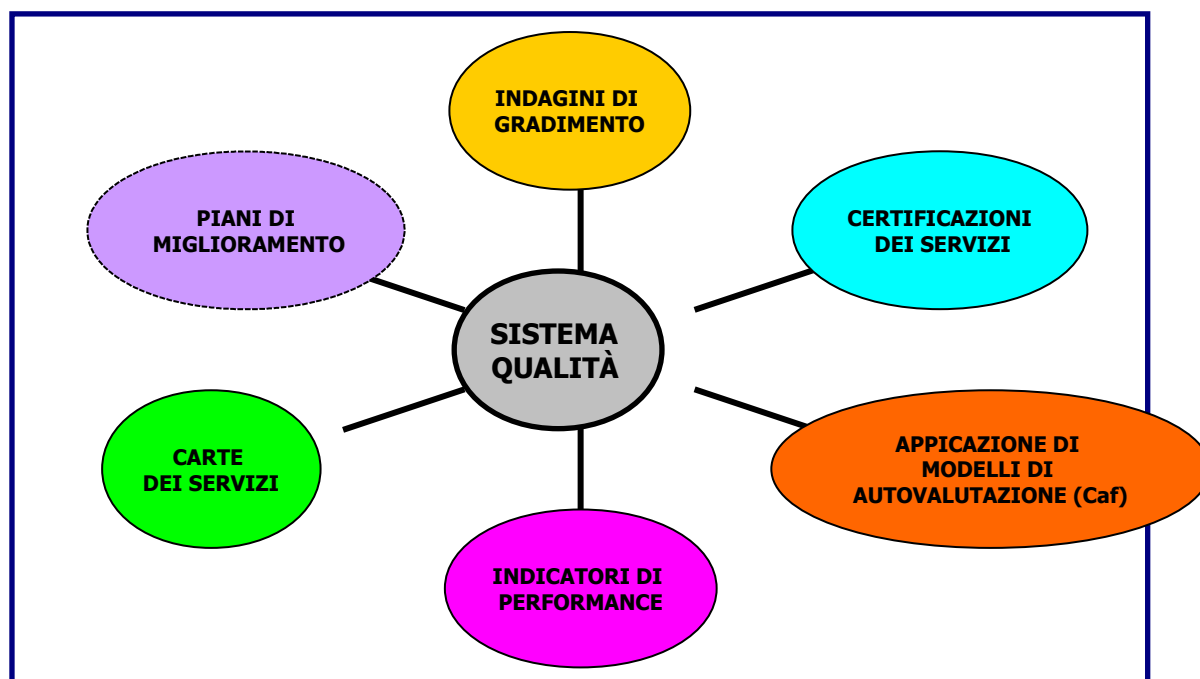


## IL SISTEMA QUALITA' PIANO DI LAVORO ANNO 2013

### Piano annuale della qualità del Comune di Modena



## **Premessa**

Il presente "Piano annuale della qualità" relativo all'anno 2013 contiene la pianificazione dei progetti e delle attività inerenti l'implementazione delle logiche e degli strumenti della Qualità Totale, secondo un piano di lavoro che indica per ciascun progetto: le unità organizzative coinvolte, lo strumento prescelto, le scadenze temporali previste, gli esiti attesi.

Negli ultimi anni, in particolare con l'emanazione del D.lgs 150/2009 "in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", del D.L 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n.213/2012, del Regolamento dei controlli interni approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. n. 10 del 4-2-2013, si sono succeduti diversi interventi normativi finalizzati all'introduzione di logiche della misurazione e valutazione della *performance*, consolidando così la necessità di introdurre nella Pubblica amministrazione logiche e strumenti riferibili ai modelli della Qualità Totale.

In coerenza quindi anche con le recenti disposizioni normative in materia, per quanto concerne l'anno 2013, il Piano della qualità del Comune di Modena intende proseguire con i temi, gli approcci e le metodologie di lavoro consolidate negli ultimi anni e, nel contempo, recepire le recenti disposizioni normative in materia.

La filosofia che guida l'insieme delle attività del "Sistema qualità" consiste in una progettazione ed erogazione dei servizi che tenga conto e 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 sulla quale si orienta il "Sistema qualità" considera quali dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa la qualità del servizio, intesa come concetto multidimensionale: da un lato la qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction) dall'altra 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. In questo senso, l'analisi in termini di qualità di un servizio diviene completa, contemplando tanto le dimensioni qualitative della percezione soggettiva quanto le dimensioni quantitative degli standard, che confluiscono anche nelle carte dei servizi, intese quali strumento per la riqualificazione del rapporto utente/cliente e ente erogatore, al fine di aumentare la soddisfazione degli utenti ed assicurare la corrispondenza del servizio ricevuto alle aspettative ed esigenze degli stessi.

In tale ottica, il Piano di lavoro della qualità per l'anno 2013, prevede di operare essenzialmente a due macro-livelli che afferiscono ad entrambe le aree sopra richiamate:

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.;

Il Piano della qualità anno 2013, quindi, da un punto di vista metodologico opta per un approccio integrato, prevedendo la fruizione coordinata di differenti strumenti di analisi e intervento.

Da un punto di vista procedurale, 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.

Sulla base delle precedenti premesse, di seguito sono riportati, per settore/servizio di riferimento, le sintesi dei progetti per l'anno 2013, i quali saranno descritti in dettaglio nel Piano esecutivo di gestione e nel Piano dettagliato degli obiettivi.

## Servizi Demografici

Nel corso dell'anno 2011 è stata conclusa ed approvata con apposita delibera di Giunta la carta dei servizi dei Servizi demografici; nel 2012 la carta è stata presentata al personale del servizio e diffusa agli utenti.

Per l'anno 2013, anche alla luce delle recenti normative, è necessario un primo aggiornamento della carta stessa e dei relativi standard di qualità.

Nel 2012 si è progettata, costruita e realizzata la terza rilevazione del gradimento del servizio. Nel 2013, è pertanto necessario procedere all'elaborazione statistica ed analisi dei dati nonché alla presentazione dei risultati ed alla definizione di eventuali Piani di miglioramento.

## Settore Politiche economiche e sport

A due anni di distanza dalla prima indagine di *customer* e dalla riorganizzazione del servizio, nel 2012, si è progettata, costruita e realizzata la seconda indagine di gradimento del servizio.

Nel 2013, è pertanto necessario procedere all'elaborazione statistica ed analisi dei dati, alla presentazione delle risultanze, nonché alla definizione di eventuali Piani di miglioramento.

Inoltre nel corso del 2012, si è realizzata una prima bozza della Carta dei servizi delle attività economiche e commerciali, con particolare attenzione alla definizione degli standard di qualità ed attraverso il ricorso a modalità operative che prevedono il coinvolgimento diretto in gruppi di lavoro degli operatori.

Nel 2013, è necessario provvedere al completamento della carta dei servizi e dei relativi standard di qualità ed alla sua approvazione da parte della giunta comunale

Nei primi mesi del 2012 è stata somministrata l'indagine di gradimento agli utenti delle strutture sportive (palestre), progettata nel 2011 anche attraverso il coinvolgimento dei gestori degli impianti sportivi.

Sono stati elaborati ed analizzati i dati e presentati gli esiti ai responsabili del servizio.

L'analisi delle risultanze è stata inoltre utilizzata anche per la realizzazione di una bozza della Carta dei servizi del Servizio Sport, al fine di assicurare un livello adeguato di offerta rispetto agli impianti sportivi e di favorire l'attività di controllo del Servizio Sport sulla gestione degli impianti affidati alle società sportive.

Nella carta dei servizi sono confluiti gli standard di qualità afferenti il servizio in oggetto. Nel 2013 va completata la carta dei servizi ed approvata dalla Giunta comunale.

## Settore Istruzione

Per quanto concerne la rilevazione del gradimento dei servizi, nel corso del 2013 si procederà alla rilevazione del gradimento del servizio scolastici della Fondazione Cresciamo.

Un'indagine di gradimento riferita al servizio ristorazione scolastica sarà progettata e realizzata nel corso del 2013.

Anche con riferimento al servizio di consultazione ed al servizio on line My Memo saranno ripetute le indagini di gradimento nel 2013.

## Settore Manutenzione

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.

Sono stati progettati e svolti alcuni gruppi di miglioramento con il ricorso alla tecnica del focus group e delle interviste finalizzati a raccogliere autopercezioni in merito ad alcune tematiche di organizzazione ed alle criticità professionali.

Si è progettato e sviluppato un progetto di formazione che ha riguardato la formazione del personale per lo sviluppo di competenze relazionali e di leadership. E' stato costituito un apposito gruppo di lavoro avente ad oggetto l'introduzione di un sistema di indicatori di performance a partire dai dati raccolti e sintetizzati dall'ufficio filtro del settore che ha consentito di sviluppare un set di indicatori finalizzati alla progettazione di un sistema di controllo e monitoraggio delle attività di manutenzione.

E' stata definita ed implementata una nuova struttura organizzativa, in cui sono stati ridefiniti ruoli e responsabilità con particolare riferimento alle posizioni apicali ed alle figure intermedie.

Sono stati progettati ed attivati gruppi di coordinamento a vari livelli (comitato di direzione, ecc. )

Nel corso del 2013, anche a fronte di recenti innovazioni relative all'organizzazione ed all'assetto direzionale dell'ente, si intende proseguire 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 .

## **Settore Polizia municipale**

Per quanto riguarda l'anno 2012 si è operato con il Settore Polizia Municipale e Politiche delle Sicurezze nell'aggiornamento della Carta dei servizi, in coerenza anche con le attività correlate alla certificazione **UNI EN ISO 9001:2000**. Nel 2013 occorre procedere alla stesura definitiva ed alla approvazione della carta stessa, con particolare riguardo agli indicatori/standard di qualità.

Inoltre, nel corso del 2013 si procederà alla somministrazione dell'indagine di gradimento tra i cittadini relativamente al servizio della polizia municipale

## **Settore Pianificazione territoriale e edilizia privata- servizio sportello unico edilizia**

Nel corso del 2013 si procederà ad un'analisi preliminare del servizio sportello unico dell'edilizia ed alla successiva indagine di gradimento del servizio stesso.

Inoltre, saranno portati a completamento i piani di miglioramenti derivanti dall'analisi di gradimento svolta nel corso del 2012 relativa al servizio informativo telefonico.

## **Settore Politiche sociali**

Nel 2013 si procederà con la somministrazione delle interviste telefoniche di gradimento per quanto concerne i seguenti servizi : Centri diurni, Centri diurni specialistici, Case protette, Residenza Sanitaria Assistenziale, Assistenza domiciliare.

## **Settore Cultura**

Nel 2013 verrà progettata e realizzata un'indagine di gradimento riferita al servizio biblioteche.

## **Settore Politiche finanziarie**

Il Servizio tributi sarà oggetto di un'analisi preliminare nel corso del 2013 con particolare riferimento al tema degli standard di qualità del servizio, allo scopo di pianificare e progettare una successiva indagine di gradimento del servizio stesso.

**Il Piano annuale delle attività prevede inoltre:**

- 1) il monitoraggio delle carte dei servizi in essere;
- 2) l'aggiornamento del sito web dedicato ai temi della Qualità
- 3) la pubblicazione di numeri monografici d "Pillole di qualità"