



CITTÀ DI ALESSANDRIA

IL SISTEMA DI PIANIFICAZIONE DEL CONTROLLO DI QUALITA'

Anno 2020

Centro Stampa Comunale

PREMESSA

Negli ultimi anni, in particolare con il D.Lgs. n. 150/2009, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, con il D.L. n.74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n.213/2012, e con il D.Lgs. n. 74/2017, gli interventi normativi hanno introdotto, anche negli Enti Locali, logiche e strumenti per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi. Ciò fino ad introdurre la necessità, nell'ambito della Pubblica Amministrazione, di implementare nuove tipologie di controlli interni per rilevare la qualità dei servizi erogati, percepita dagli utenti finali, e per assumere tale dimensione come elemento strategico nella valutazione della performance.

All'articolo 8, comma 1 del succitato D.Lgs n.150/2009 vengono infatti individuate le dimensioni della performance organizzativa che le Amministrazioni devono poter misurare, valutare e, conseguentemente, migliorare, dando centralità "allo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, con i soggetti interessati, con gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione interattive".

Il D.Lgs n.150/2009, com'è noto, ha subito alcune modifiche a seguito dell'approvazione del D.Lgs. n.74/2017; nella nuova formulazione dell'art. 7, la funzione di misurazione e valutazione della performance è ora svolta, oltre che dagli Organismi Interni di Valutazione - OIV (per la performance di ciascuna struttura amministrativa nel suo complesso e per la performance individuale dei dirigenti di vertice) e dai dirigenti di ciascuna Amministrazione (per la performance individuale del proprio personale), **anche dai cittadini o dagli altri utenti finali "in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'Amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis"**.

Alla partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali del processo di misurazione della performance organizzativa, il succitato decreto dedica un intero articolo, il 19-bis, che concretizza il controllo di qualità dei servizi erogati di cui all'art. 147, comma 2, lett. e), del TUEL.

Con riferimento al predetto articolo, ciascuna Amministrazione deve dotarsi di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo la più ampia partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi. I cittadini, singoli o associati, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'OIV il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità che vengono stabilite dallo stesso OIV.

Anche gli utenti interni alle Amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'OIV; viene così introdotta la customer satisfaction per i servizi interni, nella consapevolezza che la qualità del servizio dipende dal processo di erogazione, nel quale intervengono anche i cosiddetti servizi di staff. Il tema della valutazione della qualità dei servizi diventa quindi fondamentale e la sua centralità lo eleva a vero e proprio parametro di valutazione rispetto alla performance organizzativa ed individuale dell'Ente. Il Comune di Alessandria, pertanto, con il contributo dei Responsabili dei Servizi (come stabilito nel contesto del titolo VI del vigente Regolamento sui Controlli Interni) intende avviare un sistema di qualità in grado di assicurare - in prospettiva nel breve-medio periodo - il miglioramento della qualità dei servizi erogati attraverso una revisione periodica della propria prestazione e, quindi, un innalzamento progressivo degli standard di qualità, mediante l'ottimizzazione costante dell'utilizzo delle risorse disponibili, dei procedimenti e della partecipazione.

LA MISSION

La filosofia che accompagnerà l'insieme delle attività che saranno poste in essere nel “Sistema di pianificazione del controllo di qualità” consiste nella progettazione e conseguente erogazione di servizi che mettano al centro della propria azione i bisogni e le aspettative dei cittadini e, in generale, degli stakeholder. Ciò anche in considerazione della sempre più intensa pressione verso una maggiore trasparenza dell'azione amministrativa che si concretizza:

- nel dar conto all'esterno e in particolare al complesso degli stakeholder, in modo esaustivo e comprensibile, del corretto utilizzo delle risorse e della produzione di risultati in linea con gli scopi istituzionali;
- nell'esigenza di introdurre logiche e meccanismi di maggiore responsabilizzazione interna all'ente relativamente all'impiego delle risorse e alla produzione dei risultati collegati.

LA METODOLOGIA

Ai fini della misurazione e valutazione della performance organizzativa, la metodologia assunta si basa su più dimensioni della qualità del servizio:

- La qualità percepita dall'utente (rilevabile attraverso indagini di customer satisfaction);
- 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, che confluiscono anche nelle carte dei servizi, intese quali strumenti per la riqualificazione del rapporto utente/cliente e ente erogatore.

In quest'ottica, anche la comunicazione periodica degli esiti della valutazione della qualità dei servizi diventa principio fondamentale, fornendo nella trasparenza uno strumento di coinvolgimento e di controllo da parte del cittadino-utente.

GLI STRUMENTI

- 1) **Le indagini di soddisfazione** sono uno degli strumenti principali deputati a verificare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio erogato. Saranno quindi definiti alcuni “modelli” di questionario, che tengano conto delle diverse peculiarità dei servizi erogati e siano al contempo strutturati per la misurazione della soddisfazione dei singoli aspetti dei servizi, dell'importanza attribuita a ciascuno di essi, dell'aspettativa da parte degli utenti. Gli esiti delle indagini di gradimento saranno infine pubblicati, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito del Comune, nella sezione “Amministrazione Trasparente”.
- 2) **Le indagini o sondaggi di opinione** sono volti a rilevare l'opinione di un determinato gruppo di individui rispetto a un problema o ad un tema, politico o sociale. Sono - tra le altre cose - finalizzati a raccogliere informazioni utili per la pianificazione e/o la riprogettazione di politiche pubbliche e di servizi ai cittadini.
- 3) **Gli indicatori di performance** esprimono il livello di prestazione dei servizi erogati e quindi la c.d. qualità effettiva del servizio. Il sistema di indicatori fa riferimento alle principali dimensioni della qualità del servizio, quali: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia. Gli indicatori, intesi quali quantificazioni (misure o rapporti tra misure), sono in grado di rappresentare in modo valido, significativo e attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata e ad ognuno di essi è associato un valore programmato (standard).

- 4) **Le carte dei servizi** sono uno strumento di gestione e di controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad evidenziare le caratteristiche e i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione nonché le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard. Presupposto centrale delle carte dei servizi è infatti l'individuazione degli standard di qualità, che rappresentano, anche in termini quantitativi, l'impegno" dell'ente verso gli utenti finali dei servizi stessi.
- 5) **La Stella della Qualità**, strumento con cui si monitora la qualità dei Servizi, rappresentata da alcuni macro-parametri (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), attraverso l'autovalutazione effettuata, con l'ausilio di un'apposita griglia, dai Responsabili dei Servizi monitorati e dai loro collaboratori. Il risultato finale, rappresentato da un grafico a stella, consente di raffrontare la situazione ottimale a cui si tende per ciascun parametro con quella effettiva, derivante dalla rilevazione. Con l'aggiornamento del trend storico e la rappresentazione comparativa Servizi monitorati/parametri, si giunge quindi ad avere un quadro completo di analisi, utile al fine dell'individuazione delle azioni correttive e/o di miglioramento.
- 6) **Le schede di rendicontazione**, finalizzate alla rendicontazione annuale
- del livello di raggiungimento degli standard garantiti dalle carte dei servizi,
 - delle indagini di soddisfazione dell'utenza,
 - dei reclami.
 - dei progetti di miglioramento.

IL PROCESSO

Da un punto di vista procedurale, il Sistema della qualità 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. I progetti individuati e da sviluppare si caratterizzano per essere generalmente articolati in una sequenza pianificata di azioni ed attività che concernono il "processo" di analisi dei servizi, di definizione del set di indicatori di performance organizzativa, di realizzazione delle indagini di soddisfazione, delle stesure delle carte dei servizi, della pianificazione degli interventi di miglioramento.

LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE

Il Sistema della qualità opera anche con la finalità di promuovere contenuti e linguaggi afferenti il tema della qualità per sensibilizzare e promuovere tra il management e i dipendenti l'orientamento al cliente e la cultura del risultato. A tal fine gli strumenti e i mezzi necessari attengono ad azioni di informazione e formazione sui temi dei controlli e della qualità.

IL PIANO DELLA QUALITÀ

Il Piano della qualità sarà sviluppato nel triennio 2021-2023 attraverso l'applicazione del modello afferente alla Valutazione Partecipativa, cui si rinvia.

Nel corso della riunione del 18 giugno 2020 dell'Ufficio di Direzione è stato definito il primo step del *sistema di pianificazione del controllo della qualità* dei servizi erogati, con particolare riferimento all'annualità in corso. Per quel che attiene al controllo di qualità, l'articolo 24 del vigente Regolamento sui Controlli Interni stabilisce che *“la qualità percepita dagli utenti viene rilevata in maniera sistematica da ciascun responsabile di Servizio, con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento sia di tipo quantitativo che qualitativo”*. Al fine di dare applicazione graduale alla predetta disposizione, i dirigenti dei Settori operanti “in line” hanno quindi indicato i seguenti Servizi (ed i rispettivi referenti) nei quali avviare, nel corso del 2020, indagini di customer satisfaction: URP, Nido Estivo, Centri Estivi, Tributi, Giardino Botanico, Sportello Unico dell'Edilizia. Nel prosieguo, è stato altresì individuato il Servizio Welfare Animale. A tal fine, è stata prevista la redazione di specifiche linee guida personalizzate, nonché l'attuazione della formazione ad hoc di tutti i referenti.

(in allegato le linee guida per la rilevazione della Customer satisfaction).

Come ormai consuetudine, si è altresì pianificata la rilevazione annuale della qualità organizzativa delle strutture, attraverso il metodo cosiddetto della “Stella della Qualità”.

Con il sopracitato metodo, applicato nel contesto dell'Ente dal 1999, si monitora la qualità dei Servizi, rappresentata da alcuni macro-parametri (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), attraverso l'autovalutazione effettuata, con l'ausilio di un'apposita griglia, dai Responsabili dei Servizi monitorati e dai loro collaboratori. Il risultato finale, rappresentato da un grafico a stella, consente di raffrontare la situazione ottimale a cui si tende per ciascun parametro con quella effettiva, derivante dalla rilevazione. Con l'aggiornamento del trend storico e la rappresentazione comparativa Servizi monitorati/parametri, si giunge quindi ad avere un quadro completo di analisi, utile al fine dell'individuazione delle azioni correttive e/o di miglioramento.