

II. Il progetto Qualità

1. Il progetto

Il progetto Qualità degli uffici del comune è interamente organizzato e gestito dal personale dipendente con il coordinamento del segretario comunale.

Tutto il personale è coinvolto e sensibilizzato alla realizzazione degli obiettivi.

Il comune, non disponendo delle risorse economiche necessarie, non si è affidato a società od esperti esterni, pertanto, il progetto Qualità potrebbe apparire, ai professionisti del settore, estremamente semplificato.

La finalità del progetto è quella di migliorare, costantemente e con continuità, i servizi offerti ai cittadini dagli uffici comunali attraverso al rilevazione della qualità percepita da parte dei "clienti".

Gli uffici comunali sono parte attiva nella realizzazione del progetto al fine di incrementare la qualità dei servizi comunali offerti percepita dai cittadini.

Attraverso il progetto Qualità si intende dare sistematicità alla raccolta delle informazioni presso i cittadini al fine di:

1. verificare lo stato della qualità percepita;
2. migliorare i servizi offerti;
3. ampliare ed integrare i servizi, nei limiti delle risorse di bilancio disponibili (assai scarse invero);
4. raccogliere informazioni e dati utili per la stesura del PTPC e per l'attuazione di politiche di contrasto al malaffare.

2. Le fasi del progetto

Il progetto si sviluppa nella fasi seguenti:

1. approvazione ed avvio da parte dell'esecutivo;
2. somministrazione ai cittadini/clienti del **questionario** (il questionario sarà proposto agli utenti che si presentano agli sportelli degli uffici comunali, inoltre sarà messo a disposizione sul sito istituzionale, e sarà completato per **auto-compilazione** da parte del cittadino/cliente che lo inserirà in un'urna al fine di assicurare l'anonimato);
3. raccolta dei questionari ed elaborazione dei dati in essi contenuti;
4. inserimento del questionario sul sito internet per la redazione e conseguente invio al protocollo
5. esame da parte dell'esecutivo dei dati rilevati;
6. programmazione di **strategie di sviluppo e di miglioramento** e di misure di contrasto alla corruzione da esplicitare nel PTPC.

3. Gli obiettivi

Come già precisato, il progetto Qualità ha lo scopo di rendere sistematica la raccolta informazioni presso gli *stakeholders* affinché sia possibile conseguire gli obiettivi distinti in strategici e operativi di seguito indicati:

Obiettivi strategici:

1. verificare lo stato della qualità percepita, presso i cittadini/clienti;
2. nel medio periodo, migliorare i servizi offerti, ovvero ampliare ed integrare i servizi nei limiti delle risorse disponibili.

Obiettivi operativi:

- a) attivare il progetto Qualità realizzando le fasi 1), 2) e 3) sopra descritte (raccolgendo non meno di n. 50 questionari);
- b) ottenere nell'arco di mesi quattro rilevazioni che certifichino un sensibile miglioramento della qualità percepita da parte degli *stakeholders*.
- c) Miglioramento dei servizi al cittadino
- d) Raccolta dei suggerimenti
- e) Elaborazione e miglioramento dei servizi