



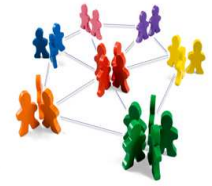
COMUNE DI ANCONA

AREA FINANZE – Settore Enti e Società Partecipate

SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI



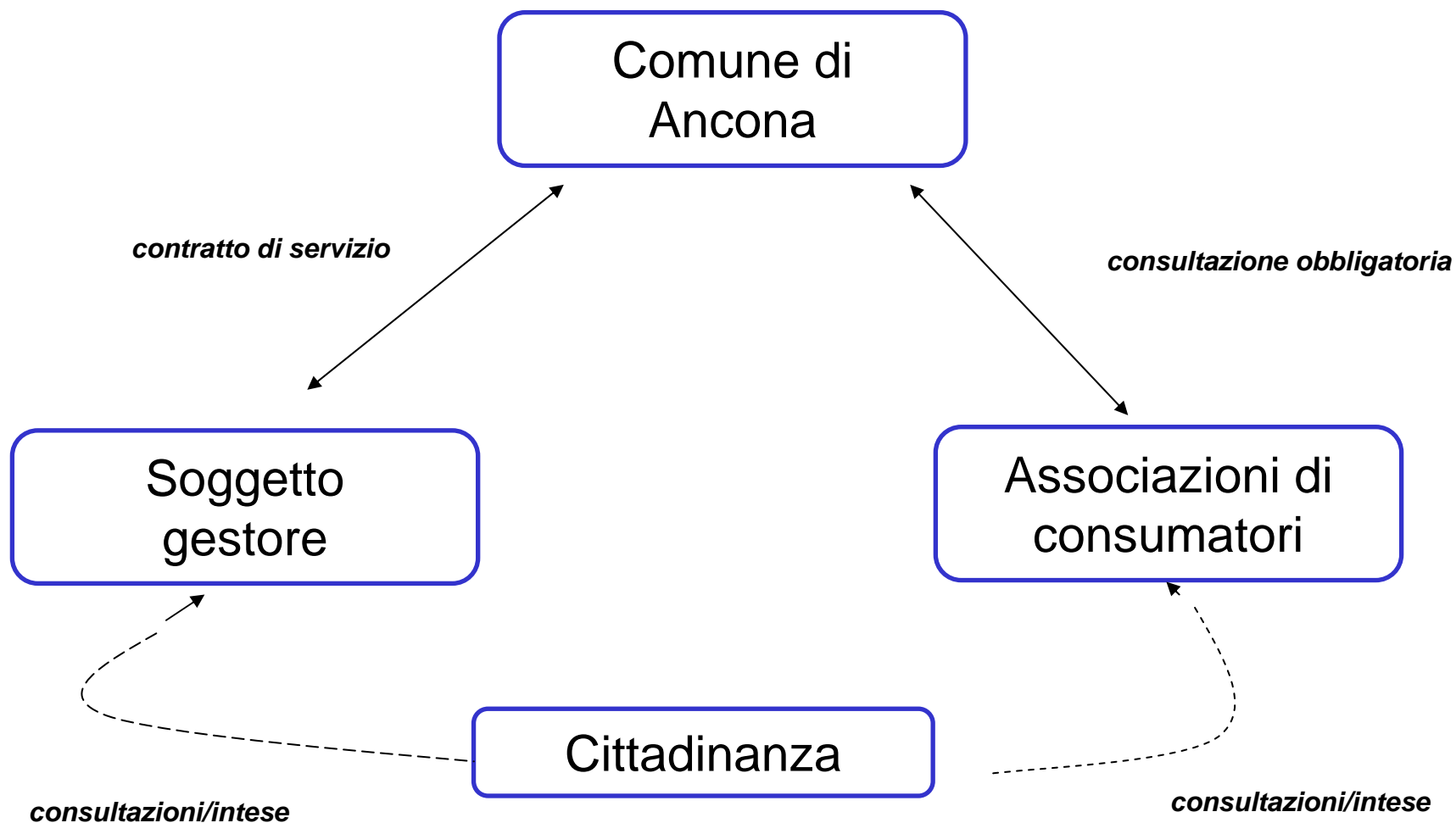
Monitoraggio qualità dei SPL



Art.2, comma 461 Legge 244/08 (Finanziaria 2008)

- ✓ Obbligo per i soggetti gestori di emanare la Carta della Qualità dei servizi, recante gli standard di qualità delle prestazioni erogate, le modalità di accesso alle informazioni, quelle per fare reclamo e l'accesso alle procedure conciliative e giudiziarie;
- ✓ Obbligo della consultazione delle Associazioni dei Consumatori;
- ✓ Obbligo dell'istituzione di un sistema aggiornato e continuativo di monitoraggio dell'adeguatezza e del rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato.

Progetto qualità



Obiettivi



- ➔ **Istituire un sistema di monitoraggio permanente della qualità dei servizi pubblici locali (SPL) di Ancona.**
- ➔ **Individuazione di standard qualitativi e quantitativi da inserire nei contratti di servizio e che saranno contenuti nelle carte di servizio.**
- ➔ **Avviare attività di miglioramento sulla base delle criticità emerse e dei suggerimenti dell'utenza.**

Soggetti coinvolti



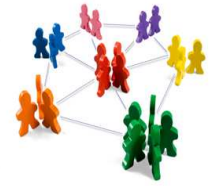
- **Gruppo di lavoro** (costituito ad hoc)
- **Comitato per la *governance*** (art.6.comma 2 del regolamento sulle attività e vigilanza e controllo su società ed enti partecipati)
- **Dirigente Ufficio Enti e Società Partecipate**
- **Dirigenti dei settori interessati** (art.6 comma 4 regolamento)
- **Associazioni dei consumatori** (individuate nella deliberazione della Giunta n.96 del 14 Luglio 2009)
- **Cittadinanza**

Gruppo di lavoro



- **Responsabile del Progetto**
Donatella Seri
- **Assessorato Controllo enti e società partecipate**
Andrea Biekar
- **Settore Enti e Società Partecipate**
Paola Pierini - Patrizia Simonelli
- **Settore Comunicazione**
Barbara Ulisse - Marco Porcu
- **Uff. controllo di gestione**
Cristina Muscillo
- **Settore Informatica**
Alessia Moglie – Raffaele Principi

FASI DEL PROGETTO



- 1. Individuazione dei servizi da sottoporre al monitoraggio della qualità e del conseguente calendario**
- 2. Scelta dei criteri generali da adottare per le indagini:**
 - modello base delle scheda di rilevazione**
 - modalità e tempi di distribuzione**
- 3. Consultazione con le associazioni dei consumatori**
- 4. Realizzazione delle indagini**
- 5. Rendicontazione e Pubblicazione dei risultati finali**

FASI DEL PROGETTO



FASE	ATTIVITÀ	ATTORI	TEMPI
1	Individuazione dei servizi da sottoporre al monitoraggio della qualità e del conseguente calendario	Gruppo di lavoro	entro il mese di settembre 2011
2	Scelta dei criteri generali da adottare per le indagini	Gruppo di lavoro, Dirigenti competenti per settore	entro il mese di ottobre 2011
3	Consultazione con le Associazioni dei consumatori	Associazioni consumatori	entro il mese di ottobre 2011
4	Realizzazione delle indagini (vedi diapositiva successiva)	Gruppo di lavoro Cittadini	da novembre 2011 a giugno 2012
5	Rendicontazione e pubblicazione dei risultati finali	Gruppo di lavoro	entro il mese di settembre 2012

LE INDAGINI DI QUALITÀ



Per la realizzazione di ogni indagine è previsto il seguente scadenario:

Descrizione attività	durata
A. Predisposizione della scheda e condivisione con le associazioni di consumatori	30 giorni
B. Effettuazione dell'indagine	30 giorni
C. Raccolta dei dati	15 giorni
D. Elaborazione dei dati	30 giorni
E. Pubblicazione dei dati	15 giorni