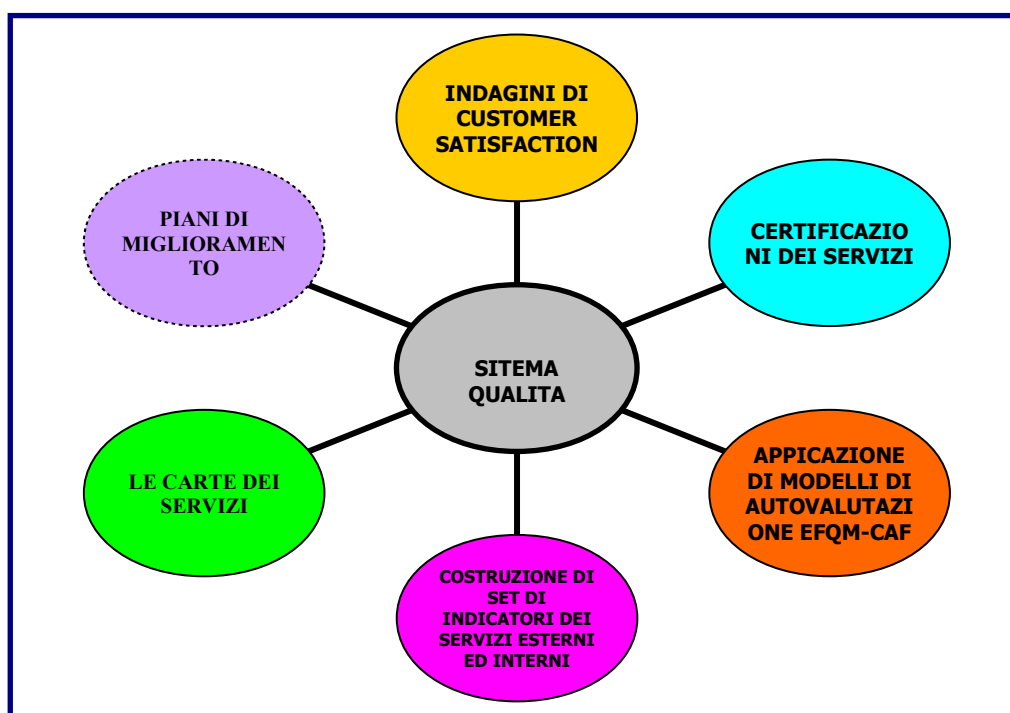


IL SISTEMA QUALITÀ PIANO DI LAVORO ANNO 2010



Premessa

Come previsto nel documento "Sistema qualità del Comune di Modena", definito ed approvato nel corso dell'anno 2009, lo strumento principale per la definizione dei piani di lavoro in tema di qualità è rappresentato dal **PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ**

Annualmente, in sede di definizione dei principali documenti programmatici (Rpp e Peg), l'unità organizzativa preposta al coordinamento della funzione qualità si impegna, *previa rilevazione dei fabbisogni con i referenti della qualità dei settori*:

- 1) a formulare una proposta per gli organi di vertice dell'amministrazione (direzione generale) di un piano annuale di attività
- 2) a sottoporre successivamente la stessa alla conferenza dei dirigenti di peg.

Il piano annuale delle attività contiene la programmazione di massima (non di dettaglio) a livello di ente di tutte quelle attività che confluiscono sotto la voce qualità secondo uno schema semplificato che indichi le uo coinvolte, lo strumento prescelto, le scadenze temporali previste, il prodotto finale.

Per l'anno 2010, il Piano annuale delle attività che implica il coinvolgimento di altri settori dell'ente risulta essere il seguente:

Settore cultura

1) servizio biblioteche

il servizio biblioteche ha proceduto a una prima stesura della carte dei servizi, anche in relazione alle "Linee guida" della Regione dettate in questo ambito; l'obiettivo è quello di giungere nei primi mesi dell'anno 2010 ad una stesura definitiva della stessa, in coerenza anche con linee guida del sistema qualità del Comune di Modena in tema di carta dei servizi;

2) musei civici

anche in relazione al lavoro svolto nel corso dell'anno 2009 che ha portato alla conclusione del Regolamento dei musei, nel corso dell'anno 2010 si procederà a progettare e realizzare un'indagine di *customer satisfaction* relativamente al museo civico d'arte e al museo civico archeologico-etnologico in collaborazione con l'ufficio ricerche;

si procederà inoltre alla definizione degli indicatori di performance dei servizi museali al fine di arrivare entro l'anno ad una prima stesura della bozza carta dei servizi museali, in continuità con il lavoro svolto presso altri istituti culturali;

Servizio politiche economiche

Negli ultimi mesi dell'anno 2009, presso il servizio politiche economiche è stata realizzata una prima indagine ricognitiva volta a una ricollocazione delle singole attività e dei relativi indicatori nelle differenti unità organizzative che definiscono il settore per la parte inerente le attività economiche; nel corso del 2010, a seguito di questa prima fase, verrà svolta un'analisi di approfondimento, con l'ausilio dello strumento di autovalutazione Caf, finalizzata a ricostruire i processi sussistenti e a definire punti di forza e miglioramento del servizio;

l'obiettivo consiste nel definire Piani di miglioramento per il servizio con un particolare riguardo a ipotesi di riorganizzazione soprattutto degli sportelli per il pubblico; inoltre, nella seconda parte dell'anno si procederà alla progettazione e realizzazione di un'indagine di gradimento fra gli utenti dei servizi offerti, in collaborazione con l'ufficio ricerche.

Servizio anagrafe

Nel corso dell'anno 2009, si è svolta un'indagine campionaria (ca 400 unità) di rilevazione del gradimento dei servizi anagrafici della sede centrale ; inoltre è stato definito ed implementato un sistema di indicatori di performance rilevati trimestralmente, anche ai fini di un benchmarking con gli altri enti locali facenti parti del Benchmarking q-club;

gli esiti di entrambi queste attività forniscono un quadro di riferimento a partire dal quale per l'anno 2010 si intende giungere ad una prima versione della carta dei servizi anagrafici;

Settore personale

Nell'ambito del programma di lavoro concordato con i membri del Benchmarking q-club, per l'anno 2010 il Comune di Modena ha assunto la funzione di coordinamento rispetto all'attività di benchmarking relativa agli indicatori delle politiche del personale; nel panorama degli enti locali, l'assenza di dati a fini comparativi rispetto al tema indagato definisce la centralità del lavoro da svolgere che consiste:

- analisi e selezione degli indicatori da sottoporre a benchmarking
- raccolta e sistematizzazione delle osservazioni/integrazioni degli altri enti
- supporto agli altri enti per la raccolta dei dati
- sintesi dei dati raccolti da tutti gli enti
- analisi comparativa degli indicatori

Inoltre, in collaborazione con l'ufficio ricerche, verrà progettata e realizzata un'indagine di *customer satisfaction* on line relativa al servizio di formazione per i dipendenti comunali

Settore istruzione

Nell'ambito del programma di lavoro concordato con i membri del Benchmarking q-club, per l'anno 2010 il Comune di Modena (ufficio qualità e settore Istruzione) ha aderito all'attività di benchmarking relativa agli indicatori dei servizi nidi coordinata dal comune di Venezia; lo scopo è quello di giungere alla definizione di un set condiviso di indicatori, alla rilevazione degli stessi e ad un confronto finale

Per l'anno 2010, il Piano annuale delle attività prevede inoltre:

- 1) pubblicazione, monitoraggio e aggiornamento del sito web qualità su Monet
- 2) pubblicazione di n.2 numeri di "Pillole di qualità"
- 3) proseguimento dei percorsi di formazione in tema di qualità