



# COMUNE DI MISILMERI

Citta' Metropolitana di Palermo

**Oggetto:** Metodologia per l'attuazione del controllo sulla qualità dei servizi.  
Anno 2017

## Premessa

La metodologia per misurare la qualità dei servizi per l'anno 2017 attiene alla pianificazione delle attività da porre in essere per attivare gli strumenti della Qualità, secondo un programma di lavoro che indica per ciascuna area, le attività ed i risultati attesi.

Negli ultimi anni, in particolare con il D.Lgs. 150/2009 "in materia di 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 spinto per l'introduzione di logiche e strumenti per la misurazione e valutazione della performance organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi. Ciò fino ad introdurre la necessità, nell'ambito della Pubblica Amministrazione, di assurgere a nuova tipologia dei controlli interni, il *Controllo della qualità dei servizi*. Conseguentemente, anche questa tipologia di controllo interno è stata prevista e definita nel Regolamento dei controlli interni approvato dalla Commissione Straordinaria con deliberazione n. 9 del 28.05.2013.

In coerenza con le predette disposizioni normative in materia, ed in particolare nel rispetto di quanto previsto nell'art. 6 del predetto regolamento sui controlli interni, a partire dall'anno 2017 occorre individuare almeno una tra le 3 metodologie previste dal predetto art. 6, al fine di attivare il controllo di qualità e al fine di migliorare i servizi.

Il "Sistema di qualità" del Comune inserito nell'ambito del controllo di gestione di competenza dell'OIV, coordinato dal segretario Generale e realizzato con la collaborazione di tutti i Dirigenti dell'Ente, opera sulla base dei seguenti criteri/principi:

## LA MISSION

La filosofia che guida l'insieme delle attività del "Sistema qualità" consiste in una progettazione ed erogazione dei servizi che 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 del bisogno di *accountability* che ad essa si accompagna.

Inoltre, il “Sistema qualità” a regime dovrà prevedere la realizzazione dei c.d. “circolo virtuoso della qualità” che implica una stretta correlazione tra l’azione conoscitiva (indagini, analisi, ecc.) e gli interventi/piani di miglioramento ad essa conseguenti.

## LA METODOLOGIA

La metodologia considera quali dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa la qualità del servizio, intesa come concetto multidimensionale che include la qualità percepita dall’utente (rilevabile tramite indagini di *customer satisfaction*);

## GLI STRUMENTI

Per l’anno 2017 il controllo di qualità potrà essere espletato tramite:

1) Le indagini di soddisfazione sono uno degli strumenti principali deputati ad indagare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio.

In tal ambito è stato definito un “modello” di questionario che è strutturato per la misurazione della soddisfazione dei singoli aspetti del servizio, dell’importanza attribuita a ciascuno di essi, dell’aspettativa da parte degli utenti e di un voto di soddisfazione complessiva, nonché delle caratteristiche socioanagrafiche dell’intervistato per lo sviluppo di analisi diversificate.

La somministrazione del questionario potrà essere svolta con diverse metodologie: telefonica, *face-to-face*, *on-line*. In alcuni casi la definizione del questionario può prevedere il coinvolgimento diretto degli *stakeholder* (personale del servizio, utenti, ecc.) tramite preliminari di carattere qualitativo (es. *focus group*).

Gli esiti delle indagini di gradimento sono elaborate e pubblicate, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, ed in base al modello definito per la comunicazione dei dati, sul sito istituzionale informatico del Comune, 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.

3) Gli indicatori dovranno essere individuati in sede di approvazione della *performance*. Il sistema degli indicatori farà riferimento alle principali dimensioni della qualità del servizio quali accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia. Gli indicatori, intesi quali quantificazioni (misure o rapporti tra misure), saranno in grado di rappresentare in modo valido, significativo ed attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata e ad ognuno di essi sarà associato un valore programmato (*standard*).

Sulla base delle precedenti premesse, il Piano di lavoro della qualità per l’anno 2017, prevede di operare nell’ambito della qualità percepita; l’obiettivo specifico è di procedere, attraverso il ricorso a metodologie uniformi e condivise, attraverso la somministrazione di indagini di gradimento all’utenza dei servizi.

Pertanto, nell’anno 2017 si procederà con la somministrazione di una indagine di gradimento dei servizi facenti riferimento alle nove aree in cui risulta suddiviso l’organigramma del Comune secondo un questionario che all’uopo è stato elaborato.

Tale questionario sarà somministrato *face-to-face* agli utenti dell’ufficio, in un periodo di rilevazione di almeno 3 mesi ad esempio maggio-luglio 2017, a cura del R.P.O., o di personale opportunamente individuato dalla stessa. Gli utenti dovranno consegnare il questionario in forma anonima presso l’ufficio controlli interno sito in Piazza Comitato

1860, oppure trasmetterlo via email al seguente indirizzo:  
**comune@comune.misilmeri.pa.it**

Gli esiti delle indagini saranno elaborate con riferimento agli indicatori di *performance* che saranno definiti in sede di approvazione del Piano della Performance e saranno pubblicati sul sito dell'Amministrazione Comunale.

  
**Il Segretario Generale**  
(dott.ssa Pietra Quartuccio)