

ALLEGATO A)

**METODOLOGIA DEL CONTROLLO STRATEGICO
E DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

PARTE I - IL CONTROLLO STRATEGICO

1.IL CONTROLLO STRATEGICO

Il Controllo Strategico mira a verificare lo stato di attuazione dei programmi politici e amministrativi dell'Ente e valuta l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti.

2. OGGETTO DEL CONTROLLO STRATEGICO

Il Controllo Strategico si esplica altresì nei seguenti ambiti:

- l'attuazione delle politiche attivate relativamente alla soddisfazione finale dei bisogni della collettività
- l'attuazione delle linee strategiche di mandato, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di utilizzo delle risorse
- lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione
- la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti destinatari delle attività e dei servizi
- la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati
- l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento e alla riduzione dei costi dei servizi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;

3. GLI OBIETTIVI STRATEGICI

Gli obiettivi strategici sono gli indirizzi derivanti dal Programma di mandato del Sindaco e sono contenuti nei piani, nei programmi e negli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico dell'Ente.

Gli obiettivi strategici vengono definiti nell'ambito delle Linee programmatiche e sono recepiti nel Documento Unico di Programmazione (DUP) che, a sua volta, informa gli altri strumenti di programmazione dell'Ente.

4. GESTIONE DEL CONTROLLO STRATEGICO

Ai sensi dell'art. 147 ter comma 2 del TUEL - D.Lgs 267/2000- e dell'art 7 comma 5 del Regolamento comunale dei controlli interni, l'attività di controllo strategico è attuata dall'Unità di Controllo Tecnico Amministrativo, sotto il controllo e la vigilanza del Segretario Generale.

A tale attività di controllo partecipa l'Odv - Organismo di valutazione - attraverso la valutazione sugli obiettivi specifici rispetto al programma di mandato.

5. STRUMENTI DELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA

Il riferimento normativo e contenutistico al quale è ancorata la struttura del controllo strategico è dato dal “principio applicato della programmazione” di cui all'allegato 4/1 del decreto legislativo del 23 giugno 2011 n. 118.

5.1 Linee programmatiche di mandato

Il documento di partenza per poter rilevare i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi programmatici predefiniti è il Programma di mandato (“Linee programmatiche di mandato” di cui all’art. 46 TUEL), approvato dal Consiglio Comunale.

5.2 Documento unico di programmazione

Il documento annuale di riferimento del controllo strategico è rappresentato dal **Documento unico di programmazione (DUP)**, secondo il novellato art. 170 del TUEL.

Il DUP, che viene approvato dal Consiglio, in via ordinaria, entro il 31 luglio dell’anno precedente a quello di riferimento, contiene nella prima parte una Sezione strategica con un orizzonte temporale di riferimento pari a quello del mandato e nella seconda parte una Sezione operativa con validità triennale, che è quella ordinaria dell’attuale schema di bilancio. E’ appunto nella **Sezione strategica** che va collocato l’esame della “**rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti**”.

Il DUP a regime potrà essere aggiornato entro il 15 novembre di ciascun anno e proposto al Consiglio insieme con lo schema di delibera del bilancio di previsione finanziario.

Quanto alle modalità d’esercizio del controllo strategico, per consentire più facilmente il raffronto col Programma di mandato, è opportuno che il DUP ne segua le scansioni e le articolazioni.

In esso pertanto non vengono richiamati gli obiettivi dell’attività ordinaria degli uffici e dei servizi comunali, che sono oggetto di altri documenti dell’Amministrazione (Sezione operativa del DUP, Piano esecutivo di gestione e delle performance), neppure si riportano gli obiettivi politico amministrativi che, pur facendo parte del Programma di mandato, dipendono da decisioni e finanziamenti che non rientrano nelle competenze del Comune, benché rispondano a bisogni prioritari in ambito economico, sociale, civile.

Vi si troveranno invece i progetti e le priorità che impegnano gli uffici e i servizi della struttura dell’Ente al loro raggiungimento nell’ambito del mandato, declinati secondo obiettivi e azioni amministrative secondo una specifica temporizzazione, da revisionarsi annualmente.

Il documento annuale del controllo strategico (DUP-Sezione strategica) viene predisposto a cura del Servizio Economico- Finanziario, con la collaborazione dell’Unità di Controllo Tecnico Amministrativo, sentiti il Sindaco e tutti i singoli assessori per le parti di rispettiva delega, nonché i Responsabili di Settore dell’Ente per gli interventi di competenza.

L’iter consiste nella redazione di un **report preliminare** complessivo che tenga conto della inevitabile trasversalità e dell’intreccio di più settori per giungere ai risultati previsti. L’iter di definizione dei contenuti, dei tempi, delle modalità d’intervento per la realizzazione degli obiettivi deve prevedere forme di esame congiunto complessivo da parte della struttura politica e amministrativa, con le modalità che saranno volta a volta organizzativamente ritenute idonee.

Tale report costituirà la base per la predisposizione della **Sezione strategica del DUP**, da adottarsi da parte della Giunta e da sottoporre al Consiglio, con le previste procedure amministrative.

5.3 Piano Esecutivo di gestione (P.E.G.)

L'attività di Controllo Strategico è collegata anche alla pianificazione operativa (PEG), da svilupparsi nelle seguenti articolazioni :

- verifica della congruità degli obiettivi strategici ed ordinari contenuti nel PEG e nel piano dettagliato degli obiettivi con le linee programmatiche di mandato e la programmazione espressa nel DUP;
- verifica dello stato di attuazione degli obiettivi strategici ed ordinari dell'ente;
- analisi del grado di soddisfazione del cittadino (customer satisfaction);
- analisi di trend strutturali (demografici, economici, sociali, ambientali);

6. FASI DEL CONTROLLO STRATEGICO

Il controllo strategico si esplicita nelle seguenti fasi:

a. fase preventiva: in questa fase si procede all'esame della rispondenza tra gli strumenti di programmazione dell'ente, verificando la congruità degli obiettivi strategici ed ordinari contenuti nel PEG e nel piano degli obiettivi con le linee programmatiche di mandato e la pianificazione strategica contenuta nel DUP.

b. fase concomitante: nel corso del mandato si provvede al monitoraggio periodico del grado di raggiungimento degli obiettivi ed alla verifica dei tempi di realizzazione, rilevando eventuali fattori bloccanti o rallentanti nonché le azioni correttive eventualmente necessarie.

c. fase successiva: al termine del mandato si procede al rilevamento del grado di raggiungimento finale ottenuto in relazione agli obiettivi, alla determinazione finale degli indicatori e dei tempi di realizzazione, ovvero delle cause di mancata o parziale realizzazione.

7. CRITERI, PARAMETRI ED INDICATORI DI VALUTAZIONE

Secondo la normativa le modalità di controllo devono rilevare i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, articolando l'esame a seconda del tipo di obiettivo in vari parametri, non tutti necessariamente utilizzabili, ma di seguito elencati per evidenziare l'ampia gamma di possibilità :

- **Parametro economico** - finanziario: tramite verifica del costo delle realizzazioni, delle risorse umane e finanziarie impiegate, delle eventuali entrate previste (qui potrebbero sorgere elementi di collegamento con il controllo di gestione, previsto dall'art. 147, c. 2 lett. a) del TUEL);

- **Parametro temporale:** misurando la durata della realizzazione delle varie fasi annuali o pluriennali raffrontate alle previsioni, indicando inoltre le eventuali motivazioni per una diversa scansione dei tempi o un loro allungamento, poiché la previsione è ipotizzata in assenza di situazioni fortemente modificative del contesto territoriale di riferimento, e comunque aggiornabile annualmente;

- **Parametro delle procedure operative:** confrontando quelle attuate con i progetti elaborati, evidenziandone le variazioni e riportandone le ragioni;

- **Parametro della qualità dei servizi erogati:** da esaminare attraverso l'utilizzo di appropriati indicatori (di collegamento col controllo della qualità dei servizi previsto dall'art. 147, c. 2 lett. e) del TUEL) ;
- **Parametro di misurazione del grado di soddisfazione della domanda espressa:** da valutare secondo varie modalità di rilevazione diretta o indiretta;

8. CONTROLLO STRATEGICO E CONTROLLO DI GESTIONE: STRUMENTI DI RENDICONTAZIONE INTEGRATI

La Giunta Comunale, nell'approvare il PEG - Piano Esecutivo di Gestione, comprensivo del Piano degli obiettivi, individua gli indicatori di risultato che permettono di verificare anche lo stato di attuazione della pianificazione strategica, suddividendo le risorse tra i vari centri di responsabilità ed **attuando un diretto collegamento tra programmazione strategica, gestione e valutazione delle performance dei Responsabili di Settore e dei dipendenti dell'ente.**

Il coordinamento tra Controllo Strategico e Controllo di Gestione appare necessario, in quanto, la struttura preposta al Controllo Strategico potrà accertare, grazie ai risultati del Controllo di Gestione, se gli obiettivi strategici ed ordinari contenuti nel PEG sono allineati o meno rispetto alla programmazione strategica definita nel DUP.

I Responsabili di Settore predispongono rapporti, secondo le tempistiche e le modalità definite dal vigente regolamento per il controllo di gestione, contenenti informazioni sullo stato di attuazione degli obiettivi ad essi assegnati con il PEG e, di conseguenza, degli obiettivi strategici e operativi definiti nel DUP.

Detti rapporti vengono utilizzati dall'Unità di Controllo Tecnico Amministrativo per elaborare report periodici/referti da presentare al Sindaco ed alla Giunta per l'attuazione del Controllo di Gestione e al Consiglio per la predisposizione delle delibere consiliari di ricognizione dei programmi.

Per la predisposizione di tali report l'Unità di Controllo Tecnico Amministrativo utilizza anche le risultanze relative al controllo sulla qualità dei servizi.

9. STRUMENTI E PERIODICITA' DEL CONTROLLO STRATEGICO

I risultati del controllo strategico vengono rilevati :

- attraverso il monitoraggio sul grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati con il Piano esecutivo di gestione, nei modi e con la periodicità già prevista nell'apposito Regolamento, con particolare riferimento al loro collegamento con le Linee programmatiche relative alle azioni e ai progetti da realizzare nel corso del mandato;
- entro il mese di Giugno di ogni anno, mediante il referto del Controllo di Gestione redatto a supporto degli Amministratori e dei responsabili di settore, con particolare riferimento al riscontro degli indirizzi strategici dell'Ente.
- entro il mese di settembre, o comunque, prima dell'approvazione del Documento Unico di Programmazione da parte del Consiglio Comunale, viene redatto un report, ai fini dell'adozione da parte del Consiglio Comunale della deliberazione sullo stato di attuazione dei programmi ;

d. a fine mandato, mediante apposita relazione, di cui all'art.10, contenente la descrizione dettagliata delle principali attività normative e amministrative svolte durante il mandato e mediante la rendicontazione di cui all'art 11.

10. RELAZIONE FINE MANDATO

In considerazione del programma di mandato e degli indirizzi strategici del DUP, al termine del mandato, l'Amministrazione rende conto del proprio operato attraverso la relazione di fine mandato di cui all'art. 4 del D. Lgs. 6 settembre 2011, n. 149, quale dichiarazione certificata delle iniziative intraprese, dell'attività amministrativa e normativa e dei risultati riferibili alla programmazione strategica e operativa dell'ente e di bilancio durante il mandato.

La relazione è predisposta dal Servizio Economico Finanziario, sotto l'impulso ed il coordinamento del Segretario, in tempo utile per la sottoscrizione da parte del Sindaco e l'inoltro ai soggetti competenti nei termini di legge.

11. RENDICONTAZIONE SOCIALE - BILANCIO SOCIALE E DI MANDATO

Il bilancio sociale è il documento attraverso il quale l'ente rendiconta in termini quali-quantitativi la gestione realizzata durante l'anno, in modo da rendere comprensibile ai portatori di interesse cosa è stato prodotto con le risorse (finanziarie) pubbliche versate dai cittadini. Oltre a fornire informazioni di carattere economico, finanziario e patrimoniale, il bilancio sociale evidenzia i risultati socialmente rilevanti prodotti dall'ente, ovvero consente di valutare l'impatto delle politiche locali e dei servizi dell'ente sul benessere sociale e sull'economia insediata.

Il bilancio di mandato è il documento attraverso il quale il Comune rendiconta in termini quali-quantitativi la gestione realizzata durante il quinquennio, con particolare riferimento allo stato di attuazione degli obiettivi definiti nel DUP sezione strategica.

PARTE II - IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI

12. IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati, sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni, è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi ed alla verifica del rispetto degli standard qualitativi definiti nelle carte dei servizi, ove adottate, o stabiliti in sede di programmazione degli interventi. Il controllo di qualità ha l'obiettivo di individuare le eventuali criticità nell'erogazione del servizio e adottare le azioni correttive nell'ottica di un miglioramento continuo.

La programmazione, l'andamento ed il controllo degli standard qualitativi sono direttamente collegati al ciclo di gestione della performance ed all'applicazione del vigente sistema di misurazione e di valutazione della performance.

13. SOGGETTI COMPETENTI

La Giunta Comunale, annualmente, congiuntamente alla pianificazione degli obiettivi, individua i servizi erogati direttamente o indirettamente che saranno oggetto di monitoraggio

nel corso dell'esercizio di riferimento, definendo e pianificando le modalità di effettuazione del controllo e le cadenze temporali.

Nel rispetto del principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, partecipano all'organizzazione del sistema di controlli ed alla qualità dei servizi erogati:

- Il Segretario Generale il quale, con il supporto di specifica unità di controllo, svolge un ruolo di impulso, direzione e di coordinamento;
- I Responsabili di Settore, in relazione ai servizi di propria competenza;
- I Referenti della Qualità, ove individuati dal Responsabile di Settore per i servizi di propria competenza;
- Il Gruppo di coordinamento per la qualità permanente, costituito con delibera di Giunta Comunale n 95 del 30.05.2017;

Per lo svolgimento di tale controllo gli uffici dell'ente sono tenuti a fornire tutti i dati e le informazioni necessarie ai soggetti deputati al controllo.

14. METODOLOGIA DEL CONTROLLO DI QUALITÀ

La metodologia è diretta a verificare sia **la qualità effettiva** del servizio, misurabili attraverso gli indicatori di performance e relativi standard di qualità dall'altro **la qualità percepita** dall'utente.

La programmazione, l'andamento ed il controllo della qualità dei servizi sono direttamente collegati al ciclo di gestione della performance ed all'applicazione del vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance. La metodologia applicata al controllo di qualità, in particolare, è integrata con le metodologie adottate per il controllo di gestione, il controllo strategico ed il controllo sulle società partecipate e si accompagna alla sovrapposizione e corrispondenza dei controlli espletati in materia di anticorruzione e trasparenza.

Per ogni dimensione della qualità effettiva individuata si procede a misurare il livello di performance della stessa in modo puntuale attraverso un sistema di indicatori. Gli indicatori sono quantificazioni (misure o rapporti tra misure) in grado di rappresentare in modo valido, significativo ed attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata. Ad ogni indicatore è successivamente associato un *valore programmato*, inteso quale livello/obiettivo da raggiungere.

Nel rilevare la qualità percepita dei servizi l'Amministrazione intende potenziare, sviluppare e utilizzare applicativi informatici per la diffusione, compilazione e rilevazione dei dati.

15. STRUMENTI DEL CONTROLLO DI QUALITÀ

Costituiscono strumenti del controllo di qualità, sia effettiva sia percepita, gli "indicatori di qualità".

Costituiscono strumenti del controllo di qualità effettiva oltre agli indicatori di qualità:

- La Carta dei servizi;
- Le Certificazioni di qualità;
- Le attività di benchmarking;

- Misure di prevenzione della corruzione adottate nel PTPC

Costituiscono strumenti del controllo di qualità percepita oltre agli indicatori di qualità:

- Le indagini di customer satisfaction;
- La gestione dei reclami e delle segnalazioni effettuate dall'utente interno e/o esterno.

16. GLI INDICATORI DI QUALITA'

Gli indicatori di qualità intervengono a completare la valutazione di prestazioni le cui caratteristiche in termini di efficienza ed economicità sono definite in via preventiva, e concorrono, nell'ambito del processo di programmazione e controllo, a ridefinire le caratteristiche dei servizi e delle prestazioni da erogare.

Le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva, sulla base delle quali si procede a misurare il livello di performance della stessa in modo puntuale attraverso un sistema di indicatori, sono definiti dalla delibera CIVIT n 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198." E rappresentano:

- **Accessibilità:** si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile.
- **Trasparenza:** è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.
- **Tempestività:** è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione.
- **Efficacia:** è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che l'istante richiedente.

17. REQUISITI DEGLI INDICATORI DI QUALITA'

Gli indicatori devono avere i seguenti requisiti:

- **Rilevanza:** è rilevante un indicatore che si riferisce in modo coerente e pertinente alla dimensione oggetto di misurazione
- **Accuratezza:** si riferisce al grado di approssimazione del valore fornito dall'indicatore al valore reale (di solito sconosciuto) della dimensione osservata. Ai fini della valutazione dell'accuratezza è importante che i dati siano confrontabili nel tempo, mantenendo costante il metodo di rilevazione.
- **Temporalità:** è importante che gli indicatori siano prodotti con cadenze regolari e con puntualità, in modo da risultare confrontabili in momenti successivi.
- **Fruibilità:** riguarda la tempestività e la trasparenza con le quali le fonti originarie rendono disponibili i dati e i metadati (le variabili in uso), comunicando pubblicamente sia che i dati sono disponibili, sia come e dove ottenerli e con quali costi.

- **Interpretabilità:** rappresenta la facilità di comprensione, di utilizzo e di analisi dei dati utilizzati nella costruzione dell'indicatore, ivi compresa la disponibilità di informazioni sui vincoli di carattere metodologico che ne limitano l'uso.
- **Coerenza:** alcuni indicatori possono essere molto simili tra loro concettualmente o metodologicamente. Il criterio di coerenza richiede che gli indicatori siano identici solo nel caso in cui essi misurino, allo stesso modo, identiche proprietà dell'oggetto osservato e, viceversa, che le denominazioni siano diverse qualora si riferiscano a proprietà differenti o a misure effettuate secondo metodologie distinte.

18. GLI STRUMENTI PER RILEVARE LA QUALITÀ EFFETTIVA DEL SERVIZIO

Gli strumenti per rilevare la **qualità effettiva** dei servizi sono:

- **Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è uno strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche ed i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione dei servizi, gli standard di qualità della prestazione, e le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard. Per le carte dei servizi la realizzazione prevede di norma un'analisi del sistema di erogazione del servizio finalizzata ad evidenziare i processi alla base delle attività e delle funzioni. Nello specifico, si effettua la ricostruzione della mappa dei servizi erogati e dei principali processi organizzativi, si individuano le dimensioni di qualità, si propongono gli indicatori e, infine, si definiscono gli standard di prestazione.

La Carta dei Servizi dovrà essere predisposta dall'Ufficio individuato, secondo le indicazioni e gli standard forniti dal Segretario Generale.

- **Le Certificazioni di Qualità'**

Le Certificazioni di Qualità definiscono i requisiti per la realizzazione, in una organizzazione, di un sistema di gestione della qualità, al fine di condurre i processi organizzativi, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione dell'utente/cliente.

Il Comune di Preganziol non si obbliga a certificare i propri servizi, ma promuove comunque l'utilizzo delle certificazioni di qualità come strumento posto a garanzia negli affidamenti per la somministrazione e/o fornitura di beni e servizi.

I servizi che l'Amministrazione deciderà di certificare nella qualità verranno individuati nel documento di programmazione operativa approvato annualmente dalla Giunta Comunale.

- **Attività di Benchmarking**

Il benchmarking tra Pubbliche Amministrazioni è un valido strumento di qualità che permette di aiutare l'Ente locale a migliorare con continuità i propri processi apprendendo dall'esperienza di altri Enti.

Il raffronto dei propri processi di produzione dei servizi con quelli di altre Amministrazioni pubbliche, in ambiti di particolare impatto, è finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi resi ai cittadini e alle imprese.

- **Misure di Prevenzione della Corruzione Adottate nel PTPC**

Il processo per la misurazione dei livelli di qualità, come previsto anche dall'art. 147-ter del D.Lgs. n. 267/2000, va collocato all'interno del sistema che le amministrazioni pubbliche devono approntare per sviluppare il ciclo di gestione della performance. Gli obiettivi strategici ed operativi contenuti nel Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, coordinati con quelli previsti in altri documenti di programmazione strategico-gestionale, prevedono, infatti, il monitoraggio del rispetto dei termini previsti dalla legge o

dai regolamenti per la conclusione dei procedimenti amministrativi, nonché l'attuazione degli adempimenti in materia di trasparenza, che consentono ai cittadini di accedere agevolmente alle informazioni circa il funzionamento dell'ente migliorando conseguentemente la qualità dei servizi.

19. GLI STRUMENTI PER RILEVARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DAL CITTADINO

Gli strumenti per rilevare la **qualità percepita** sono:

- **Indagini di Customer Satisfaction**

La misurazione della qualità dei servizi è una funzione ormai fondamentale e strategica per le amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance.

Rilevare la Customer Satisfaction consente all'Amministrazione comunale di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Il Comune di Preganziol afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

Le attività di controllo sulla qualità vengono esperite anche mediante l'utilizzo di applicativi informatici.

- **Piattaforma per la gestione dei reclami e delle segnalazioni effettuate dall'utente interno e/o esterno.**

Il Comune intende sviluppare una piattaforma informatica per la gestione dei reclami e delle segnalazioni al fine di migliorare:

- il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo: rimedi, azioni correttive o preventive;
- la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti;
- organizzare gli interventi secondo un ordine di priorità;

20. LE DIMENSIONI RILEVANTI PER MISURARE LA QUALITÀ PERCEPITA

Gli indicatori della qualità percepita sono molteplici e possono riguardare congiuntamente o separatamente:

- **aspetti tangibili:** sono relativi alle strutture fisiche, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione;
- **affidabilità:** è relativa alla capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso;
- **capacità di risposta:** è relativa alla capacità di fornire il servizio con prontezza, con chiarezza delle spiegazioni e del linguaggio utilizzato;
- **capacità di assicurazione:** è relativa alla competenza e cortesia dei dipendenti, capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
- **empatia:** è relativa alla capacità di attenzione particolare ai bisogni dei clienti, assistenza premurosa e individualizzata.

21. IL MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Il monitoraggio della qualità dei servizi del Comune di Preganziol viene coordinato con il ciclo di gestione della performance e del sistema di valutazione.

Da un punto di vista procedurale, deve essere attuata alla logica del “miglioramento continuo” e quindi prevede l’attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità: la pianificazione, l’implementazione (attuazione delle azioni pianificate), la verifica, le azioni di miglioramento.

Gli esiti dell’attività di monitoraggio vengono pubblicati sul sito istituzionale e trasmessi, a cura del Segretario Generale, al Sindaco, alla Giunta, all’ODV e ai responsabili di settore.

L'Organismo di Valutazione si avvale delle risultanze del controllo di qualità dei servizi erogati al fine della valutazione della performance organizzativa e individuale dei singoli settori e dei rispettivi servizi.