

II. Il progetto Rilevazione qualità dei servizi comunali

1. Il progetto

Il progetto Rilevazione qualità dei servizi comunali 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 la rilevazione della qualità percepita da parte dei “*clienti*”.

Gli uffici saranno impegnati in modo costante nel tentativo di incrementare la qualità 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 di sviluppo

Il progetto si sviluppa nelle fasi seguenti:

1. approvazione ed avvio del progetto 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 e sarà completato per auto-compilazione da parte del cittadino/cliente che lo inserirà in un’urna al fine di assicurare l’anonimato);
3. Compilazione on line: il questionario sarà messo a disposizione sul sito istituzionale per la compilazione on line in modo anonimo;
4. raccolta dei questionari ed elaborazione dei dati in essi contenuti;
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 (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.

Gli obiettivi operativi da realizzare sono:

- a) attivare il progetto Qualità realizzando le fasi 1), 2) e 3) sopra descritte (raccogliendo non meno di n. 100 questionari in sei mesi);
- b) ottenere nell'arco di mesi quattro rilevazioni che certifichino un sensibile miglioramento della qualità percepita da parte degli *stakeholders*.