



COMUNE DI BIELLA

Piano Triennale della qualità 2018-2020

PREMESSA

Nel panorama normativo di riferimento della pubblica amministrazione negli ultimi anni si sono susseguiti varie direttive e decreti aventi ad oggetto il tema della qualità dei servizi e degli strumenti per la valutazione della stessa, in particolare con il D.lgs 150/2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" e con il D. L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012, gli interventi normativi hanno dato una forte accelerazione alla diffusione di logiche e strumenti per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa e della qualità, effettiva e percepita, dei servizi erogati.

In particolare all'articolo 8, comma 1 del D.lgs 150 /2009 vengono individuate le dimensioni della performance organizzativa che le amministrazioni devono poter misurare, valutare e quindi, 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" (lettera e).

Il D.lgs 150 /2009, com'è noto, ha subito alcune modifiche a seguito dell'approvazione del D.lgs. 74/2017, nella nuova formulazione dell'art. 7, la funzione di misurazione e valutazione della performance è ora svolta, oltre che dagli 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 al processo di misurazione della performance organizzativa, il decreto dedica un intero articolo, il nuovo 19-bis del d.lgs. 150/2009, che concretizza il controllo di qualità dei servizi erogati di cui all'art. 147, comma 2, lett. e), del TUEL.

Stando al nuovo 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'Organismo indipendente di valutazione 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 e pertanto il Comune di Biella intende avviare un sistema di qualità in grado di assicurare, in prospettiva nell'arco temporale degli anni 2018/2020, 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.

Il "Piano Triennale della Qualità" relativo agli anni 2018/2020 contiene pertanto la pianificazione delle attività inerenti l'implementazione degli strumenti della qualità in continuità con quanto già attuato negli anni precedenti.

LA MISSION

La filosofia che accompagnerà l'insieme delle attività che saranno poste in essere nel "Sistema qualità" 2017/2019 consiste nella progettazione e conseguente erogazione di servizi che mettano al centro della propria azione i bisogni e le aspettative dei cittadini ed, 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 tramite 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, 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 sono infine pubblicati, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito web del Comune di Biella alla sezione “Amministrazione Trasparente”.

2) **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).

3) **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 ed, infine, 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

4) **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 e dei progetti di miglioramento.

A partire dal 2011, si è definito un modello standard di carte dei servizi, finalizzato a renderne omogenei struttura e contenuti e si è strutturato un “processo”, il quale prevede nella costruzione della carte dei servizi, il coinvolgimento, nelle diverse fasi e con modalità differenti, del personale che eroga il servizio. Tutte le carte dei servizi infine vengono infine pubblicate, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito web del Comune di Biella, sezione “Amministrazione Trasparente”. Sulla base del modello negli anni successivi sono state approvate le carte dei servizi:

Demografici

Museo del Territorio

Risorse umane

Asili nido

Servizi sociali

Cimiteri

Verde pubblico

Patrimonio

Servizio Sportello Unico Attività Produttive e Polizia Amministrativa e Urbana

IL PIANO DELLA QUALITÀ ANNI 2018/2020

Sulla base delle precedenti premesse, il Piano di lavoro della qualità per l'anno 2018/2020 prevede di operare essenzialmente a due macro-livelli:

1. nell'ambito della qualità percepita, l'obiettivo specifico è di proseguire, attraverso il ricorso a metodologie uniformi e condivise, con le progettazioni e la distribuzione di indagini di gradimento all'utenza dei servizi;
2. nell'ambito della qualità effettiva, lo scopo è di proseguire con la progettazione e stesura o la revisione delle carte dei servizi, a partire da quelli cruciali e strategici per i cittadini, e, nelle stesse, far confluire gli indicatori di performance/standard di qualità del servizio.

PIANO SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITÀ – ANNO 2018				
Settore	Servizio	Carta dei servizi	Customer	Rendicontazione
Affari Generali e Istituzionali – Cultura e Manifestazioni	Servizi Demografici	Revisione carta dei servizi	Questionario di soddisfazione	x
	Museo del Territorio		Questionario di soddisfazione	x
Risorse Umane – Programmazione e Organizzazione – Performance e Qualità – Servizio Asili Nido	Servizio performance e qualità	Aggiornamento Standard Carta dei servizi		
	Servizio Asili Nido	Revisione carta dei servizi	Questionario di soddisfazione	x
	Risorse umane		Questionario di soddisfazione	x
Settore Servizi Sociali e Politiche Educative	Servizi Sociali	Revisione carta dei servizi	Questionario di soddisfazione	x
Settore Lavori Pubblici	Servizio Cimiteri		Questionario di soddisfazione	x
	Servizio Verde Pubblico	Revisione carta dei servizi	Questionario di soddisfazione	x
Settore Governo del territorio, ambiente, trasporti e patrimonio	Servizio Patrimonio		Questionario di soddisfazione	x
Settore Polizia Locale – Attività Produttive e Protezione Civile	Servizio Sportello Unico Attività Produttive e Polizia Amministrativa e Urbana	Revisione carta dei servizi	Questionario di soddisfazione	

PIANO SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITÀ – ANNO 2019				
Settore	Servizio	Carta dei servizi	Customer	Rendicontazione
Affari Generali e Istituzionali – Cultura e Manifestazioni	Servizi Demografici		Questionario di soddisfazione	x
	Museo del Territorio		Questionario di soddisfazione	x
	Biblioteca Civica	Nuova carta dei servizi		
Settore Economico Finanziario e Servizi Informatici	Servizio Tributi	Nuova carta dei servizi		
Risorse Umane – Programmazione e Organizzazione – Performance e Qualità – Servizio Asili Nido	Servizio Personale		Questionario di soddisfazione	x
	Servizio Asili Nido		Questionario di soddisfazione	x
Settore Servizi Sociali e Politiche Educative	Servizi Sociali		Questionario di soddisfazione	x
	Politiche giovanili	Nuova carta dei servizi		
Settore Lavori Pubblici	Servizio Cimiteri	Revisione carta dei servizi	Questionario di soddisfazione	x
	Servizio Verde Pubblico		Questionario di soddisfazione	x
Settore Governo del territorio, ambiente, trasporti e patrimonio	Servizio Patrimonio	Revisione carta dei servizi x	Questionario di soddisfazione	x
	Servizio Ambiente	Nuova carta dei servizi		
Settore Polizia Locale – Attività Produttive e Protezione Civile	Servizio Sportello Unico Attività Produttive e Polizia Amministrativa e Urbana		Questionario di soddisfazione	x
	Polizia Municipale	Nuova carta dei servizi		

PIANO SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITÀ – ANNO 2020				
Settore	Servizio	Carta dei servizi	Customer	Rendicontazione
Affari Generali e Istituzionali – Cultura e Manifestazioni	Servizi Demografici		Questionario di soddisfazione	x
	Museo del Territorio	Revisione carta dei servizi	Questionario di soddisfazione	x
	Biblioteca Civica		Questionario di soddisfazione	x
Settore Economico Finanziario e Servizi Informatici	Servizio Tributi		Questionario di soddisfazione	x
Risorse Umane – Programmazione e Organizzazione – Performance e Qualità – Servizio Asili Nido	Servizio Personale	Revisione carta dei servizi	Questionario di soddisfazione	x
	Servizio Asili Nido		Questionario di soddisfazione	x
Settore Servizi Sociali e Politiche Educative	Servizi Sociali		Questionario di soddisfazione	x
	Politiche giovanili		Questionario di soddisfazione	x
Settore Lavori Pubblici	Servizio Cimiteri		Questionario di soddisfazione	x
	Servizio Verde Pubblico			x
Settore Governo del territorio, ambiente, trasporti e patrimonio	Servizio Patrimonio		Questionario di soddisfazione	x
	Servizio Ambiente		Questionario di soddisfazione	x
Settore Polizia Locale – Attività Produttive e Protezione Civile	Servizio Sportello Unico Attività Produttive e Polizia Amministrativa e Urbana		Questionario di soddisfazione	x
	Polizia Municipale		Questionario di soddisfazione	x