



valutazione delle performance

www.qualitapa.gov.it

Il Progetto Qualità della Città di Torino

Webinar “Gestione della qualità e carte dei servizi nelle grandi città”

21 Maggio 2014

Comune di Torino
Francesco D'Alessandro

Come possiamo migliorare la
qualità dei servizi?

C'è un modo sostenibile per
farlo?

Come possiamo migliorare la qualità dei servizi in regime di scarsità o riduzione di risorse?

Come è possibile offrire un servizio di qualità senza che per questo siano necessarie persone eccezionali?

Come si fa a non sprecare risorse?

Come si fa ad imparare dagli errori?

C'è un modo sostenibile per farlo?

Il Progetto Qualità della Città di Torino



Il Comune di Torino sceglie il modello ISO 9001 per la Qualità

Il “Progetto Qualità” nasce nel 2007 dopo l’esperienza delle Olimpiadi Invernali del 2006.

Alcune scelte tattiche

- Puntare su un sistema organizzativo che pone il cittadino al centro dell’attenzione e che sia integrato con il sistema di pianificazione strategica aziendale
- Conseguire la certificazione di parte terza come strumento per oggettivare i risultati
- Realizzare una estensione graduale e progressiva su base volontaria

Quattro parole essenziali

- La soddisfazione del cliente
- Gli impegni di qualità
- Il Processo
- Il miglioramento



Il Progetto Qualità della Città di Torino

Tra i passaggi più significativi si menzionano:

- ✓ identificazione dei processi rilevanti per la qualità e adeguamento ai requisiti della norma ISO 9001 e redazione delle procedure di lavoro
- ✓ definizione degli standard di qualità dei servizi e predisposizione delle Carte della Qualità dei servizi
- ✓ esecuzione di audit interni (auditor interni, dipendenti che svolgono audit part-time)
- ✓ esecuzione di indagini di customer satisfaction presso gli utenti dei servizi
- ✓ sensibilizzazione e formazione del personale
- ✓ attivazione dei progetti di miglioramento conseguenti

Il Progetto Qualità della Città di Torino

Formez^{PA}



L'impatto sulla cultura organizzativa interna a tutti i livelli:

- ✓ Attenzione al cittadino-utente
- ✓ Attenzione al rispetto delle procedure
- ✓ Comprensione della logica degli standard di qualità e delle performance
- ✓ Comprensione della logica degli audit interni
- ✓ Comprensione della logica del miglioramento continuo

LA QUALITA' E' UN GIOCO DI SQUADRA

Per migliorare la qualità non sono necessarie nuove risorse

valutazione delle
performance

www.qualitapa.gov.it

Il Progetto Qualità della Città di Torino

Formez^{PA}



Alcune tappe:

- Avvio del progetto a febbraio 2007
- Prima certificazione marzo 2008
- Primo rinnovo del certificato a marzo 2011
- Secondo rinnovo del certificato a marzo 2014

L'approccio graduale e progressivo ha consentito di:

- Conseguire subito risultati oggettivi
- Diffondere gradualmente la cultura della qualità
- Ottenere fiducia e consenso nei settori coinvolti
- Mettere a punto il “modello” di sistema qualità della Città

valutazione delle
performance

www.qualitapa.gov.it

Il Progetto Qualità della Città di Torino



La certificazione riguarda alcuni servizi all'interno dei:

- ❖ Servizi di Informazione e Rapporti con il Cittadino
- ❖ Servizi Tributari
- ❖ Servizi di Polizia Municipale
- ❖ Edilizia privata
- ❖ Servizio demografico ed elettorale
- ❖ Circoscrizioni
- ❖ Servizio Suolo e Parcheggi
- ❖ Politiche per il lavoro ed orientamento professionale
- ❖ Commercio e Attività Produttive
- ❖ Sport e Tempo libero
- ❖ Consiglio comunale
- ❖ Organizzazione
- ❖ Verde Pubblico
- ❖ Servizi Educativi

I servizi inclusi nel Sistema Qualità del Comune di Torino sono descritti in dettaglio su www.comune.torino.it/progettoqualita



Il Progetto Qualità della Città di Torino

Alcuni risultati oggettivi (dal 2008):

- ☐ sono stati coinvolti circa 2.000 dipendenti e oltre 60 dirigenti (37 Servizi su 129 in totale);
- ☐ sono state eseguite circa 60 indagini di customer satisfaction per le quali sono stati intervistati oltre 12.000 utenti
- ☐ sono state realizzate e regolarmente aggiornate circa 40 carte dei servizi;
- ☐ si è consolidato il monitoraggio continuo di circa 300 performance relative agli standard di qualità;
- ☐ si svolgono regolarmente oltre 50 audit interni all'anno, li svolgono 34 auditor interni adeguatamente addestrati;
- ☐ vengono gestite annualmente circa 200 azioni di miglioramento.

Il Progetto Qualità della Città di Torino



<div><div><div>DIREZIONE VERDE PUBBLICO E EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE</div><div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE</div></div></div>						DOCUMENTO	
<div>CITTÀ DI TORINO</div>						REV.	
						VERIFICA	
						APPROVAZIONE	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'	
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno
MONITORAGGIO DI STABILITA'	controlli di stabilità delle alberate		Controllo annuo del 25% delle piante sul numero totale piante (nr. da Piano di Assestamento)		Fornitore	Non presente	-
			monitoraggio efficace delle piante negli ultimi 24 mesi		Fornitore	alberi monitorati non schiantati / numero alberi monitorati	90%
			abbattimento alberi classificati in classe D (rischio di schianto) entro 45 gg dalla comunicazione della classe di rischio da parte dei professionisti esterni incaricati		Fornitore	nr. di abbattimenti come da std/nr piante classificate in classe D	95%


valutazione delle
performance

www.qualitapa.gov.it

Il Progetto Qualità della Città di Torino

Formez^{PA}



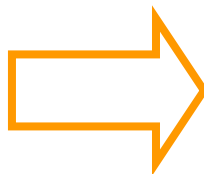
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO					
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore
MONITORAGGIO DI STABILITA'	controlli di stabilità delle alberate		Controllo annuo del 25% delle piante sul numero totale piante (nr. da Piano di Assestamento)		Fornitore
			monitoraggio efficace delle piante negli ultimi 24 mesi		Fornitore
			abbattimento alberi classificati in classe D (rischio di schianto) entro 45 gg dalla comunicazione della classe di rischio da parte dei professionisti esterni incaricati		Fornitore

valutazione delle
performance

www.qualitapa.gov.it

Il Progetto Qualità della Città di Torino

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	
Prestazione	Caratteristica del servizio
MONITORAGGIO DI STABILITA'	controlli di stabilità delle alberate



PERFORMANCE QUALITA'	
Indicatore	valore soglia base anno
Non presente	-
alberi monitorati non schiantati / numero alberi monitorati	90%
nr. di abbattimenti come da std/nr piante classificate in classe D	95%

Il Progetto Qualità della Città di Torino

Formez-PA



DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI – SERVIZIO VERDE GESTIONE

SCHEDA DI PERFORMANCE QUALITÀ DEL SERVIZIO MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO ARBOREO DELLA CITTÀ

aggiornata al: 18/04/2014

pag 1 di 1

Prestazione	Livello di qualità programmato	Indicatore di performance	Valore soglia base anno	Risultato a-to 2011	Risultato a-to 2012	Risultato a-to 2013	Esito
MONITORAGGIO DI STABILITA'	controlli di stabilità delle alberate - Controllo annuo del 25% delle piante sul numero totale piante	Numero di piante controllate in un anno sul totale delle piante	25%	50%	25.7%	28,5%	😊
	controlli di stabilità delle alberate - monitoraggio efficace delle piante negli ultimi 24 mesi	alberi monitorati non schiantati / numero alberi monitorati	90%	ND	99.7%	98,8%	😊
	controlli di stabilità delle alberate - abbattimento alberi classificati in classe D (rischio di schianto) entro 1 mese dalla comunicazione della classe di rischio da parte dei professionisti esterni incaricati	nr. di abbattimenti come da std/nr piante classificate in classe D	95%	ND	89.4%	85,2%	😞

valutazione delle
performance

www.qualitapa.gov.it

Il Progetto Qualità della Città di Torino

FormezPA



CARTE DELLA QUALITA' per i servizi al pubblico

- ❑ Uno modello unico per tutte le Carte della Città (grafica e contenuti)
- ❑ Un pieghevole economico e di facile consultazione

<http://www.comune.torino.it/cartaqualita>



valutazione delle
performance

www.qualitapa.gov.it

Il Progetto Qualità della Città di Torino

FormezPA



DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI

Le informazioni inerenti l'utilizzo del servizio fornito, possono essere reperite attraverso:

- **il Call Center** del Comune di Torino telefonando ai numeri 011 4427114 - 011 4427136.
Orari: lunedì - venerdì 8,00-18,00; sabato 8,30-12,30
- **il sito internet** all'indirizzo:
www.comune.torino.it/vigilurbani/sicurezzaurbana/

Il personale a contatto con il pubblico è identificabile tramite la placca riportante il numero di matricola, il personale che risponde al telefono si identifica tramite il proprio nominativo.

RECLAMI

I reclami relativi all'operato del Nucleo di Prossimità possono essere presentati al Contact Center tramite:

- **posta** all'indirizzo: Corpo di Polizia Municipale di Torino
Contact Center Via Bologna 74 - 10152 Torino
- **e-mail** all'indirizzo: contactcenterpm@comune.torino.it
- **telefono**: 011 4426495 - 011 4426400
- **fax**: 011 4426358

Il cittadino fornirà indicazioni precise circa le proprie generalità e rilascerà un recapito utile per ricevere la risposta che sarà fornita entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

'STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La Divisione Corpo di Polizia Municipale, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori ("standard") che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.


Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Nucleo di prossimità	Primo contatto con il cittadino	Entro 5 giorni dalla richiesta/segnalazione

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
SICUREZZA URBANA

CARTA DELLA QUALITÀ SERVIZI DI PROSSIMITÀ

2010



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI PROSSIMITÀ

MODALITÀ DEI SERVIZI

Il Nucleo di Prossimità fornisce un servizio continuo ai cittadini per risposta ai loro bisogni in ambito di sicurezza urbana, nella trattazione dei casi metodi che incidono sul miglioramento della qualità della vita, intesa come attenzione ai fenomeni di disordine urbano, alle situazioni di degrado e di

MODALITÀ DI ACCESSO - ORARI DI SERVIZIO

E' possibile contattare gli agenti del Nucleo di Prossimità direttamente in strada, gli stessi sono riconoscibili dal cappello sul quale è apposta una fascetta a scacchi gialli e blu.
In alternativa è possibile entrare in contatto con il Servizio tramite i seguenti canali

Telefono	011.4426495 – 011.44226400 lunedì-venerdì 8.00-15.00 *
Fax	011.4426358
Posta	Contact Center Corpo di Polizia Municipale Via Bologna n. 74 10152 Torino
E-mail	nucleodiprossimita@comune.torino.it contactcenterpm@comune.torino.it

SCOPO E DESTINATARI DEI SERVIZI

Il Nucleo di Prossimità si occupa di SICUREZZA URBANA, in particolare problemi relativi a **convivenza civile, qualità e allarme sociale**, instaurando e mantenendo una relazione con il cittadino per tutta la durata dell'attività. L'azione del Nucleo di Prossimità è orientata a soluzioni effettive e durature da attuare attraverso un metodo di lavoro che cura le relazioni e utilizza (insieme di soggetti o Enti, anche diversi dal Comune, che possono contribuire a dare la risposta al problema).

Il Nucleo di Prossimità ha competenza nella trattazione di casi inerenti a:

- **convivenza civile**: situazioni che incidono sulla pacifica convivenza tra persone (conflitti tra condomini, disturbi della quiete pubblica)
- **qualità urbana**: situazioni che influiscono negativamente sulla qualità e sulla vivibilità dell'ambiente cittadino (pulizia e decoro della città)
- **allarme sociale**: situazioni che generano allarme (violenza di genere, bullismo nelle scuole, anziani in difficoltà anche a causa di raggiri o truffe)

*fuori orario è possibile lasciare un messaggio in casella vocale con indicazione del proprio nome e numero telefonico. Il personale ricontatterà i cittadini entro le 24 ore eccetto nei giorni festivi e prefestivi.

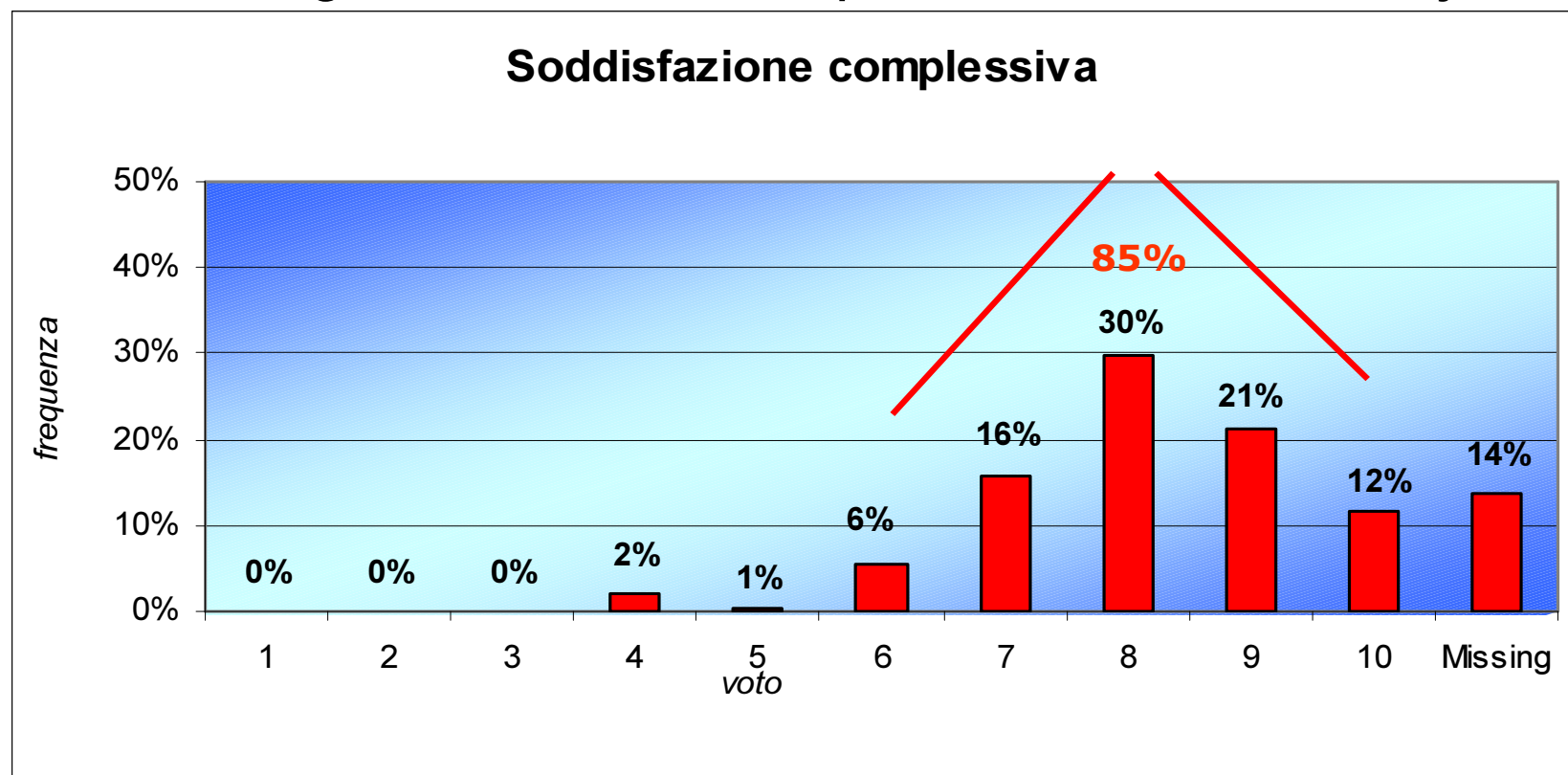
Valutazione delle
performance

www.qualitapa.gov.it

CARTE DELLA QUALITA' per i servizi al pubblico

- ✓ Format scarno ed essenziale, tutte e sole le informazioni per
 - ✓ Accedere al servizio
 - ✓ Utilizzare il servizio
 - ✓ Reclamare sul servizio
- ✓ Presenza di impegni di qualità sul servizio
 - ✓ nelle procedure ...modalità, comportamenti
 - ✓ nelle prestazioni erogate: standard di qualità oggettivi e misurabili dagli utenti

Indagine soddisfazione presso Piscina Franzoj



L' **85 %** degli utenti intervistati è **soddisfatto** complessivamente del servizio.

Indagine Soddisfazione Piscina Franzoj

I fattori di qualità

- 1.1 Accoglienza e informazioni all'ingresso
- 1.2 Disponibilità e cortesia del personale
- 1.3 Orari adatti alle proprie esigenze
- 1.4 Chiarezza della cartellonistica per l'accesso e l'uscita dalla vasca
- 1.5 Uscite di sicurezza segnalate in modo chiaro
- 1.6 Accessibilità per diversamente abili
- 1.7 Disponibilità e professionalità del personale di vasca
- 1.8 Temperatura dell'acqua in vasca
- 1.9 Temperatura e comfort dell'aria in ambiente vasca
- 1.10 Livello igienico-sanitario della vasca
- 1.11 Affollamento delle corsie
- 1.12 Luminosità dell'ambiente vasca

Il Progetto Qualità della Città di Torino



PER SAPERNE DI PIU' <http://www.comune.torino.it/progettoqualita/>

REFERENTE DEL PROGETTO

ing. Francesco D'Alessandro

Servizio Centrale Risorse Umane

Comune di Torino

Via Corte d'Appello, 16

10121 Torino

ufficio 011 4431146

cell 349 4162367

francesco.dalessandro@comune.torino.it