



Reggio Emilia
città
delle persone



COMUNE DI REGGIO EMILIA

17 NOV. 2020

PROTOCOLLO GENERALE

COMUNE DI REGGIO EMILIA

Reggio Emilia, 16 novembre 2020

All'attenzione del Sindaco Luca Vecchi

Alla Giunta

Al Presidente del Consiglio Comunale

Ai sigg. Consiglieri Comunali

OGGETTO: Mozione di indirizzo per l'individuazione, la raccolta, l'elaborazione e la pubblicazione di informazioni relative alla qualità di tutti i servizi erogati direttamente o indirettamente dal Comune.

Premesso che:

La misurazione, la valutazione e la certificazione periodica della qualità dei servizi erogati dal Comune, con l'adozione di eventuali azioni correttive rispetto a problematiche rilevate, ha la finalità di migliorare lo standard di vita dei cittadini proprio grazie a un'accresciuta qualità dei servizi e conseguente attrattività della città.

La qualità dei servizi, sia "oggettiva" che percepita (*customer satisfaction*), va adeguatamente comunicata così da garantire al cittadino, a fronte del dovere di pagare tributi e tariffe, il **diritto ad una adeguata qualità dei servizi**.

Le attività di misurazione della qualità permettono inoltre di valutare efficienza, efficacia, impatto e sostenibilità dell'azione dell'Amministrazione.

Premesso inoltre, in considerazione delle norme che regolano forme di rilevazione e misurazione di informazioni relative alla qualità dei servizi, che:

- Il decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" come modificato dal Dlgs n. 97/2016, prevede che "**Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici**" e "**provvedono annualmente ad individuare i servizi erogati, agli utenti sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del decreto legislativo 7 agosto 1997, n. 279**". Le amministrazioni provvedono altresì alla pubblicazione dei **costi contabilizzati** ai sensi dell'articolo 32.
- La **Carta della qualità dei servizi** è lo strumento attraverso il quale chi eroga un servizio pubblico individua gli standard del proprio servizio, dichiara gli obiettivi che intende raggiungere e riconosce specifici diritti al cittadino-utente.
- Il controllo della qualità dei servizi "*con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente*" è parte dei controlli interni previsti dal TUEL (DL 174/2012, convertito con L.213/2012).
- Nella direttiva della PCM del 27 gennaio 1994 (c.d. Ciampi-Cassese) - "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" si legge che "*i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto. (...) forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti. (...) L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti.*" Il titolo del punto 5 della circolare fa riferimento al "**Dovere di valutazione della qualità dei servizi**" e prevede, tra l'altro, l'obbligo della descrizione delle "*ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti*".
- Il Manuale Tecnico del "**BAROMETRO DELLA QUALITÀ EFFETTIVA DEI SERVIZI PUBBLICI**" pubblicato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione - nel marzo del 2010 riporta in merito alla **Qualità effettiva** dei servizi (definita anche come "**Qualità oggettiva**") che questa "*non è assimilabile né alla valutazione della qualità dei processi di produzione che precedono l'erogazione del servizio finale, né alla valutazione della qualità percepita dall'utente del servizio. (...) La valutazione della qualità effettiva richiede che la singola organizzazione progetti un sistema di indicatori appropriati a questo scopo, si doti di un sistema di rilevazione di dati, elabori le informazioni necessarie per la rappresentazione dei livelli di qualità raggiunti e, infine, sviluppi opportune modalità di feedback organizzativo che consentano, grazie alle informazioni raccolte, di selezionare gli aspetti o le aree operative critiche o suscettibili di interventi migliorativi*".
- Le Raccomandazioni del Consiglio dell'Unione Europea all'Italia per il 2018 fanno riferimento alla necessità di "*(...) accrescere l'efficienza e la qualità dei servizi pubblici locali*".
- La nota di aggiornamento del Documento di Economia e Finanza 2018 riporta che "*il Governo intende individuare soluzioni concrete per garantire l'efficienza delle pubbliche amministrazioni (...) e l'incremento della qualità dei servizi erogati dalle stesse*"
- La norma internazionale ISO 8402, recepita dalla norma europea UNI EN ISO 8402, aveva già offerto la definizione di qualità di un servizio come "*il possesso della totalità delle caratteristiche che portano al soddisfacimento delle esigenze, esplicite o implicite, dell'utente*". **La norma ISO 9000:2015** ha successivamente introdotto le seguenti definizioni:

1. "Qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un'entità soddisfa i requisiti"
2. "Servizio: output di un'organizzazione con almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra l'organizzazione e il cliente"
3. "Contesto dell'organizzazione: combinazione di fattori interni ed esterni che possono avere un'influenza sull'approccio di un'organizzazione per sviluppare e conseguire i propri obiettivi"

L'edizione 2015 della norma ISO 9001 rafforza inoltre l'esigenza degli obiettivi suddetti, richiedendo alle organizzazioni di analizzare, oltre al contesto interno, anche il contesto esterno in cui operano, dando evidenza del coinvolgimento e delle aspettative delle parti interessate. Richiedono di:

1. analizzare il proprio contesto, dando evidenza del coinvolgimento e delle aspettative delle parti interessate;
2. pianificare ed attuare misure adeguate per affrontare rischi ed opportunità che hanno origine nell'interazione con il contesto.

Premesso inoltre che:

Il Comune di Reggio Emilia già predispone da tempo, con frequenza annuale, diversi report sulla misurazione dei principali indicatori (pubblicati nella sezione "Amministrazione Trasparente" del proprio sito internet).

Il Comune di Reggio ha anche da tempo predisposto specifiche CARTE DEI SERVIZI (con relativi "Standard di Qualità") e delle PERFORMANCE dei servizi erogati da terzi, pubblicate nella sezione "Amministrazione Trasparente" del proprio sito internet.

SI IMPEGNA LA GIUNTA A

predisporre gradualmente una disciplina di rafforzamento degli obblighi di misurazione della qualità dei servizi erogati a carico del Comune di Reggio Emilia, attraverso le seguenti iniziative:

- misurare la qualità oggettiva/effettiva e percepita dei servizi forniti, sia direttamente che attraverso organismi partecipati
- prevedere standard di qualità e di quantità per tutti i servizi erogati al pubblico
- rilevare l'andamento nel tempo della qualità per ogni servizio al pubblico consentendo la diretta confrontabilità delle *performance*

- coinvolgere il cittadino utilizzando strumenti tecnologici (*apps, social networks* e altri) per la misurazione della qualità percepita
- prevedere una base di comparazione per raffrontare nel corso del tempo i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti
- si predisponga e renda pubblico, nel sito web, con presentazioni semplificate, sintetiche e grafiche i dati e le informazioni individuate, raccolte ed elaborate relative alla misurazione della qualità dei servizi erogati al pubblico, sia direttamente che attraverso organismi partecipati, suddivise per singolo servizio
- individuare gli adeguati indicatori di qualità oggettiva/effettiva, anche tra quelli proposti nell'allegato alla presente mozione
- valutare la possibilità di arrivare a certificare ai sensi della norma ISO 9001:2015 le procedure interne relative ad alcune aree di gestione dei servizi comunali

NOTA

La norma nazionale UNI 11097:2003 *"Indicatori e quadri di gestione della qualità"* definisce un indicatore come una *"informazione qualitativa e/o quantitativa associata a un fenomeno (oppure a un processo, o a un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte"*.

I Consiglieri Comunali:

Giacomo Benassi (+Europa)

Paolo Burani (ImmaginaRE)

Palmina Perri (Reggio è)

Gianluca Cantergiani (PD)

Claudio Pedrazzoli (PD)

Dario De Lucia (PD)

Lucia Piacentini (PD)

Riccardo Ghidoni (PD)

Matteo Braghioli (PD)

Davide Corradi (PD)

Marwa Mahmoud (PD)

Christian Vergalli (PD)

Claudia Aguzzoli (PD)

Paola Ferretti (PD)

Fausto Castagnetti (PD)

Giuliano Ferrari (PD)

Fabiana Montanari (PD)

Cinzia Ruozi (PD)

Paolo Genta (PD)

ALLEGATO 1 – Indicatori di qualità oggettiva/effettiva

La selezione degli indicatori, utili a misurare sia l'efficienza che l'efficacia dei servizi, è opportuno sia effettuata anche coinvolgendo cittadini, organizzazioni e gruppi d'interesse. La produzione e la scelta di validi indicatori non può prescindere dall'utilizzabilità delle informazioni raccolte, utili ad intervenire nei processi di governo dei servizi per correggerli e generare qualità. L'elenco che segue è, dunque, indicativo.

La scelta degli indicatori e delle informazioni da produrre deve considerare anche la rilevanza a queste date dai cittadini, opportunamente coinvolti, anche suddivisi in specifici segmenti.

La norma nazionale UNI 11097:2003 "Indicatori e quadri di gestione della qualità" definisce un indicatore come una "informazione qualitativa e/o quantitativa associata a un fenomeno (oppure a un processo, o a un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte".

Generali:

- Indicatore su redazione ed aggiornamento Carta dei Servizi
- Frequenza di somministrazione di indagini di misurazione della qualità percepita
- Gestione dei reclami e delle segnalazioni: numero segnalazioni pervenute, % criticità gestite, tempi medi di risposta e tempi medi di risoluzione.
- Sportelli al pubblico: N. accessi nel periodo di apertura, anche per categoria di soggetti, soddisfazione complessiva media degli utenti e tempo di attesa medio allo sportello

Servizio di trasporto pubblico urbano:

- chilometri percorsi dai mezzi per abitante
- velocità commerciale (Km/h)
- corse effettuate su corse programmate
- Regolarità del servizio = corse effettuate/corse programmate
- incidenza percentuale corse in orario
- ritardo medio delle corse (minuti)
- puntualità del servizio (o percentuale di corse effettuate con puntualità)
- età media automezzi
- incidenza percentuale veicoli climatizzati, % funzionamento impianti di condizionamento;
- incidenza percentuale fermate con pensilina;
- incidenza percentuale fermate con paline digitali (pannelli informativi sui tempi attesa)
- incidenza percentuale autobus a basso impatto ambientale;
- coefficiente di riempimento degli autobus;
- comfort dei mezzi di trasporto (indice di affollamento)
- incidentalità: n. sinistri passivi ogni 1000 km percorsi
- numero corse effettuate
- numero corse programmate
- accessibilità ai mezzi di trasporto per passeggeri con disabilità motoria
- quantità di CO2 prodotta
- costi di manutenzione rispetto alle distanze percorse
- percentuale di corse interrotte per guasto del mezzo
- incidenza dei rimborsi alla clientela imputabili ai disservizi
- valore delle sanzioni comminate ai clienti sprovvisti di titolo di viaggio rispetto al volume complessivo del reddito operativo generato dal costo dei biglietti

Scuole comunali:

- N. iscritti / N. posti disponibili (tasso di occupazione delle aule): media complessiva e distribuzione in base a percentili su tutti i corsi
- N. ore frequentate / N. ore programmate: media complessiva e distribuzione in base a percentili su tutti i corsi
- ore medie formazione dipendenti
- ore formazione erogate al personale interno / N. dipendenti
- costo medio iscritti
- erogazione corsi e attività di formazione a vari livelli didattici e progetti di innovazione
- implementazione di un sistema di raccolta e gestione reclami degli utenti
- n reclami pervenuti annualmente

Resilienza urbana:

Il documento normativo ISO Guide 73 "Risk management — Vocabulary" definisce la resilienza come "Capacità di adattamento di un'organizzazione in un contesto complesso e mutevole". Si può trattare di cambiamenti lenti o prevedibili (ad esempio originati dalle decisioni del legislatore), oppure di eventi improvvisi e imprevedibili (eventi tragici, crolli, disastri ambientali e meteorologici, guasti di servizi essenziali, etc.). Per esprimere l'attitudine al cambiamento, è necessario definire indicatori di resilienza che, per ciascuna tipologia di rischio valutato come significativo, siano in grado di rilevare il tempo e le risorse impiegati dall'organizzazione per ultimare tutte le operazioni pianificate per rispondere adeguatamente alle variazioni del contesto e ripristinare una situazione accettabile. Tali indicatori devono consentire anche la pianificazione e l'effettuazione di appositi "urban stress-test":

- Mappatura dei rischi urbani ed elaborazione di un'apposita valutazione dei rischi
- Piani di continuità operativa "*Business Continuity Plans*"
- Ore dedicate a simulazioni di risposta alle emergenze nelle aree a rischio rilevante
- Tasso di coinvolgimento della popolazione nella mappatura dei rischi
- Percentuale di edifici valutati su standard di resistenza sismica rispetto a totale del patrimonio edilizio
- Percentuale di superfici immobiliari offerte con contratti di edilizia sociale (*social housing*) rispetto al totale del patrimonio di superfici residenziali
- Disponibilità di aree attrezzate per l'accoglienza di profughi, o di gruppi di popolazioni di qualsiasi provenienza e loro percentuale rispetto all'estensione dell'area metropolitana
- Capacità linguistica dei collaboratori delle organizzazioni dell'area metropolitana (percentuale dei dipendenti dei comuni con competenza certificata in almeno due lingue, oltre all'Italiano)
- Effettiva parità di genere in tutte le organizzazioni dell'area metropolitana stimata attraverso indagini

Servizi erogati direttamente dal Comune:

Per ognuno di essi sarebbe importante generare un cruscotto di base composto da un set di indicatori, tra cui per quanto possibile:

- indicatori di *outcome* e cioè di risultato per l'utente, con possibili articolazioni per categorie di utenti;
- indicatori di realizzazione (*output*) e di risposta alla domanda, con possibili articolazioni per categorie di utenti;
- indicatori di qualità percepita;
- indicatori di costo unitario (efficienza gestionale);
- indicatori di qualità tecnica.