



COMUNE DI ANCONA

Settore Ragioneria, Economato, Controllo Partecipate

Allegato B

SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI



Anno 2013
2^a edizione

Monitoraggio qualità dei SPL



Art.2, comma 461, lett. d) L. 244/07 (Finanziaria 2008)

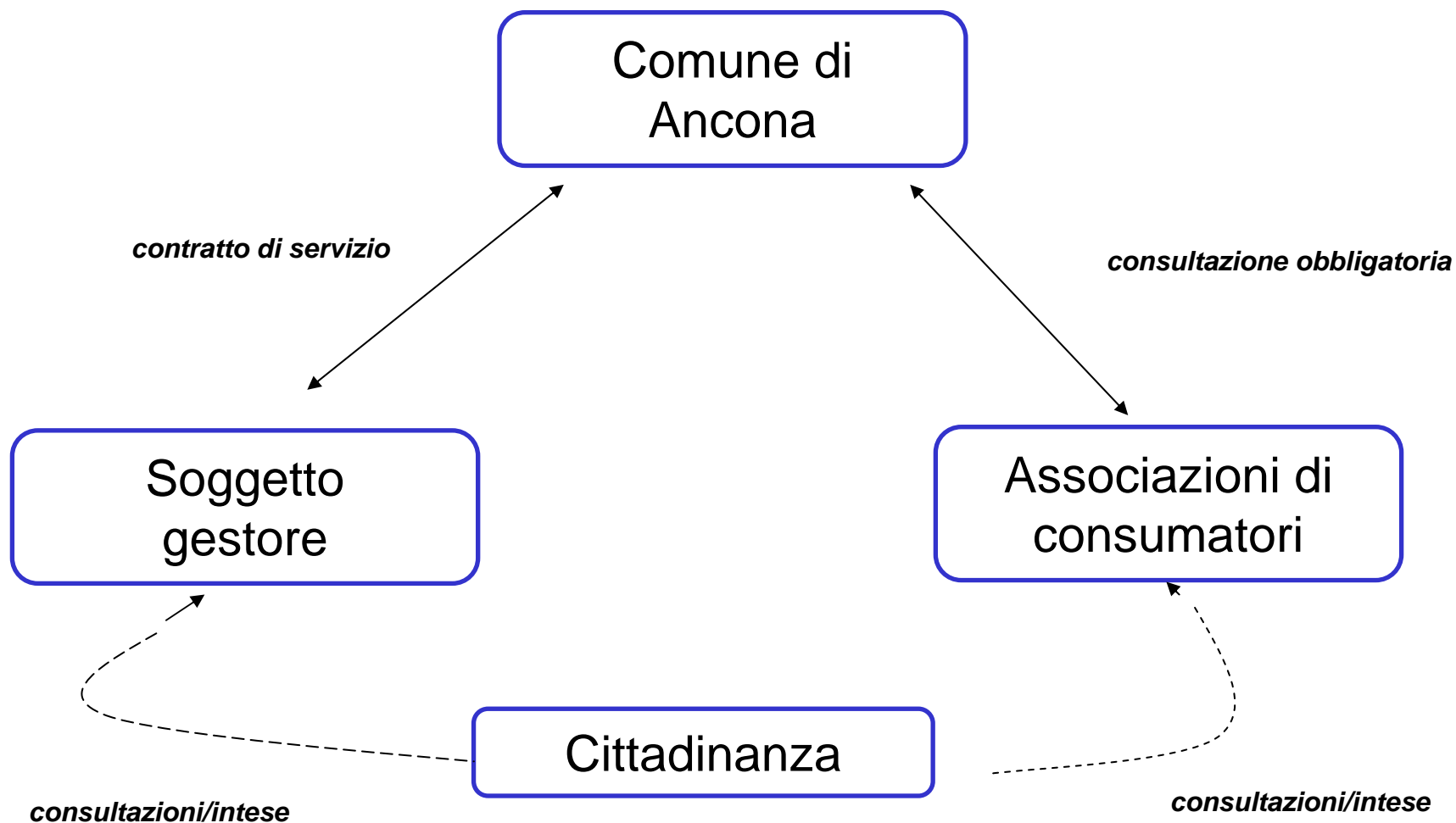
d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori.

Art. 147, comma 2 lett. e) D.Lgs. 267/2000 (TUEL)

(come modificato dal D.L. 174/2012 – L. 213/2012)

e) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

Progetto qualità



Obiettivi



- ➔ **Garantire 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**

(Deliberazioni di Giunta n. 317 del 20.09.2011 e n. 65 del 6.03.2012)

- **Comitato per la *governance***

(art. 6, c. 2 “*Regolamento sulle attività e vigilanza e controllo su società ed enti partecipati*”)

- **Dirigente Settore Ragioneria, Economato, Controllo Partecipate**

- **Dirigenti e assessori dei settori interessati**

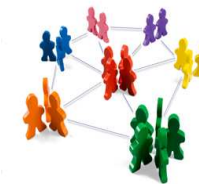
(art. 6, c. 4 “*Regolamento sulle attività e vigilanza e controllo su società ed enti partecipati*”)

- **Associazioni dei consumatori**

(Deliberazione della Giunta n.96 del 14.07.2009)

- **Cittadinanza**

Gruppo di lavoro



- **Responsabile del Progetto**

Dirigente Settore Ragioneria, Economato, Controllo Partecipate

- **Settore Ragioneria, Economato, Controllo Partecipate**

Paola Pierini - Cristina Muscillo - Patrizia Simonelli

- **Settore Comunicazione**

Barbara Ulisse - Marco Porcu

- **Settore Informatica e Innovazione**

Alessia Moglie – Raffaele Principi

FASI DEL PROGETTO



FASE	ATTIVITÀ	ATTORI	TEMPI
1	Consultazione con le Associazioni dei consumatori	<ul style="list-style-type: none">- Associazioni consumatori- Gruppo di lavoro- Dirigenti e assessori dei settori interessati	entro il mese di gennaio 2013
2	Realizzazione delle indagini (vedi diapositiva successiva)	<ul style="list-style-type: none">- Gruppo di lavoro- Cittadini	da febbraio a settembre 2013
3	Rendicontazione e pubblicazione dei risultati finali	<ul style="list-style-type: none">- Gruppo di lavoro	entro il mese di ottobre 2013
4	Revisione dei contratti di servizio/attività di miglioramento sulla base dei risultati emersi	<ul style="list-style-type: none">- Comitato per la <i>governance</i>- Dirigenti e assessori dei settori interessati	entro il mese di dicembre 2013

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