



COMUNE DI TRENTO

# DALL'ASCOLTO AL CAMBIAMENTO, LA SFIDA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

LA DIRIGENTE RESPONSABILE  
QUALITA' TOTALE  
Dott.ssa Chiara Morandini

QUALITÀ TOTALE

PROGETTO QUALITÀ TOTALE

# DI COSA PARLEREMO



COMUNE DI TRENTO

- ❑ l'ascolto dei cittadini nella Pubbliche Amministrazioni di qualità;
- ❑ L'esperienza del Comune di Trento:
  - *le prime indagini di customer ed il loro utilizzo (un caso esemplificativo)*
  - *la pianificazione dell'ascolto, la rendicontazione dei risultati e delle azioni in ottica di miglioramento dei servizi ( qualche caso concreto)*

# L'ASCOLTO DEI CITTADINI NELLE PP.AA. DI QUALITA'



COMUNE DI TRENTO

In un ottica di miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi offerti le indagini di customer satisfaction ed in generale le modalità di ascolto dei cittadini rappresentano un importante strumento in quanto consentono di:

- *verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio così come percepito dagli utenti del servizio e valutare l'efficacia delle politiche pubbliche*
- *facilitare la definizione della scala di priorità degli interventi ed orientare la riprogettazione dei servizi secondo i bisogni dei cittadini destinatari*
- *utilizzare al meglio le risorse disponibili evitando lo spreco derivante da interventi non mirati ai bisogni.*

# L'ASCOLTO DEI CITTADINI NELLE PP.AA. DI QUALITA'



COMUNE DI TRENTO

Perché siano davvero utili questi strumenti devono però:

- *essere innanzitutto adeguatamente progettati, ovvero seguire un percorso corretto che consenta di stabilire con chiarezza: obiettivi, strumenti, attori e modalità di indagine, nonché monitorare la corretta attuazione del progetto, le relative azioni di supporto e le modalità di verifica dei risultati ottenuti*
- *inserirsi in un sistema che traduca la rilevazione dei risultati in interventi di miglioramento rispetto alle criticità rilevate*
- *essere gestiti e monitorati nel tempo*
- *presentare bassi livelli di onerosità in termini di costi vivi e risorse impiegate*
- *essere condivisi ed utilizzati anche dal commitment politico.*

# L'ESPERIENZA DEL COMUNE DI TRENTO: LA PRIMA FASE



COMUNE DI TRENTO

➤ Con l'introduzione delle tecniche di TQM, attraverso l'attivazione del Progetto Qualità Totale (obiettivo del Piano strategico della città), dal 1999 si sono realizzate le prime indagini di customer satisfaction per alcuni dei servizi.

➤ Pur non estese a tutti i servizi nè pianificate nel tempo, queste prime esperienze già si caratterizzavano per:

✓ *il coinvolgimento di cittadini e dipendenti nella progettazione dell'indagine e del questionario*

✓ *la rilevazione del gap tra qualità attesa e percepita*

✓ *l'attenzione al trend*

✓ *il focus sulle aree di miglioramento laddove il gap era più consistente*

✓ *la realizzazione di interventi con la tecnica del gruppo di miglioramento.*

PROGETTO QUALITÀ TOTALE

# UN CASO CONCRETO DI INDAGINE DI C.S. NEL COMUNE DI TRENTO



COMUNE DI TRENTO

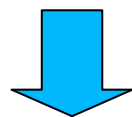
- **Ambito di applicazione:** servizi di anagrafe e stato civile
- **Periodo:** 2001
- **Valutazione media :** 8,57/10
- **Gap maggiore tra QA e QP** (tra 1.5 e 2 punti): aggiornamento degli operatori, collaborazione tra strutture del Comune, informazioni chiare sull'autocertificazione
- **Interventi realizzati :** è stato attivato apposito gruppo di miglioramento per il punto riguardante l'autocertificazione e realizzate le proposte in termini di piano di comunicazione ai cittadini ed uno di formazione interna e ad altri uffici pubblici sull'argomento. Sul versante della collaborazione tra strutture e con enti esterni sono stati rivisti i processi => +0,4 punti nell'indagine 2006.

# LA SECONDA FASE: LA PIANIFICAZIONE DELL'ASCOLTO E L'UTILIZZO PER IL MIGLIORAMENTO



COMUNE DI TRENTO

A seguito dell'applicazione del modello di eccellenza europeo EFQM/CAF e della partecipazione al Premio Qualità PP.AA. 2005 (nel Rapporto di valutazione) si è evidenziato che le indagini di customer satisfaction coprivano soltanto alcune aree di intervento e non venivano effettuate con sistematicità



**Azione di miglioramento: adozione del Manuale e del Piano operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino**

# IL MANUALE PER LA GESTIONE DELL' ASCOLTO DEL CITTADINO



COMUNE DI TRENTO

**Strumenti previsti** *(nella versione attuale oggetto di due revisioni dopo la prima edizione del 2005):*

- **Indagine generale** *(a cadenza biennale con tecnica panel)*
- **Indagini specifiche:** *indagini di approfondimento, focus group, indagini sul luogo di prestazione del servizio, sondaggio tramite sito internet*
- **Raccolta suggerimenti, segnalazioni e reclami**
- **Monitoraggio periodico dei risultati e delle azioni di miglioramento conseguentemente intraprese attraverso i Rapporti annuali**



# L'INDAGINE GENERALE



COMUNE DI TRENTO

## Obiettivo dell'indagine:

Monitorare e rilevare il livello di conoscenza e soddisfazione degli abitanti del Comune di Trento nei confronti dei servizi e delle attività comunali di seguito riportati per migliorarne l'organizzazione secondo le aspettative dei cittadini

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Informazioni dall'amministrazione

Attività sociali

Servizio Casa e Residenze protette

Biblioteche comunali

Offerta di eventi culturali

Servizi demografici

Servizio Tributi

Polizia locale.

Impianti sportivi

Manutenzione delle strade

Manutenzione del verde pubblico

Gestione e manutenzione della illuminazione pubblica

Smaltimento dei rifiuti, servizio Acquedotto e fognature

Mobilità

Sportello Edilizia Privata

Cimiteri

# UN CASO CONCRETO



COMUNE DI TRENTO

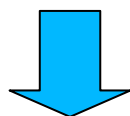
- **Indagine generale 2006:** *valutazione servizio biblioteca => 8/10*
- **Criticità rilevate (da rapporto applicazione Manuale di ascolto 2006):** *migliorare i programmi di ricerca, comunicare ed informare meglio su servizi ed iniziative, ampliare orari e prestito*
- **Interventi in atto e pianificati (dallo stesso rapporto) :** *attivato servizio di news via web, revisione orario di apertura ed ampliamento fascia centrale del sabato, attivazione di servizi di consultazione su supporto digitale, potenziamento delle sezioni di apprendimento lingue straniere*
- **Risultati indagine 2010:** *giudizio complessivo 8,4<sub>10</sub>; indice di miglioramento 21,14*

# RACCOLTA SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI



COMUNE DI TRENTO

Nel Rapporto di valutazione del Premio Qualità PP.AA. 2005 era stata evidenziata anche l'assenza di un esame sistematico delle segnalazioni/suggerimenti e reclami



**Azione di miglioramento: realizzazione di un sistema di gestione delle segnalazioni/suggerimenti/reclami tramite apposito programma informatico**

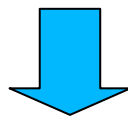
# RIPROGETTAZIONE DEL SISTEMA DI RACCOLTA E GESTIONE DI SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI



COMUNE DI TRENTO

Con la riprogettazione del processo e l'apposito applicativo informatico si può ora disporre di un quadro aggiornato in tempo reale dei dati relativi a segnalazioni, suggerimenti e reclami, con la possibilità di effettuare un'analisi semplice e sistematica per tipologia degli stessi con verifica sul rispetto dei tempi di evasione previsti dal Manuale per la gestione dell'ascolto del cittadino.

A seguito dell'elaborazione dei dati così raccolti e del monitoraggio annualmente rendicontato dall'URP è emerso che il maggior numero di segnalazioni, suggerimenti e reclami riguardava la manutenzione ordinaria di strade, illuminazione, verde pubblico ed i tempi di intervento.



## **Azione di miglioramento: costituzione della Squadra di Pronto Intervento (SPI)**

**Riorganizzazione delle risorse umane e riprogettazione del lavoro nel Servizio competente e costituzione di una squadra di operai, progettazione delle modalità di raccolta, presa in carico, intervento e rendicontazione in raccordo con l'URP.**

# SQUADRA PRONTO INTERVENTO : I RISULTATI



COMUNE DI TRENTO

**Data avvio:** 1° luglio 2009

**Scopo:** garantire, attraverso una squadra di pronto intervento (SPI) comunale, la risoluzione in tempi rapidi di piccoli problemi di manutenzione di strade, piazze, marciapiedi, parchi, piste ciclabili, segnalati dai cittadini all'URP o alle Circoscrizioni

**Ambiti di intervento:** presenza di buche, avvallamenti, tombini sconnessi e rumorosi, ripristini eseguiti in maniera sommaria dalle ditte esecutrici dei lavori, presenza di ghiaccio e neve, carente segnaletica.

**Primo semestre 2011: n. 104 richieste di cui:**

✓ n. 70 prese direttamente in carico dalla squadra con intervento risolutore

✓ n. 34 non gestite direttamente in quanto non di competenza della squadra

**Tempi di esecuzione:** la media è poco più di un giorno (1,096). Nel tempo è ricompresa la presentazione della segnalazione, il suo inoltro dall'URP alla SPI, il sopralluogo, la verifica dell'intervento e la sua esecuzione.

Nell'indagine generale 2011 tutti i servizi di manutenzione strade, illuminazione e verde hanno registrato un indice di miglioramento, anche molto consistente, rispetto a due anni prima.

# CONCLUSIONI E PROSPETTIVE



COMUNE DI TRENTO

## ATTENZIONI:

- *L'ascolto del cittadino come momento "ordinario" nella progettazione dei servizi e nella definizione degli obiettivi di performance e di miglioramento*
- *Pianificazione in coerenza con i tempi e gli steps della programmazione dell'ente*
- *Individuazione di soluzioni a basso impatto organizzativo e basso costo*
- *Condivisione con al leadership, politica e tecnica*
- *Comunicazione e coinvolgimento delle risorse umane*

## PROSPETTIVE:

- *Dalla rilevazione della qualità percepita dai cittadini al loro coinvolgimento nella misurazione della qualità effettiva*
- *Il benchmarking di processo, di risultato e sull'innovazione.*

PER FINIRE ...



COMUNE DI TRENTO

## GRAZIE A TUTTI PER L'ATTENZIONE

Per ulteriori informazioni, richieste di chiarimento,  
suggerimenti o altro:

Progetto Qualità Totale

Tel. 0461/884232 / [qualità\\_totale@comune.trento.it](mailto:qualità_totale@comune.trento.it)

PROGETTO QUALITÀ TOTALE