



Reggio Emilia
città
delle persone

Comune di Reggio Emilia

Piano Operativo della Qualità 2021

Allegato H

1. PREMESSA	p. 4
2. FINALITÀ	p. 6
3. METODOLOGIA	p. 7
4. STRUMENTI	p. 9
4.1 Carte dei Servizi	p. 9
4.2 Indagini di soddisfazione	p. 9
4.3 Gestione reclami e segnalazioni	p. 10
4.4 La Formazione quale leva per erogare servizi di qualità	p. 10
5. LE AZIONI PREVISTE NEL 2021	p. 11

1. PREMESSA

Nel quadro normativo di riferimento della Pubblica Amministrazione, negli ultimi anni si sono susseguiti varie direttive e decreti aventi ad oggetto il tema della qualità dei servizi e degli strumenti per la valutazione della stessa; in particolare, con il D.lgs 150/2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" e con il D. L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012, gli interventi normativi hanno dato una forte accelerazione alla diffusione di logiche e strumenti per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa e della qualità, effettiva e percepita, dei servizi erogati.

In particolare con l' art. 8, comma 1 lettera e) del D.lgs 150/2009 vengono individuate le dimensioni della performance organizzativa che le amministrazioni devono poter misurare, valutare e quindi, migliorare, dando centralità "allo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, con i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione".

Il D.lgs 150/2009 ha subito alcune modifiche a seguito dell'approvazione del D.lgs. 74/2017, che riformula l'art. 7, introducendo la funzione di misurazione e valutazione della performance che viene svolta, oltre che dall' OIV e dai dirigenti di ciascuna amministrazione (per la performance individuale del proprio personale), "*anche dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis*" (lett. e)

Alla partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali al processo di misurazione della performance organizzativa, il decreto dedica un intero articolo, il nuovo 19-bis del D.Lgs. 150/2009, che concretizza il controllo di qualità dei servizi erogati di cui all'art. 147, comma 2, lett. e) del TUEL che individuava nel sistema dei controlli interni uno strumento per "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"

Stando al nuovo articolo, ciascuna amministrazione deve dotarsi di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo la più ampia partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi.

I cittadini, singoli o associati, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità che vengono stabilite dallo stesso OIV o, in assenza di tale organismo, dal Nucleo di Valutazione.

La norma stabilisce inoltre che anche gli utenti interni alle amministrazioni partecipino al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall' OIV o dal Nucleo di Valutazione; viene così introdotta la customer satisfaction per i servizi interni, nella consapevolezza che la qualità del servizio dipende dal processo di erogazione, nel quale intervengono anche i cosiddetti servizi di staff.

Il tema della valutazione della qualità dei servizi diventa quindi fondamentale e la sua centralità lo erge a vero e proprio parametro di valutazione rispetto alla performance organizzativa ed individuale dell' Ente: a tal fine il Comune di Reggio Emilia ha avviato un sistema di qualità che tende al miglioramento della qualità dei servizi erogati, attraverso una revisione periodica della propria prestazione e, quindi, un innalzamento progressivo degli standard qualitativi, mediante l'ottimizzazione costante dell'utilizzo delle risorse disponibili, dei procedimenti e della partecipazione.

Il principio contabile della programmazione (allegato n.4/1 al D.lgs.118/2011) definisce quest'ultima come il processo di analisi e valutazione che, comparando e ordinando coerentemente tra loro le politiche e i piani per il governo del territorio, consente di organizzare, in una dimensione temporale predefinita, le attività e le risorse necessarie per la realizzazione di fini sociali e la promozione dello sviluppo economico e civile delle comunità di riferimento.

Con propria Delibera n. 72 del 8/04/2021 il Consiglio Comunale ha approvato il Bilancio di Previsione Finanziario 2021-23 e la Nota di aggiornamento al Documento Unico di Programmazione 2021-2023 che prende atto dello stato di avanzamento degli indirizzi e degli obiettivi strategici definiti nel DUP 2020-2022.

Nello scenario di applicazione del quadro normativo sopracitato è necessario introdurre l'emergenza sanitaria causata dall'epidemia di Covid-19 che ha obbligato a rivedere tutti gli elementi di contesto già fissati a partire dal 2020, a partire dall'organizzazione interna, stimolata necessariamente ad introdurre modalità di lavoro basate sull'utilizzo dello smart working per lo svolgimento della prestazione lavorativa (art. 87 del Decreto "Cura Italia" n. 81 del 17/03/2020) fino alla revisione di molti degli obiettivi fissati dai documenti programmatici già citati.

Lo stato emergenziale ha dunque costretto l'Amministrazione Comunale a concretizzare con tempi e atti urgenti l'implementazione di alcune azioni al fine di garantire la continuità dell'attività politico-amministrativa, lo svolgimento dei servizi ritenuti essenziali e l'adeguamento dell'organizzazione aziendale per meglio fronteggiare la fase emergenziale. In particolare è stata garantita la possibilità per il Consiglio Comunale, la Giunta e le Commissioni di seduta da remoto per permettere la discussione e l'approvazione degli atti; la possibilità per almeno il 50% (soglia poi eliminata) dei dipendenti di lavorare da remoto, al fine di garantire lo svolgimento delle attività e dei processi avviati; il potenziamento dei canali digitali tramite l'attivazione delle istanze online per garantire continuità nell'interazione con cittadini e altri stakeholder nonostante le limitazioni di accesso agli sportelli fisici.

Il "Piano operativo della Qualità" del 2021 contiene dunque una pianificazione delle attività inerenti l'implementazione degli strumenti della qualità adeguati e rimodulati sul contesto attuale, ma aderenti a quanto stabilito nel **Documento Unico di Programmazione (DUP)** che, in quanto strumento di programmazione costituisce, nel rispetto del principio del coordinamento e coerenza dei documenti di bilancio, il presupposto necessario di tutti gli altri documenti di programmazione (Bilancio, PEG, Piano delle Performance, Piano degli Indicatori, Rendiconto).

2. FINALITÀ

Le attività programmate nel Piano operativo della Qualità intendono recepire le sollecitazioni poste in premessa relativamente all'introduzione di logiche e strumenti per la valutazione della performance organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi; ciò anche in considerazione della sempre più intensa pressione verso una maggiore trasparenza dell'azione amministrativa che si concretizza:

- nel dar conto all'esterno e in particolare al complesso dei portatori di interesse, in modo esaustivo e comprensibile, del corretto utilizzo delle risorse e della produzione di risultati in linea con gli scopi istituzionali;
- nell'esigenza di introdurre logiche e meccanismi di maggiore responsabilizzazione interna all'Ente relativamente all'impiego delle risorse e alla generazione dei risultati collegati.

3. METODOLOGIA

Contestualmente al percorso di programmazione del Piano della Performance, anche per il 2021 viene confermato il coinvolgimento del gruppo di lavoro interfunzionale (Servizio Pianificazione, Programmazione e Controllo e Servizio Comunicazione e Relazioni con la Città) per il coordinamento e la condivisione delle azioni da condurre, in particolare per quanto riguarda le soluzioni per:

- promuovere concrete applicazioni degli strumenti e dei modelli utili a migliorare i servizi offerti attraverso la redazione/revisione della Carta dei Servizi;
- effettuare indagini per rilevare il gradimento dei servizi erogati all'esterno;
- monitorare il livello di soddisfazione delle attività svolte internamente dalle funzioni di staff (analisi gradimento interno);
- verificare che all'interno del piano strategico siano previsti obiettivi di governance delle società partecipate afferenti al servizio, anche sotto forma di monitoraggio degli indicatori qualitativi individuati;
- incentivare la visibilità di esperienze di qualità già presenti nell'Ente;
- monitorare l'andamento dei percorsi attivati;
- promuovere la condivisione dei risultati ottenuti in un'ottica di trasparenza così come disciplinato dal D.Lgs 33/2013

Il Piano operativo della Qualità 2021, recepisce le indicazioni fornite dall'OIV nella propria *"Relazione annuale sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni"* sottoscritta a Ottobre 2019, in cui è stata validata una nuova e più esaustiva tassonomia degli indicatori, alla loro categorizzazione ed all'introduzione di ulteriori per la misurazione della dimensione qualità. Viene costantemente monitorata la codifica degli indicatori, così come questi vengono desunti dai seguenti documenti che ne disciplinano la tassonomia: il Referto annuale del Sindaco sul funzionamento del sistema integrato dei controlli interni (art. 148 Tuel); il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (D.lgs. 150/2009 e D.lgs 74/2017) e le Linee Guida Dipartimento Funzione Pubblica - Ufficio per la valutazione della performance n. 1 e 2/2017, al fine di perfezionare una vera e propria mappatura di tutti gli indicatori presenti nel Piano della performance, per allinearli alla tassonomia di cui sopra in un ventaglio più ampio possibile di differenziazione.

Nel percorso di programmazione condotto sono stati concordati e definiti dalla direzione politica e strategica degli obiettivi trasversali/organizzativi: tra questi, alcuni sono specifici e peculiari per ciascun servizio, e portano a compimento gli indirizzi di mandato, altri sono comuni e trasversali a tutti i servizi e si concretizzano in:

- due obiettivi, individuati già dal 2019 quale elemento di raccordo tra il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e la programmazione strategica, finalizzati all'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione (azioni propedeutiche e relativi indicatori), qualificati come: obiettivo di rispetto del piano **trasparenza**, indicato con codice "PT" ed obiettivo di rispetto del piano **anticorruzione**, indicato con codice "PA";
- un obiettivo denominato **Privacy** (codice "PR"); Il progetto intende proseguire nel lavoro di implementazione delle misure organizzative, procedurali e formative volte al rispetto del Regolamento europeo 679/2016 in materia di protezione dei dati personali. Il principio di "accountability", permeante l'intero Regolamento europeo, impone la responsabilizzazione dei soggetti coinvolti e la rendicontazione delle misure messe in atto a protezione dei dati personali di cui l'Ente è titolare. A tal fine è necessario che i Dirigenti dell'Ente, nominati dal Sindaco quali Coordinatori del trattamento dei dati per i rispettivi Servizi, sovrintendano agli adempimenti obbligatori e garantiscano la piena attuazione delle misure previste dall'intero corpus normativo in materia (Regolamento 679/2016, D.Lgs n° 196/2003 come rinnovato dal D.Lgs n° 101/2018).
- un obiettivo che affida ad ogni servizio un ruolo di partecipazione all'interno del processo di **trasformazione digitale** (codice "TD") previsto col D. Lgs 179/2016 che, nell'istituire la figura del Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD) da avvio ad un percorso che richiede il contributo ed il coinvolgimento di ogni articolazione della macchina pubblica così come stabilito dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), che prevede all'art. 17 che le pubbliche amministrazioni garantiscano l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo attraverso la realizzazione di servizi pubblici rivisitati in un'ottica che ne preveda la piena integrazione con le nuove tecnologie.
- un obiettivo che demanda ad ogni servizio l'attuazione del Piano della Qualità 2021 contenuto nel DUP 2021-2023, attraverso un obiettivo operativo declinato in maniera peculiare per ciascun servizio e dettagliato nel paragrafo n. 5 per Area e Servizio.

4. STRUMENTI

4.1 Carte dei Servizi

Uno degli strumenti più ampiamente utilizzati è il sistematico riferimento a precisi standard di qualità, concordati con gli utenti e da essi monitorati, che vanno a comporre le Carte dei Servizi. Nello spirito della *Pa open*, il cittadino assume anche il ruolo generale di partner dei processi decisionali e organizzativi: oltre a controllare-sollecitare, il fruitore dei servizi è infatti chiamato a partecipare in prima persona, sia segnalando i disservizi sia nelle forme attive della proposta, precedente alla definizione del servizio e successiva alla verifica degli impegni presi dalle *Pa* rispetto agli utenti. Il “controllo diffuso” ribadito e ampliato dal decreto 97/2016, non ha infatti solo funzione preventiva di reati e abusi e neppure solo l’obiettivo di verifica/riscontro per i servizi pubblici. A partire dall’ art. 10, c. 9, del 97/2016 la trasparenza viene considerata «come una dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le Carte dei servizi» - lo strumento da rilanciare è proprio quello della Carta dei Servizi che, a partire dal 27/01/1994 (direttiva del P.C.D.M. ‘Principi sull’erogazione dei servizi pubblici’) e D.l. 163 del 12/5/1995 convertito dalla legge 273 dell’11 luglio, «Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle *Pa*»), è posta dal Legislatore al centro dell’attività pubblica. La Carta dei servizi è uno strumento che le norme individuano come agile, cioè senza format precostituiti, ma con alcuni principi ispiratori: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione (specificata in tutte le sue forme) ed efficienza/efficacia.

Nello stesso tempo è un documento autorevole perché vincola l’Amministrazione al rispetto di determinati standard e soprattutto alla loro verifica da parte dell’utente, attraverso l’ascolto e la rilevazione della *citizen satisfaction*.

Le carte dei servizi vengono pubblicate, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito web istituzionale nella sezione “Amministrazione Trasparente” / Servizi Erogati / Carta dei Servizi e standard di qualità (art. 32 c. 1 del D. Lgs. 33/2013)

4.2 Indagini di soddisfazione

Sono uno degli strumenti principali deputati a verificare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio erogato.

In alcuni servizi vengono confermate soluzioni già consolidate da anni per la misurazione della soddisfazione dei singoli aspetti, dell’importanza attribuita a ciascuno di essi, dell’aspettativa da parte degli utenti.

Nella situazione di emergenza sanitaria causata dalla pandemia covid-19 e coi limiti fissati dalle regole che impongono situazioni di distanziamento e fisico, la raccolta di questionari di gradimento viene portata avanti attraverso soluzioni online o in modalità digitale per rilevare la percezione della qualità dei servizi.

Gli esiti delle indagini di gradimento vengono pubblicati sul sito web istituzionale nella sezione “Amministrazione Trasparente” come prescritto dall’ art. 35 c. 1 del D. Lgs. 33/2013.

4.3 Gestione reclami e segnalazioni

Vengono precisati all'interno di obiettivi specifici numerosi indicatori relativi al costante monitoraggio dei suggerimenti e reclami degli utenti; talvolta vengono fissati indicatori per misurare la tempestività di contatto e/o riscontro ai cittadini nelle richieste o nei reclami; nel 2019 è stato condotto un importante lavoro volto a perfezionare e diffondere l'utilizzo del gestionale "Res" *form web* finalizzato a raccogliere, gestire ed elaborare i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti dei cittadini, facilitando l'interazione e la partecipazione.

Come esito delle azioni portate avanti sono state monitorate costanti interazioni attraverso le segnalazioni veicolate dallo strumento che, nel 2020, ha raccolto 17.636 istanze con un calo percentuale complessivo (registrato in particolare nel periodo di lockdown tra marzo e aprile 2020) del 6,4% rispetto al 2019; resta comunque marcata la propensione dei cittadini a dialogare con l'Amministrazione utilizzando lo strumento del form web da cui provengono circa un quarto delle segnalazioni in arrivo, con tendenza in aumento (da 18,4% nel 2019 a 24,2% nel 2020)

Il Form consente di georeferenziare il luogo oggetto della comunicazione e allegare fotografie ed altri documenti utili al reclamo, alla segnalazione o al suggerimento, per migliorare e semplificare la relazione tra Comune e cittadino, nell'ottica di un'amministrazione condivisa, attenta e diffusa sul territorio: il sistema consente infatti un'attività di monitoraggio costante e una continua verifica della qualità dei servizi erogati, nonché la possibilità di fornire risposte più rapide ed efficaci alle criticità esposte dai cittadini, in modo da trasformare i "disservizi" in possibilità di recupero, correggendo e migliorando i servizi stessi.

4.4 La Formazione quale leva per erogare servizi di qualità

Nell'anno 2020 l'Amministrazione ha presentato il progetto "Connette-RE-dipendenti digitali", in risposta al Bando per contributi per l'avvio e il consolidamento dei progetti di Smart Working pubblicato dalla Regione Emilia Romagna (DGR n. 261/2020), con la finalità di sviluppare e consolidare un sistema di lavoro agile come strumento strategico per rendere più efficace ed efficiente l'organizzazione del lavoro e migliorare la qualità dei servizi ai cittadini.

Grazie al contributo approvato è stato possibile attivare diversi percorsi formativi su più livelli e destinati a profili differenti, finalizzati a diffondere efficacemente logiche di gestione dello smart working e sensibilizzare agli strumenti necessari per sostenere la Trasformazione digitale.

A partire dal CAD ed i suoi principi guida, il Piano Digitale Triennale, gli obblighi previsti dal DL Semplificazioni, sono stati sviluppati temi quali l'Identità Digitale, le principali Piattaforme Abilitanti (SPID, APP.IO, PagoPA, ANPR), la digitalizzazione e semplificazione dei procedimenti, la produzione e gestione di documenti informatici, oltre a momenti informativi dedicati a condividere il valore dei dati e l'importanza della loro integrazione; la mappatura integrata dei processi, ai fini della trasformazione digitale, del performance management, dell'anticorruzione e del lavoro agile.

E' stato inoltre possibile attivare due percorsi di mentoring con servizi definiti (Tributi e Servizi ai Cittadini) in cui sono state eseguite analisi e riprogettazione di processi individuati, con l'obiettivo di semplificarli ed ottimizzarli attraverso l'introduzione di strumenti digitali e piattaforme abilitanti.

Il progetto, avviato nell'ultimo trimestre 2020, si sviluppa su tutto il primo semestre 2021, coinvolgendo complessivamente oltre 200 dipendenti per un totale di circa 2.000 ore di formazione/aggiornamento.

La formazione dei dipendenti su tali temi, oltre che rispondere a precisi obiettivi strategici e vincoli normativi (in particolare gli *switch-off* previsti nel 2021) costituisce senz'altro un'importante leva per supportare l'erogazione di servizi di qualità.

Forzate dall'emergenza sanitaria sono state promosse "buone prassi" di ordine amministrativo, in termini di digitalizzazione e fruibilità dei servizi resi al cittadino, in particolare attivando istanze online utili a raccogliere richieste di contributi e benefici in numero elevato e concentrati in un breve lasso di tempo.

In sole 3 settimane, nel mese di aprile 2020, sono state inoltrate e gestite n. 5.530 richieste di buoni alimentari finanziate con iniziativa del Governo/Protezione Civile: quello citato ha costituito un esordio di notevole impatto ed ha rappresentato l'avvio del progetto che nel 2021 sta trovando continuità attraverso la revisione in ottica digitale di processi, che i servizi competenti stanno analizzando e riprogettando con il supporto dell'Ufficio a supporto del Responsabile per la Transizione al Digitale, con l'obiettivo di offrirne soluzioni integralmente digitali.

Come benefici immediati è possibile citare la riduzione dell'afflusso agli sportelli; la messa a disposizione di un servizio attivo 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno; l'ottimizzazione del lavoro del personale tramite una maggiore qualità dei dati in ingresso ed una gestione più efficace delle istanze ricevute garantendo robustezza e trasparenza a processi che generano alti volumi di traffico.

Al momento della redazione del presente documento i moduli attivi sono 38 e contano circa 18.000 istanze complessivamente ricevute.

5. LE AZIONI PREVISTE NEL 2021

AREA SERVIZI CULTURALI, CULTURA DEI DIRITTI E SVILUPPO ATTRATTIVITÀ DELLA CITTÀ

UdP Marketing Territoriale, Attrattività del Centro Storico e Turismo

Il Servizio prosegue nella rilevazione della qualità percepita dei servizi erogati attraverso il monitoraggio dei canali social puntando ad un aumento percentuale rispetto all'anno precedente del numero dei followers (2021_OB_1101_1)

Servizio Servizi Culturali

Nel secondo semestre, nell'ambito del proprio obiettivo finalizzato al mantenimento degli standard di qualità dei servizi con una ulteriore attenzione ai suggerimenti di sviluppo degli utenti le Biblioteche rilasciano un questionario online tramite il proprio sito, i canali social e la newsletter per ottenere riscontro dai propri utenti relativo ai servizi online (molto utilizzati in tempi pandemici) ed innovativi proposti con la riapertura dei servizi, in particolare la nuova Biblioteca Panizzi, dopo l'emergenza (2021_OB_9307_1)

Per monitorare la qualità dell'offerta e del gradimento da parte del pubblico vengono definiti anche degli obiettivi qualitativi per le Fondazioni/Istituzioni culturali che afferiscono al servizio: Analisi della rilevazione della qualità per l'utenza della Fondazione I Teatri relativamente alla stagione 2020/21 (2021_OB_9112_2) oltre che l'aggiornamento della carta dei servizi esistente (2021_OB_9112_1); analoga rilevazione viene effettuata anche della Fondazione Nazionale della Danza (2021_OB_9125_6) relativamente alla stagione 2020/21.

AREA PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE E PROGETTI SPECIALI

Attività museali

Il progetto qualità relativo all'offerta museale si concretizza nell'aggiornamento della Carta dei servizi (nuovi spazi espositivi, attività biblioteca, nuovi orari, offerta digitale laboratori) entro la fine dell'anno (2021_OB_A547_2); vengono garantite inoltre % di ore di apertura al pubblico superiore allo standard di minimo Musei di qualità; si tende al raggiungimento del 70% degli indicatori standard LUQ (Mappatura indicatori LUQ - Livelli uniformi di qualità per i musei e luoghi della cultura. Decreto MIBACT 113 del 21.02.2018). Si prosegue inoltre con la digitalizzazione delle richieste di iscrizione alle attività didattiche (in presenza e a distanza) da parte delle scuole attraverso lo strumento delle istanze online anche per il secondo quadrimestre a.s. 2020/2021 (2021_OB_A5TD_1).

Servizio rigenerazione urbana

Il Servizio Rigenerazione e Qualità Urbana intende stesura di una prima bozza della Carta dei Servizi del servizio rigenerazione urbana: edilizia ed urbanistica (2021_OB_6645_1)

Struttura di Policy Politiche di partecipazione

Il progetto di Volontariato Civico, denominato R+, ha la finalità di promuovere il volontariato, i suoi valori e i suoi protagonisti. L'obiettivo è quello di rilanciare la sottoscrizione del bene comune come valore della città e dei suoi cittadini, valorizzando la cultura e l'approccio al bene

comune e quindi alle azioni di protagonismo civico nella forma del volontariato per la gestione dei servizi e dei progetti sia del Comune che del Terzo Settore.

Tra le azioni di coordinamento della gestione dei volontari in attività presso tutti i Servizi del Comune, si intende rilevare anche il livello di soddisfazione dei tutor referenti dei volontari reclutati. (2020_OB_2928_1)

AREA SVILUPPO TERRITORIALE

Servizio Struttura di Policy Mobilità Sostenibile

Nell'ambito del progetto di promozione della mobilità ciclabile, nel primo semestre 2021 viene svolta l'analisi di rilevazione della qualità del servizio Mobike attraverso un questionario di soddisfazione degli utilizzatori del servizio (2021_OB_5307_2);

AREA SERVIZI ALLA PERSONA

Servizio Politiche di Welfare e Intercultura

Per ciascuna iniziativa formativa organizzata è prevista una Raccolta questionari di gradimento al fine di valutare grado di interesse/soddisfazione dei partecipanti ai progetti promossi dall'ufficio Intercultura (2021_OB_8903_3): vengono analizzati i feedback ricevuti ed i risultati emersi vengono tenuti in considerazione per le successive progettazioni.

I Report prodotti vengono pubblicati in apposita sezione della trasparenza del Sito istituzionale. Inoltre è prevista una valutazione dell'impatto del servizio 'Interventi per la realizzazione di percorsi a sostegno dell' occupabilità delle persone in carico al servizio sociale, in condizione di marginalità o beneficiari di misure a contrasto della povertà attivato: il coinvolgimento utenti beneficiari è previsto tramite interviste qualitative realizzate con gli utenti.

AREA SERVIZI ALLA CITTÀ

Sportello Attività Produttive ed Edilizia

Lo Sportello attività produttive ed Edilizia nel 2019 ha intrapreso un percorso finalizzato alla stesura della prima Carta dei Servizi del Comune di Reggio Emilia in materia; nel 2021 ne è prevista la revisione dei fattori, indicatori e standard (2021_OB_1028_1).

Risponde attraverso il gestionale Hyper/Rè alle Segnalazioni e reclami provenienti ai cittadini.

Servizi ai cittadini

La pandemia ha accelerato l'innovazione già in atto tra gli strumenti di dialogo tra cittadini e PA: in aderenza alle indicazioni stabilite dal DL Semplificazioni è stato digitalizzato il processo che consente a cittadini e professionisti di richiedere, ed ottenere Certificati anagrafici ed estratti di Stato Civile. Al cittadino viene offerto un servizio attivo 24 ore al giorno e 7 giorni su 7, trasparenza e tracciabilità della propria istanza, e soprattutto viene garantito in 8 giorni lavorativi massimi (la norma di settore ne prevede max.30) il rilascio di documenti in risposta alle istanze pervenute tramite piattaforma (2021_OB_1645_2).

Il servizio è attivo anche nel rispondere attraverso il gestionale Hyper/Rè alle Segnalazioni e reclami provenienti ai cittadini, garantendo in tutti i casi risposta scritta.

Servizio Comunicazione e Relazioni con la città

Il Servizio entro la fine dell'anno provvede annualmente ad effettuare una rilevazione interna per monitorare il grado di soddisfazione del cliente interno rispetto alla gestione e ai risultati delle attività di comunicazione (2021_OB_1540_1). Il Servizio inoltre offrirà Supporto ai servizi per la realizzazione degli strumenti previsti dal Piano Comunale della Qualità in collaborazione al gruppo di lavoro interfunzionale (2021_OB_1540_2).

AREA SERVIZI EDUCATIVI

Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia

Il progetto di implementazione di un sistema di qualità del servizio attraverso un consolidato impianto partecipativo che elegge i genitori dei bambini nei Consigli Infanzia Città delle rispettive scuole/nidi frequentati, nonché i cittadini che periodicamente vengono invitati e coinvolti agli incontri organizzati. (2021_OB_7501_1)

Anche l'Istituzione prosegue nel percorso di innovazione delle modalità di dialogo con i cittadini, in aderenza alle indicazioni stabilite dal DL Semplificazioni e su spinta della pandemia che ha imposto forti limitazioni all'accesso in presenza: da richieste connesse alle pratiche per iscrizioni e rette all'adeguamento delle modalità di pagamento a soluzioni digitali come normato da PagoPA.

Servizio Officina Educativa

Relativamente al servizio di Ristorazione scolastica, nel secondo quadrimestre dell'a.s. 2020/21 non è stato possibile attivare il progetto di coinvolgimento delle famiglie volto al monitoraggio degli standard e della qualità del servizio, in quanto preclusa la possibilità da parte dei genitori di accedere a scuola per condividere il momento del pranzo ed esprimere conseguentemente il proprio gradimento delle degustazioni consumate. In attesa di una rivalutazione della proposta, a partire da settembre, vengono comunque mantenuti fermi e monitorati i criteri di qualità attraverso verifiche sul posto ed il controllo periodico da parte della figura della dietista sulla filiera della produzione del pasto al suo consumo.

Il servizio tiene costantemente monitorata la tempestività delle risposte fornite a seguito di contatto e/o riscontro alle richieste dei cittadini, ponendosi come obiettivo un tempo medio di 3 giorni lavorativi (2020_OB_7231_1)

Complici le restrizioni derivanti dall'emergenza sanitaria coi relativi limiti agli accessi agli sportelli, il servizio ha accelerato alcuni percorsi di digitalizzazione, offrendo ai cittadini diverse istanze per poter richiedere l'attivazione di servizi o benefici economici.

In particolare la richiesta del contributo Regionale Conciliazione Vita-Lavoro o le diverse richieste afferenti all'ufficio rette della Ristorazione scolastica (attivazione servizio mensa, richiesta retta ridotta per ISEE o richiesta domiciliazione bancaria rette o attivazione dieta speciale)

Il servizio inoltre, in collaborazione con la Fondazione per lo Sport, intende dotarsi di un Piano strategico dello Sport per far sì che nella città sia garantito a tutti il pieno accesso alla pratica sportiva, quale fondamentale strumento per il benessere psicofisico dei cittadini. Il Piano è frutto di un percorso di ascolto del mondo sportivo reggiano e dopo una prima stesura, basata sui fabbisogni riscontrati, sarà oggetto di ulteriore approfondimento con le società sportive e con gli enti di promozione per arrivare alla sua stesura definitiva ed approvazione.

FUORI AREA

Polizia Locale e protezione civile

Proseguono anche per il 2021 le iniziative formative rientranti nell'attività di Educazione Stradale che, per le limitazioni imposte dalle misure di contenimento del virus COVID-19, hanno imposto una nuova modalità di svolgimento a distanza con gli alunni/studenti delle istituzioni scolastiche reggiane. (2021_OB_4903_1)

AREA RISORSE

Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

Il servizio somministra costantemente un questionario di soddisfazione interno all'Ente sull'assistenza informatica, utile a monitorare l'attività relativa alla gestione delle chiamate di assistenza. (2021_OB_3304_6)

Il Servizio Privacy offre pareri e consulenze al *cliente interno* che ha/avuto contatto attraverso la casella di posta elettronica istituita in merito alla gestione della normativa sulla privacy (recentemente adeguata a seguito dell'emanazione del decreto di adeguamento della normativa italiana al Regolamento UE); per il terzo anno consecutivo, anche nel 2021 si intende sottoporre ad indagine interna il livello di soddisfazione del servizio offerto (2021_OB_0406_3)

Servizio Pianificazione Programmazione e Controllo

Viene fissato come obiettivo prioritario per il Servizio la partecipazione al gruppo intersettoriale istituito per il coordinamento ed il supporto ai servizi relativamente a tutti gli obiettivi posti nel presente Piano, il loro monitoraggio e gli adempimenti per garantirne la visibilità (2021_OB_3914_6)

L'ufficio statistica e del Controllo delle Società Partecipate hanno avviato percorsi di digitalizzazione di processi di acquisizione di istanze online, (rispettivamente candidature al ruolo di rilevatore in occasione del Censimento della popolazione e delle Abitazioni 2021 e 2022 e di candidature alla carica di Revisore FCR) in aderenza alle disposizioni previste dal DL Semplificazioni ed in continuità con le strategie di trasformazione digitale dell'Ente.

Servizio Entrate

A fine anno il servizio ha consolidato la prassi di effettuare un'analisi relativa al gradimento sulle consulenze prestate ai Comuni della provincia convenzionati al Comune di Reggio Emilia relativamente alla gestione del contenzioso tributario (2021_OB_1307_1)

Servizio gestione e sviluppo del personale e dell'organizzazione

Il Servizio si pone anche per il 2021 un obiettivo prioritario finalizzato a monitorare la percentuale di gradimento derivante dai questionari somministrati ai fruitori delle attività formative programmate. (2021_OB_3117_2)