

Comune di SANSEPOLCRO Provincia di AREZZO



Progetto di rilevazione della
“Qualità”

Approvato con Delibera di Giunta n° 210 del 11 novembre 2016

INTRODUZIONE

PREMESSA

I concetti di *soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti* e di cittadino *cliente del servizio* e non più *utente*, sono stati sviluppati dal legislatore degli anni novanta del secolo scorso.

Attraverso le leggi riforma della pubblica amministrazione varate in quel decennio, dalla legge 142 alle successive *leggi Bassanini*, il legislatore individuò tra gli obiettivi prioritari degli enti locali il miglioramento della soddisfazione espressa dai cittadini per i servizi resi.

Negli anni novanta un legislatore illuminato tentò la transizione dall'accezione di cittadino "*utente del servizio*" a quella di "*cliente del servizio*".

Se si accantona l'idea di primazia dell'amministrazione pubblica rispetto ai *cittadini-utenti*, questi assumono necessariamente un ruolo centrale quali:

destinatari finali dei servizi;

risorse strategiche per valutare la rispondenza dei servizi ai bisogni reali espressi dalla collettività, al servizio della quale sono poste le amministrazioni pubbliche e le sue burocrazie.

Sulla scorta di tale impostazione, il Dipartimento della Funzione pubblica, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, attraverso alcune importanti direttive ha individuato la *rilevazione della qualità percepita*, o *customer satisfaction*, quale strumento primario per pianificare politiche e valutare i servizi offerti, favorendo il coinvolgimento reale ed effettivo dei cittadini.

Introdurre all'interno delle amministrazioni pubbliche modalità di ascolto sistematico dei bisogni dei cittadini e di misurazione periodica delle prestazioni erogate, significherebbe diffondere la cultura e la pratica della valutazione e del miglioramento continuo della qualità dei servizi prodotti ed erogati dalle amministrazioni pubbliche.

In materia di qualità dei servizi delle amministrazioni pubbliche, rammentiamo i seguenti provvedimenti:

1994:

La *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, che prevedeva il miglioramento della qualità nei servizi pubblici attraverso l'adozione di standard, la semplificazione delle procedure, l'informazione agli utenti.

La direttiva individuava, inoltre, nella partecipazione e nell'ascolto dei cittadini gli strumenti per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

2004:

La *Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini*, che individuava nelle indagini di *customer satisfaction* strumenti per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente alla definizione ed alla valutazione del servizio.

La Direttiva definiva, inoltre, il processo di rilevazione e impegnava le amministrazioni pubbliche a:

1. rilevare la qualità percepita attraverso la realizzazione di periodiche rilevazioni;
2. diffondere i risultati della rilevazione, correlandoli alle strategie dell'amministrazione;
3. favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento.

2005:

la Direttiva sulla *Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti*, documento che invitava le pubbliche amministrazioni a gestire in maniera organica le diverse modalità di rilevazione del gradimento dei cittadini, tra cui la somministrazione dei questionari on line.

2006:

La Direttiva del Ministro per le riforme e l'innovazione nella pubblica amministrazione "*Per una pubblica amministrazione di qualità*", atto che poneva al centro dell'azione di modernizzazione il miglioramento delle prestazioni.

Tale direttiva imponeva l'ottimizzazione di risorse e processi di erogazione dei servizi e l'innovazione di processi, servizi e politiche in coerenza con il modificarsi dei bisogni.

Un ruolo centrale era attribuito ai destinatari dei servizi e ai portatori di interesse e le indagini, di *customer satisfaction*, erano indicate quali strumenti strategici per orientare i percorsi di miglioramento.

2007:

il Memorandum dell'allora Ministro Nicolais riteneva prioritaria la misurazione di quantità e qualità dei servizi erogati.

2009:

la legge numero 15 ed il relativo decreto attuativo (cd. *Riforma Brunetta*, d.lgs. 150/2009) che hanno previsto un sistema di valutazione della *performance organizzativa* che contempla, tra l'altro, quale dimensione strategica, la rilevazione del *grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi*.

2012:

il DL 174/2012, che modificando il TUEL (d.lgs. 267/2000), ha ridisegnato il sistema di controlli interni degli enti locali.

Il nuovo articolo 147-bis del TUEL, sul "*controllo strategico*", prevede che per verificare lo stato d'attuazione dei programmi secondo le linee approvate dal consiglio comunale, l'ente locale (con popolazione superiore 15.000 abitanti) definisca, secondo la propria autonomia organizzativa, metodologie di controllo strategico finalizzate alla rilevazione, tra l'altro, "*della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa, degli aspetti socio-economici*".

La "*filosofia*" di fondo, cui si ispirano le disposizioni sopra elencate, fornisce una chiave interpretativa per la quale la *qualità percepita* dovrebbe essere uno dei parametri legittimanti il ruolo stesso dell'amministrazione pubblica.

La qualità intesa come piena rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni ed alle attese dei cittadini "*clienti*".

In tale contesto, il valore della rilevazione della qualità percepita nelle amministrazioni pubbliche:

"*Consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è stati in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere*" (Direttiva del Presidenza del Consiglio dei Ministri marzo 2004).

I sistemi di rilevazione della qualità sono strumenti strategici che permettono di:

1. individuare le richieste del cliente e, sulla base di queste, identificare e raccordare diversi processi per realizzare in modo efficace ed efficiente un servizio rispondente alle richieste espresse;
2. rilevare informazioni sulla soddisfazione dei clienti e trasformarle in nuove domande che ridefiniscono l'organizzazione e tutto il sistema di processi.

La rilevazione della qualità percepita è un mezzo sia per instaurare legami di fiducia con i cittadini, sia per formulare ed elaborare politiche pubbliche mirate.

La rilevazione della qualità percepita può perseguire una duplice finalità:

1. misurazione della qualità percepita:

per valutare politiche e servizi in essere, attraverso il monitoraggio nel tempo dell'erogazione e dell'efficacia;

2. gestione della qualità dei servizi:

per individuare elementi utili per progettare il sistema di erogazione di un servizio, favorendo la raccolta di suggerimenti, rilevando i bisogni e le aspettative non soddisfatte.

La rilevazione della qualità può far parte del più complesso sistema dei *controlli interni*, quale strumento di verifica dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa attraverso la valutazione della qualità dei servizi e del grado di raggiungimento di obiettivi di qualità.

Nell'ambito del controllo di gestione, ad esempio, con la rilevazione di una serie di indicatori di efficacia, efficienza ed economicità, si possono inserire anche indicatori relativi alla soddisfazione espressa dai cittadini in esito ad indagini di *customer satisfaction*.

Ciò allo scopo di valutare e fornire indicazioni sul miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La rilevazione della qualità, affiancata al *benchmarking*, è un efficace strumento di confronto tra gli enti, in quanto consente di introdurre meccanismi di "*quasi-mercato*", per loro natura assenti nel settore pubblico.

Inoltre, gli esiti delle indagini di *customer satisfaction* possono essere utilizzati per alimentare il ciclo di programmazione e controllo e quello di valutazione dei dirigenti.

Non ultimo, rappresentano uno strumento di comunicazione e trasparenza nei confronti dei cittadini e della comunità tutta, costituendo di fatto un momento di rendicontazione dell'attività amministrativa.

I Concetti chiave della Qualità percepita

La qualità percepita dagli utenti del servizio è il prodotto di due fattori distinti:

1. le aspettative degli utenti sul servizio;
2. il giudizio degli utenti sul servizio.

Le aspettative degli utenti sul servizio:

dipendono dal grado di importanza che l'utente attribuisce a quel servizio nonché dall'attesa di risposta ad un suo bisogno.

In particolare le aspettative si determinano sulla base:

dell'informazione preesistente, già in possesso dell'utente per l'interazione con altri utenti, per l'immagine trasmessa dal servizio e l'eventuale esperienza passata del servizio medesimo (conoscenza del servizio), del livello di necessità e bisogno rispetto a quel servizio.

Il giudizio sul servizio:

è il risultato del livello di soddisfazione per il servizio e si determina sulla base di diversi fattori, quali:

le modalità di accesso al servizio, la comunicazione, l'aspettativa prodotta dalla comunicazione e dalla promozione, la competenza (il contenuto del servizio), la cortesia (l'interazione con l'utente), affidabilità e credibilità (collegate alla competenza), la capacità di risposta, la capacità di ispirare fiducia e sicurezza, la personalizzazione del servizio.

Il Progetto di Qualità del Comune di Sansepolcro

Il progetto Qualità degli uffici del comune di Sansepolcro è interamente organizzato e gestito dal personale dipendente con il coordinamento del segretario comunale.

Tutto il personale è coinvolto e sensibilizzato alla realizzazione degli obiettivi.

Il comune, non disponendo delle risorse economiche necessarie, non si è affidato a società od esperti esterni.

Pertanto, il progetto Qualità potrebbe apparire, ai professionisti del settore, estremamente semplificato.

La finalità del progetto è quella di migliorare, costantemente e con continuità, i servizi offerti ai cittadini dagli uffici comunali attraverso la rilevazione della qualità percepita da parte dei “*clienti*”.

Gli uffici comunali da sempre sono impegnati in modo costante nel tentativo di incrementare la qualità percepita dai cittadini. La carenza di personale la molteplicità di funzioni non sempre omogenee, le difficoltà di assunzione legate alle politiche sul personale introdotte negli ultimi anni dal Legislatore che hanno portato all’invecchiamento del Pubblico Impiego e l’impossibilità di reintegrare il 100% dei pensionamenti, la riduzione della strumentazione a disposizione, non rendono particolarmente semplice l’orientamento alla qualità, nonostante l’impiego del massimo sforzo.

Nonostante le difficoltà sopra evidenziate occorre evidenziare che nell’Ente possono agevolmente sottolinearsi delle eccellenze. Numerose in questi anni le segnalazioni positive ricevute, dai cittadini e dagli amministratori per il funzionamento di taluni uffici.

Ovviamente, sono state raccolte anche lamentele per criticità e disfunzioni.

Attraverso il progetto Qualità si intende dare sistematicità alla raccolta delle informazioni presso i cittadini al fine di:

1. verificare lo stato della qualità percepita;
2. migliorare i servizi offerti;
3. ampliare ed integrare i servizi, nei limiti delle risorse di bilancio disponibili (assai scarse invero);
4. raccogliere informazioni e dati utili per la stesura del PTPC e per l’attuazione di politiche di contrasto al malaffare.

Le fasi di sviluppo

Il progetto è sperimentale. Alla fine del primo anno si verificherà la sua idoneità ed i necessari correttivi.

Il progetto si sviluppa nella fasi seguenti:

1. approvazione ed avvio da parte dell’esecutivo del Progetto, già presentato a marzo del 2016 e concordato con le Rappresentanze sindacali per ottenere la massima condivisione, con decorrenza immediata dalla sua approvazione;
2. somministrazione ai cittadini/clienti del questionario (il questionario sarà proposto agli utenti che si presentano agli sportelli degli uffici comunali, inoltre sarà messo a disposizione sul sito istituzionale, e sarà completato per auto-compilazione da parte del cittadino/cliente che lo inserirà in un’urna al fine di assicurare l’anonimato);
3. raccolta dei questionari, in numero non inferiore a 50, ed elaborazione dei dati in essi contenuti;
4. esame da parte dell’esecutivo dei dati rilevati, con un primo step al 31 dicembre;

5. programmazione di strategie di sviluppo e di miglioramento e di misure di contrasto alla corruzione da esplicitare nel PTPC.

Nella valutazione dei questionari l'esecutivo terrà conto delle problematiche sopra rilevate, della pertinenza delle osservazioni e soprattutto della reiterazioni delle stesse. Programmerà un confronto con il servizio interessato e con il responsabile del servizio per operare le opportune direttive di miglioramento del servizio prestato.

6. Alla fine dell'anno sulla base dell'andamento del progetto l'esecutivo effettuerà i necessari correttivi.

Gli obiettivi

Come già precisato, il progetto Qualità ha lo scopo di rendere sistematica la raccolta informazioni presso gli *stakeholders* affinché sia possibile (obiettivi strategici):

1. verificare lo stato della qualità percepita, presso i cittadini/clienti;
2. nel medio periodo, migliorare i servizi offerti, ovvero ampliare ed integrare i servizi nei limiti delle risorse disponibili.

Gli obiettivi operativi da realizzare sono:

- a) attivare il progetto Qualità realizzando le fasi 1), 2) e 3) sopra descritte (raccolgendo non meno di n. 50 questionari e comunque al 31 dicembre 2016);
- b) ottenere nell'arco di mesi 12 rilevazioni che certifichino un miglioramento della qualità percepita da parte degli *stakeholders*.

La realizzazione dell'obiettivo a) al 31 dicembre 2016 e di entrambi gli obiettivi, a) e b) alla scadenza dell'anno, inciderà sull'erogazione delle somme stanziare a titolo di produttività per la valutazione della Performance organizzativa da parte del Nucleo di Valutazione ai sensi degli articoli 3 e 6 del Regolamento sul Sistema di misurazione e valutazione della performance approvato con delibera di G.C. n° 231 del 16/10/2014 .