

COMUNE DI VENEZIA

PD. n. 2085/2008

Seduta del 24 luglio 2008

N. 454 : Approvazione linee-guida per l'estensione degli strumenti di monitoraggio della qualità dei servizi nel Comune di Venezia.

LA GIUNTA COMUNALE

su proposta del Sindaco;

Richiamati:

- il D.Lgs n. 267 del 18 agosto 2000 (TUEL) art.197 "Modalità del controllo di gestione", che prevede come il controllo di gestione debba essere svolto in riferimento ai singoli servizi e centri di costo, verificando in maniera complessiva e per ciascun servizio i mezzi finanziari acquisiti, i costi dei singoli fattori produttivi, i risultati qualitativi e quantitativi ottenuti e, per i servizi a carattere produttivo, i ricavi;
- il D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art.11 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi", che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali debbano essere erogati con modalità che promuovano il miglioramento della qualità, assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 ad oggetto "Rilevazione della qualità percepita dei cittadini", che sottolinea l'importanza dello sviluppo nelle pubbliche amministrazioni di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini basati sull'ascolto e la partecipazione, dettandone i criteri generali e le principali modalità applicative;
- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ad oggetto "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la necessità di definire una procedura per la rilevazione dei reclami quale principale strumento a disposizione del cittadino per segnalare eventuali disservizi;
- la direttiva del Ministro per le Riforme e le innovazioni nella Pubblica Amministrazione del 19 dicembre 2006 ad oggetto "Per una pubblica amministrazione di qualità", che sottolinea l'importanza della valutazione delle prestazioni organizzative, dell'individuazione delle priorità rispetto alle quali intervenire, della pianificazione dei necessari cambiamenti in modo integrato e funzionale, anche avvalendosi delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie;
- la deliberazione della Giunta Comunale n. 545 del 21 dicembre 2006 "Linee guida per la predisposizione, la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi", che individua i criteri generali e gli schemi con i quali vanno introdotte e consolidate all'interno dell'ente le carte dei servizi;

Considerato che:

- la "Politica per la qualità dei servizi", espressa nel manifesto della qualità, sottoscritta dalla Direzione Generale e dal Sindaco, enuncia le motivazioni che hanno indotto i servizi ad

applicare la norma volontaria ISO 9001, illustrando il ruolo preminente delle risorse umane nella realizzazione degli obiettivi che si intende raggiungere;

- da un'indagine interna effettuata in proposito nel 2007 sono emerse le seguenti esigenze, utili per una gestione efficace degli strumenti della qualità:
 1. Individuare uno strumento di rilevazione della soddisfazione dell'utenza omogeneo (indicatori, struttura dei questionari, scale di giudizio, campioni);
 2. Estendere a tutti i servizi a valenza esterna le indagini di soddisfazione dell'utenza ed effettuarle in modo continuativo;
 3. Razionalizzare e rendere più efficienti alcune fasi delle indagini (inserimento ed elaborazione dati) utilizzando al meglio le strumentazioni informatiche disponibili (es: lettura ottica);
 4. Diversificare adeguatamente le metodologie di rilevazione sulla base delle caratteristiche del servizio e dei diversi segmenti di utenza;
 5. Utilizzare concretamente i dati riguardanti la percezione degli utenti per il miglioramento del servizio e "restituire" i risultati delle indagini all'utente;
 6. Attivare una modalità condivisa di gestione dei reclami e dei suggerimenti, garantendo il rispetto dei tempi di risposta all'utente e adeguate forme di rimborso/indennizzo;
 7. Definire i criteri omogenei per l'individuazione dei servizi cui applicare la norma ISO 9001;
- Sulla base di tali criteri nel corso del 2007 è stata messa a punto una nuova metodologia di rilevazione della qualità percepita, sperimentata su 22 servizi con esito soddisfacente in termini di attendibilità dei risultati, rapidità di esecuzione e costi, anche grazie all'utilizzo sistematico di strumenti di lettura ottica;

Ritento pertanto:

- Di dare continuità all'esperienza avviata nel 2007, definendo le seguenti linee guida alle quali dovrà essere data applicazione da parte degli uffici comunali secondo un Piano predisposto dal Servizio Controllo Qualità in accordo con la Direzione Generale:

Ascolto dell'utenza

- a) tutti i servizi comunali con utenza esterna e i servizi certificati ISO 9001, dovranno realizzare le proprie indagini di soddisfazione dell'utenza, ogni due anni, utilizzando il metodo messo a punto e sperimentato nel 2007, prevedendo forme di ascolto annuali solo per gli uffici con Carta dei servizi e utilizzando strumenti diversificati in base alle caratteristiche del servizio;
- b) i Servizi Controllo Qualità, con la collaborazione del servizio Statistica e URP, dovranno supportare (ognuno per la propria competenza) i servizi che effettueranno le rilevazioni sia preventivamente allo svolgimento dell'indagine, per un utilizzo corretto delle metodologie, sia successivamente, per le fasi di inserimento, di elaborazione e diffusione dei dati;
- c) i risultati delle indagini di soddisfazione dovranno essere resi disponibili all'utenza anche in forma telematica e dovranno essere utilizzati per impostare i progetti di miglioramento del servizio, da proporre in sede di programmazione annuale;
- d) tutti i servizi ad utenza esterna e i servizi certificati ISO 9001 dovranno attrezzare appositi spazi per la gestione dei reclami e suggerimenti ed utilizzare la procedura informatica condivisa con l'URP con l'introduzione di un meccanismo di segnalazione automatica ai direttori e agli assessori del mancato rispetto dei tempi di risposta all'utente;

Certificazioni ISO 9001

- e) i criteri di scelta da considerare per estendere il sistema qualità sono i seguenti:
- Impatto del servizio sulla cittadinanza
 - Propensione all'innovazione
 - Margini di miglioramento presunti
 - Sensibilità alla cultura della qualità
 - Livello di qualità / inefficienza iniziale
- f) le strutture (servizi / direzioni) che saranno coinvolte nel piano di estensione del sistema qualità Iso 9001 dovranno essere individuate, sulla base dei criteri sopraccitati, in accordo con il Servizio Controllo Qualità che provvederà a verificare i criteri anche per il proseguimento del percorso qualità attivato dalle strutture già coinvolte.

Tutte le direzioni coinvolte in un miglioramento della qualità dovranno nominare, entro e non oltre 30 giorni dalla data di approvazione della presente delibera, un proprio "responsabile interno della qualità", che dovrà garantire per la propria direzione la corretta applicazione delle metodologie della qualità e il rispetto delle relative tempistiche e comunicazioni relativamente alle certificazioni ISO 9001, le carte dei servizi, le indagini di soddisfazione dell'utenza, i reclami (in stretta relazione con il referente dei reclami per l'Urp) e altri eventuali progetti speciali per la qualità; i responsabili interni della qualità formeranno un gruppo di lavoro trasversale coordinato dal punto di vista metodologico ed operativo dal Servizio Controllo Qualità;

Ritenuto pertanto di approvare le sopra riportate linee-guida per l'estensione degli strumenti di monitoraggio della qualità dei servizi nel Comune di Venezia;

Visto

il parere, per quanto di competenza, del direttore della Direzione Programmazione e Controllo, ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, art. 49, comma 1;

a voti unanimi,

DELIBERA

di approvare le seguenti linee - guida per l'estensione degli strumenti di monitoraggio della qualità dei servizi a cui dovrà essere data applicazione da parte degli uffici comunali secondo un Piano predisposto dal Servizio Controllo Qualità in accordo con la Direzione Generale:

Ascolto dell'utenza

- a) tutti i servizi comunali con utenza esterna e i servizi certificati ISO 9001, dovranno realizzare le proprie indagini di soddisfazione dell'utenza, ogni due anni, utilizzando il metodo messo a punto e sperimentato nel 2007, prevedendo forme di ascolto annuali solo per gli uffici con Carta dei servizi e utilizzando strumenti diversificati in base alle caratteristiche del servizio;
- b) i Servizi Controllo Qualità, con la collaborazione del servizio Statistica e URP, dovranno supportare (ognuno per la propria competenza) i servizi che effettueranno le rilevazioni sia preventivamente allo svolgimento dell'indagine, per un utilizzo corretto delle metodologie, sia successivamente, per le fasi di inserimento, di elaborazione e diffusione dei dati;
- c) i risultati delle indagini di soddisfazione dovranno essere resi disponibili all'utenza anche in forma telematica e dovranno essere utilizzati per impostare i progetti di miglioramento del servizio, da proporre in sede di programmazione annuale;

- d) tutti i servizi ad utenza esterna e i servizi certificati ISO 9001 dovranno attrezzare appositi spazi per la gestione dei reclami e suggerimenti ed utilizzare la procedura informatica condivisa con l'URP con l'introduzione di un meccanismo di segnalazione automatica ai direttori e agli assessori del mancato rispetto dei tempi di risposta all'utente;

Certificazioni ISO 9001

- e) i criteri di scelta da considerare per estendere il sistema qualità sono i seguenti:
- Impatto del servizio sulla cittadinanza
 - Propensione all'innovazione
 - Margini di miglioramento presunti
 - Sensibilità alla cultura della qualità
 - Livello di qualità / inefficienza iniziale
- f) le strutture (servizi / direzioni) che saranno coinvolte nel piano di estensione del sistema qualità Iso 9001 dovranno essere individuate, sulla base dei criteri sopraccitati, in accordo con il Servizio Controllo Qualità che provvederà a verificare i criteri anche per il proseguimento del percorso qualità attivato dalle strutture già coinvolte.

Tutte le direzioni coinvolte in un miglioramento della qualità dovranno nominare, entro e non oltre 30 giorni dalla data di approvazione della presente delibera, un proprio "responsabile interno della qualità", che dovrà garantire per la propria direzione la corretta applicazione delle metodologie della qualità e il rispetto delle relative tempistiche e comunicazioni relativamente alle certificazioni ISO 9001, le carte dei servizi, le indagini di soddisfazione dell'utenza, i reclami (in stretta relazione con il referente dei reclami per l'Urp) e altri eventuali progetti speciali per la qualità; i responsabili interni della qualità formeranno un gruppo di lavoro trasversale coordinato dal punto di vista metodologico ed operativo dal Servizio Controllo Qualità.