



AZIENDA TERRITORIALE PER L'EDILIZIA
RESIDENZIALE DI POTENZA

Via Manhes, 33 – 85100 Potenza
tel. 0971413111 – fax. 0971410493
www.aterpotenza.it

STESURA ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Documento
RDQ/IO/02

rev. **0**

Data: 01-03-2006

pag.

1

5

SOMMARIO

| | |
|---|----------|
| 1. PIANIFICAZIONE | 2 |
| 1.1. SCOPO DELL'ISTRUZIONE OPERATIVA | 2 |
| 1.2. RESPONSABILITÀ E RISORSE COINVOLTE | 2 |
| 2. GESTIONE DEL PROCESSO | 2 |
| 2.1. GENERALITÀ | 2 |
| 2.2. ANALISI DELL'ESPERIENZA DEL CITTADINO/UTENTE | 3 |
| 2.3. INDIVIDUAZIONE DEI FATTORI DI QUALITÀ..... | 3 |
| 2.4. INDIVIDUAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ | 3 |
| 2.5. INDIVIDUAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD | 4 |
| 2.6. VALUTAZIONE DEI RISULTATI | 4 |
| 3. REGISTRAZIONI | 5 |
| 4. INTERAZIONI CONNESSE CON ALTRI PROCESSI | 5 |
| 5. ANALISI, CONTROLLO E MIGLIORAMENTO | 5 |
| 6. ALLEGATI | 5 |

COPIA CONTROLLATA N°

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

COPIA NON CONTROLLATA

| |
|--|
| |
|--|

| rev. | data | redatto | verificato | approvato |
|------|----------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|
| 0 | 01-03-06 | RDQ f.to Vito Colangelo | RDQ f.to Vito Colangelo | DIR f.to Michele Bilancia |

Le modifiche introdotte al documento rispetto alla precedente revisione sono evidenziate con il segno riportato a margine

1. PIANIFICAZIONE

1.1. SCOPO DELL'ISTRUZIONE OPERATIVA

La presente Istruzione Operativa ha lo scopo di descrivere le attività e le metodologie adottate dall'**ATER** per il riesame ed aggiornamento della **Carta dei Servizi** al fine di:

- definire le condizioni generali del servizio;
- definire gli standard quantitativi e qualitativi;
- assicurare il controllo delle caratteristiche quantitative e qualitative individuate;
- individuare, con la valutazione del grado di soddisfazione dei cittadini/utenti, le azioni di miglioramento.

1.2. RESPONSABILITÀ E RISORSE COINVOLTE

La responsabilità dell'attività relativa al riesame della **Carta dei Servizi** è del **Direttore (DIR)**, quella dell'aggiornamento è del **Responsabile della Direzione per la Qualità (RDQ)**. L'approvazione del documento resta a cura dell'**Amministratore Unico (AMM)**.

Nel processo di riesame sono altresì coinvolti i **Responsabili di Area** e la **Direzione Operativa (DOP)**.

2. GESTIONE DEL PROCESSO

2.1. GENERALITÀ

Premessa essenziale è quella di chiarire soprattutto la differenza tra:

- **fattori di qualità;**
- **indicatori di qualità;**
- **standard di qualità.**

I **fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno di un fattore di qualità.

Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore: gli standard a loro volta si suddividono tra standard generali e standard specifici.

- gli **standard generali** rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, e sono espressi in genere da valori medi statistici degli indicatori;
- gli **standard specifici** si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può verificarne direttamente il rispetto, e sono espressi in genere da una soglia massima o minima relativa ai valori che l'indicatore può assumere.

Con la redazione della **Carta dei Servizi**, l'**ATER** parte dall'analisi delle esigenze dei propri utenti per individuare i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità (generali e specifici) che intende perseguire.

L'Ente, pertanto, nell'applicazione della metodologia di definizione dei propri fattori, indicatori e standard di qualità, tiene conto della specifica situazione locale (bisogni ed aspettative del territorio di intervento), dell'utenza di riferimento, delle caratteristiche dei servizi forniti e delle tecnologie disponibili.

I fattori della qualità del servizio, da cui derivano indicatori e standard, sono individuati dalla **DOP** partendo dall'esperienza vissuta dal cittadino in rapporto con l'Ente, rappresentando questa il punto di partenza per l'analisi della qualità del servizio effettivamente resa all'utenza.

2.2. ANALISI DELL'ESPERIENZA DEL CITTADINO/UTENTE

Nella stesura come nella revisione della **Carta dei Servizi, RDQ** - coadiuvato dai **Responsabili di Area** - effettua l'analisi dell'esperienza del cittadino/utente ed informa **DIR**.

L'analisi viene effettuata assumendo a riferimento le effettive fasi di sviluppo dei servizi erogati dall'Ente e le rispettive interazioni con l'utenza; nel caso di modifiche organizzative e/o procedurali, si ripete l'iter previsto per la prima stesura della **Carta dei Servizi**.

2.3. INDIVIDUAZIONE DEI FATTORI DI QUALITÀ

Ripercorsa l'esperienza dell'utente, **RDQ** - con la collaborazione di **DIR** e dei **Responsabili di Area** - procede ad **individuare i fattori di qualità del servizio, attraverso l'incrocio tra i momenti dell'esperienza del cittadino/utente con le dimensioni generali della qualità del servizio**.

Le dimensioni generali indicano i principali aspetti della qualità attesi dagli utenti dell'Ente, così sintetizzabili:

1. **aspetti legati al tempo**, come la tempestività (velocità del servizio, scorrimento delle liste di attesa, ecc.), la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati);
2. **aspetti legati alla semplicità delle procedure**, come la comodità di poter operare le richieste e/o segnalazioni telefonicamente, o la facilità degli adempimenti amministrativi;
3. **aspetti legati all'informazione** relativa ai servizi resi: comprensibilità, chiarezza, completezza e trasparenza;
4. **aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza** all'ingresso nella struttura comprensivi della segnaletica e della necessaria informazione generale sui servizi resi dall'Ente (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.);
5. **aspetti legati alle strutture fisiche**: il comfort, la pulizia e l'accessibilità alle strutture;
6. **aspetti legati alle relazioni sociali e umane**, posti in essere attraverso approcci di personalizzazione e umanizzazione del rapporto con l'utenza, capacità di ascolto e rassicurazione, cortesia e rispetto della dignità, ecc.

2.4. INDIVIDUAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

I fattori di qualità, individuati ed organizzati nella fase precedente, sono successivamente trasformati da **RDQ** in indicatori di qualità, cioè in variabili quantitative o in parametri qualitativi che indicano la qualità di un determinato fattore riferito ad uno specifico servizio.

Gli indicatori di qualità del servizio possono assumere diverse tipologie:

- **indicatori di processo**, derivanti da misure o valutazioni effettuate in continuo sullo svolgimento delle attività;

- **indicatori di struttura**, derivanti da rilevazioni periodiche sullo stato delle strutture fisiche e delle procedure;
- **indicatori di esito**, che nel caso della qualità del servizio assumono la forma di indicatori di soddisfazione/insoddisfazione degli utenti, derivanti dalle valutazioni raccolte con appositi strumenti.

I fattori di qualità si prestano in modo diverso a essere tradotti in indicatori; i fattori attinenti la qualità del servizio, come l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione, sono in genere esprimibili efficacemente solo con indicatori di soddisfazione, anche se è possibile talora ricorrere a indicatori di struttura.

I fattori di qualità attinenti la dimensione temporale del servizio (tempestività, regolarità, puntualità, ecc.) sono quelli che meglio si prestano ad essere espressi da indicatori di processo in forma quantitativa.

Si è altresì valutato che non è il numero di indicatori identificati che dà spessore all'iniziativa, ma la loro reale gestibilità nel contesto operativo dell'Ente.

Inizialmente è preferibile orientare gli sforzi di miglioramento su pochi indicatori semplici, rappresentativi delle reali priorità del servizio e delle iniziative di miglioramento in corso.

2.5. INDIVIDUAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD

Gli standard, come già detto, si distinguono in:

- **standard generali** (che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese), e
- **standard specifici** (che si riferiscono alle singole prestazioni rese all'utente).

Gli standard specifici sono fissati da **RDQ** solo su indicatori di processo, perché è necessario avere la rilevazione continua del fenomeno per poterla riferire alla singola prestazione resa al cittadino/utente.

E' fondamentale che **RDQ** individui valori di riferimento (standard) realistici e focalizzati sulle priorità del miglioramento del servizio.

Solo una corretta analisi specifica del servizio reso all'utenza, completa delle relazioni interne ed esterne instaurate nello svolgimento dei processi, permette di individuare i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità più appropriati.

2.6. VALUTAZIONE DEI RISULTATI

La valutazione dei risultati avviene sulla scorta delle registrazioni generate dal processo di gestione dei reclami e di soddisfazione dell'utente e delle altre parti interessate, descritto nel documento **RDQ-PG-11 Gestione Comunicazione e Relazioni con il Pubblico**, al quale si rimanda per ogni dettaglio.

**STESURA ED AGGIORNAMENTO
DELLA CARTA DEI SERVIZI**Documento
RDQ/IO/02rev. **0**

Data: 01-03-2006

pag.

5

5

3. REGISTRAZIONI

| Documento | Modello | Redige | Approva | Distribuisce | Riceve copia | Archivia | Conservazione | |
|-------------------|---------|------------|------------|--------------|---------------|------------|---------------|---------|
| | | | | | | | Modalità (*) | Tempi |
| Carta dei Servizi | / | RDQ | DIR | URP | Utenti | RDQ | d | storico |

(*) [a] = ordine alfabetico; [p] = numero progressivo; [d] = data di arrivo/approvazione; [v] = vario

4. INTERAZIONI CONNESSE CON ALTRI PROCESSI

Il processo descritto nella presente istruzione interagisce con tutti i processi di pianificazione ed esecuzione dei servizi offerti e resi all'utenza, ed in particolare con quelli di:

- ➔ **Riesame della direzione** (RDQ/PG/01).
- ➔ **Gestione Comunicazione e Relazioni con il Pubblico** (RDQ/PG/11).

5. ANALISI, CONTROLLO E MIGLIORAMENTO

La **DOP**, sulla base del rapporto presentato da **RDQ** in occasione del Riesame del Sistema di Gestione della Qualità, analizza criticamente i risultati conseguiti dall'Ente confrontandoli con gli obiettivi attesi e ne stabilisce l'eventuale necessità di revisione ed aggiornamento.

L'eventuale aggiornamento della **Carta dei Servizi** segue lo stesso iter procedurale di redazione, emissione ed approvazione del documento originario.

6. ALLEGATIfine documento del Sistema di Gestione per la Qualità dell'**ATER – Potenza**