

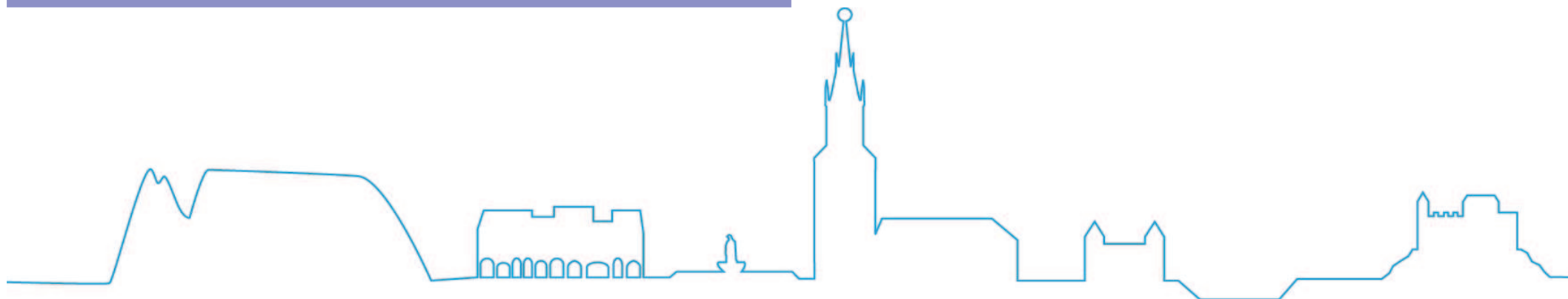
COMUNE DI BOLZANO



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Qualità dei servizi

Pagina Qualità sito
Comune

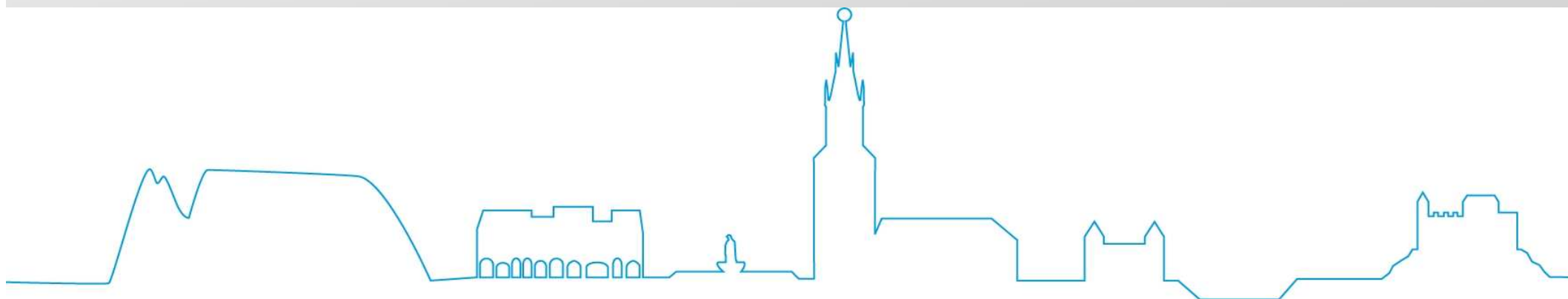




Città di Bolzano
Stadt Bozen

COMUNE DI BOLZANO

Il contesto normativo di riferimento Normative Qualità dei servizi



Il sistema Qualità

Sensorcivico

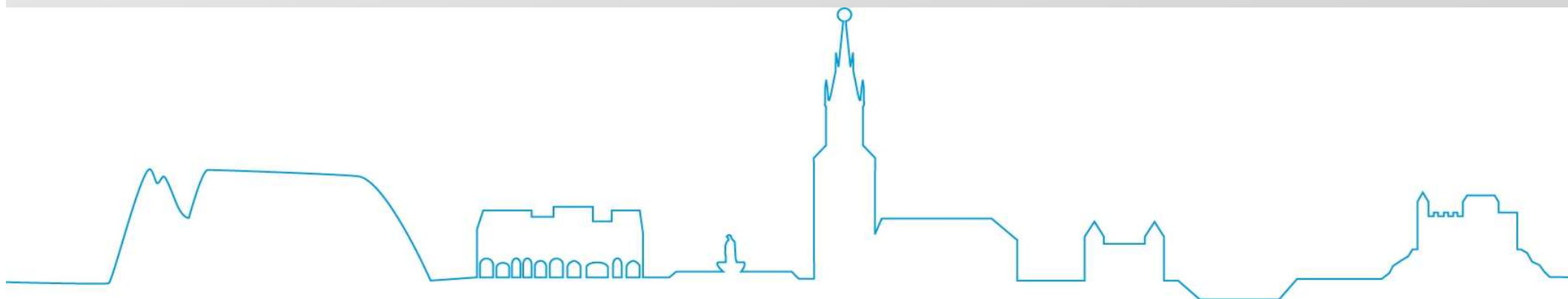
Governance – Tavolo Qualità dei Servizi

Carte dei Servizi

Customer satisfaction

Certificazioni di Qualità

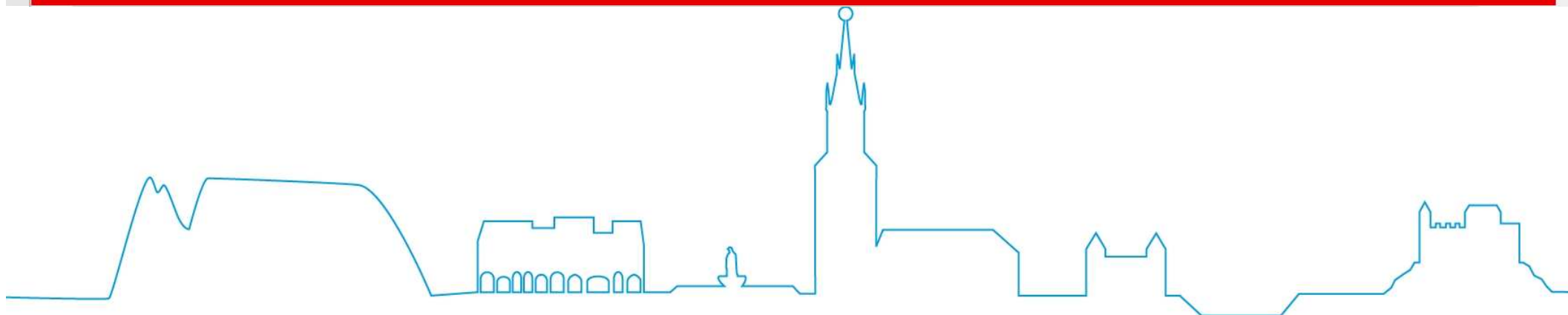
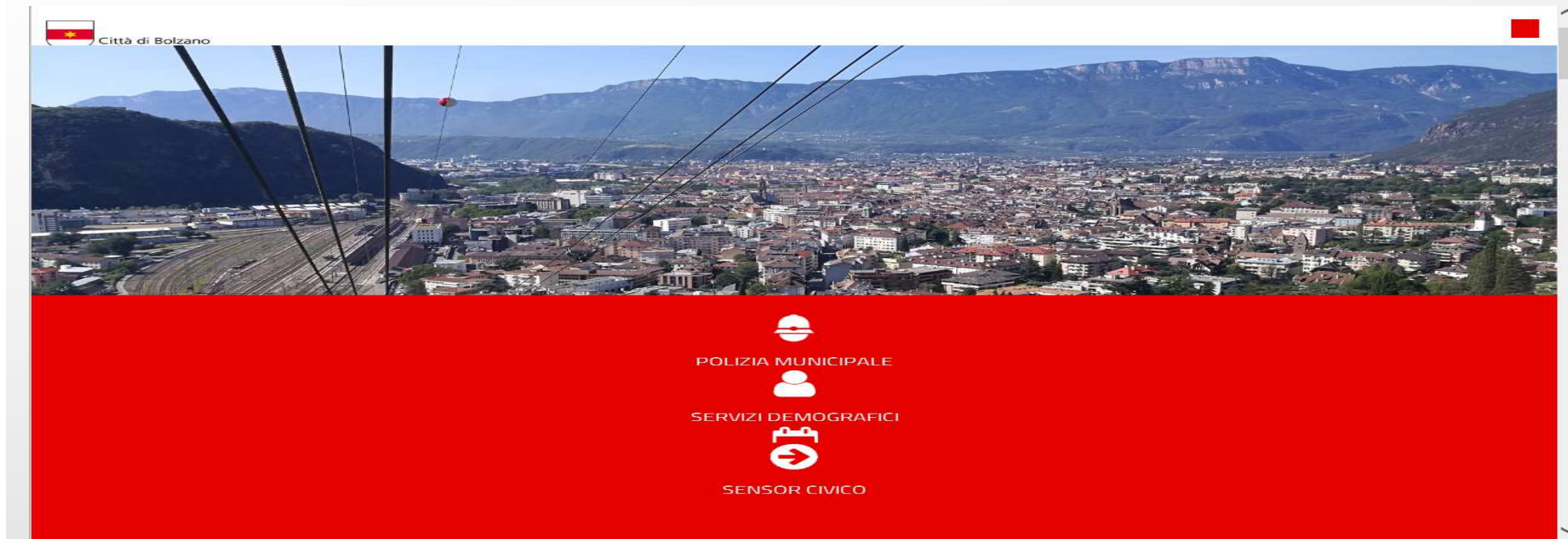
Benchmarking



COMUNE DI BOLZANO

Sensorcivico

<https://sensor.comune.bolzano.it>



Qualità dei servizi

<https://sensor.comune.bolzano.it>

Febbraio 2015 - SensorCivico, nuova piattaforma online per la gestione di segnalazioni, suggerimenti e reclami provenienti dai cittadini.

Confronto triennale – n. segnalazioni quasi triplicato.

Anno	2014 Vecchio sportello URP	2015 SensorCivico	2016 SensorCivico	2017 SensorCivico
Segnalazioni	837	577	1.224	1.593

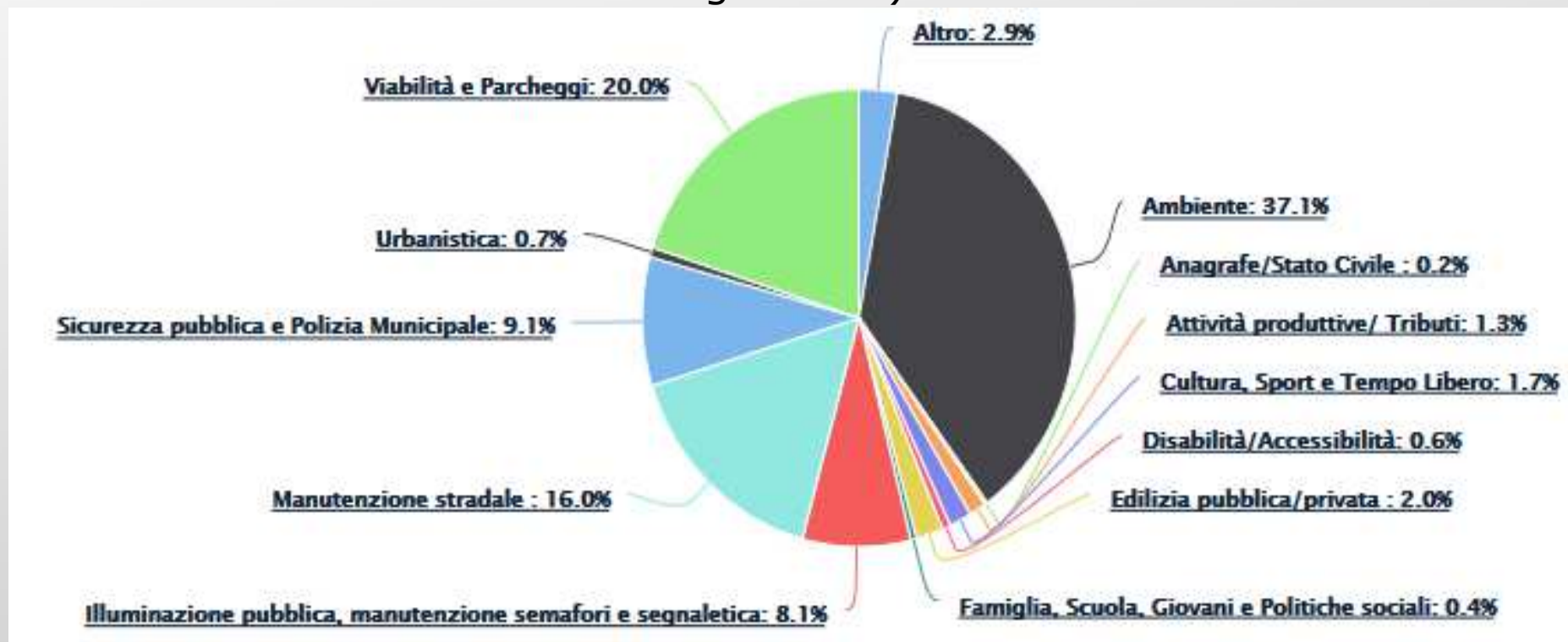
(*) Non sono compresi le segnalazioni arrivate direttamente alla Polizia Municipale

Qualità dei servizi

Report Sensorcivico

Aree tematiche - Le aree di maggior attenzione sono:

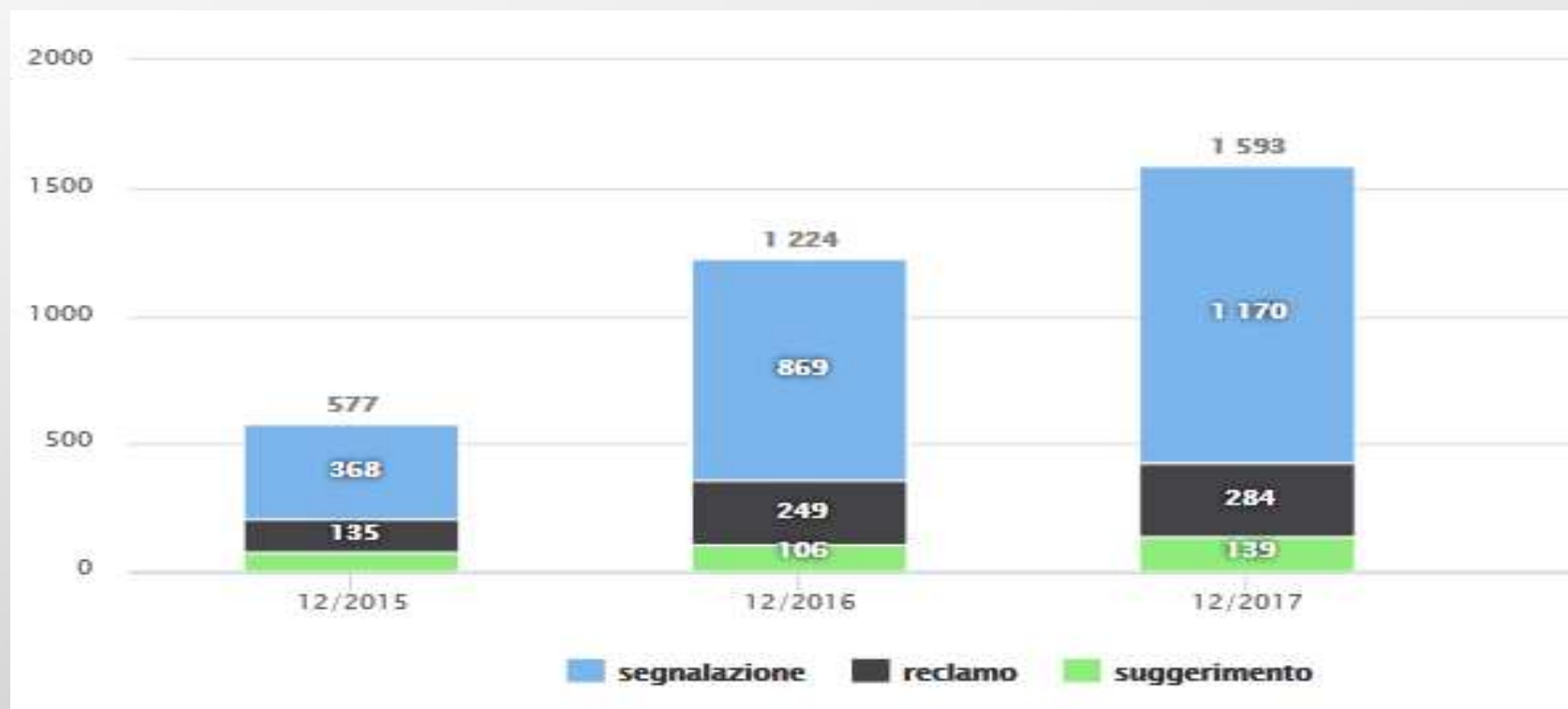
- Ambiente** (parchi, verde pubblico, animali in città, rifiuti)
- **Mobilità** (viabilità e parcheggi, ciclabili) – **Manutenzione stradale** (strade, marciapiedi, ciclabili, tombini) – **Sicurezza e Polizia municipale** (degrado/vandalismo, controllo urbano) – **Illuminazione pubblica, semafori e segnaletica** (semafori, segnaletica)



Qualità dei servizi

<https://sensor.comune.bolzano.it>

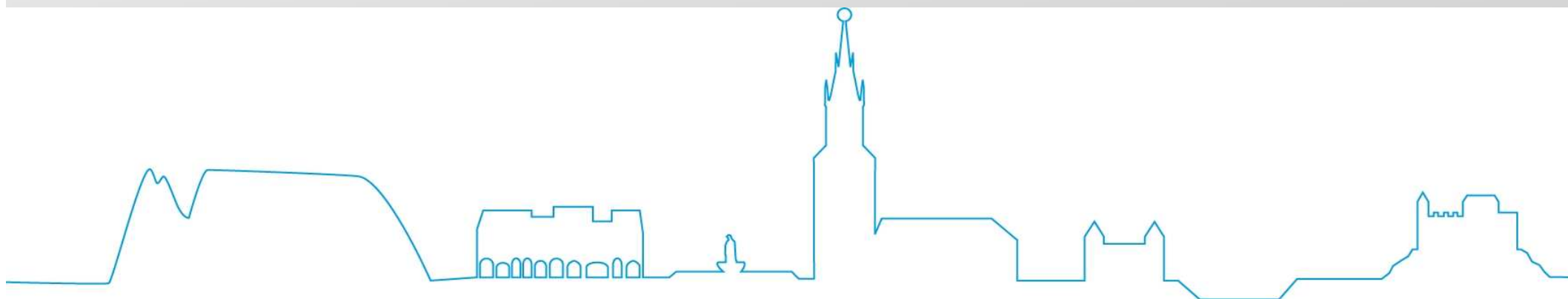
Rispetto alle 1.593 inviate dai cittadini a SensorCivico nel 2017, si registra una prevalenza di segnalazioni (1.170, pari al 73,4% del totale), seguite dai reclami (284, pari al 17,8%) e da suggerimenti concreti per il restante 8,7% (139).



(*) Non sono compresi le segnalazioni arrivate direttamente alla Polizia Municipale

COMUNE DI BOLZANO

Carte dei Servizi e standard di qualità



Qualità dei Servizi

Standard di qualità

L'atto di riferimento per la definizione degli standard di qualità è la Carta dei Servizi.

Standard generali : si basano su valori medi (sono i tipici indicatori da inserire nel cruscotto direzionale per il monitoraggio delle prestazioni) e sono dei valori di riferimento e il loro mancato rispetto non può dar luogo a pretese da parte dell'utente.

Standard specifici: consentono un immediato controllo da parte del singolo utente sulla loro effettiva osservanza e possono essere oggetto di pretesa nei confronti della amministrazione che eroga il servizio.

Gli standard di qualità sono parte di una logica di miglioramento continuo del servizio e devono essere periodicamente monitorati e revisionati.

Qualità dei Servizi

Le dimensioni della qualità

ACCESSIBILITÀ, TEMPESTIVITÀ TRASPARENZA, EFFICACIA

Possibili dimensioni ulteriori

EQUITÀ, EFFICIENZA, EMPATIA, CONTINUITÀ, ELASTICITÀ, FLESSIBILITÀ

Vedi [Qualità Delibera 3 2012](#) - [Delibera n. 3/2012](#) della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche –

“Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici – [Delibera 88/2010 Linee Guida per la definizione degli standard di qualità](#) [Delibera 88/2010 linee guida per la definizione degli standard di qualità](#)”

▪

Qualità dei Servizi

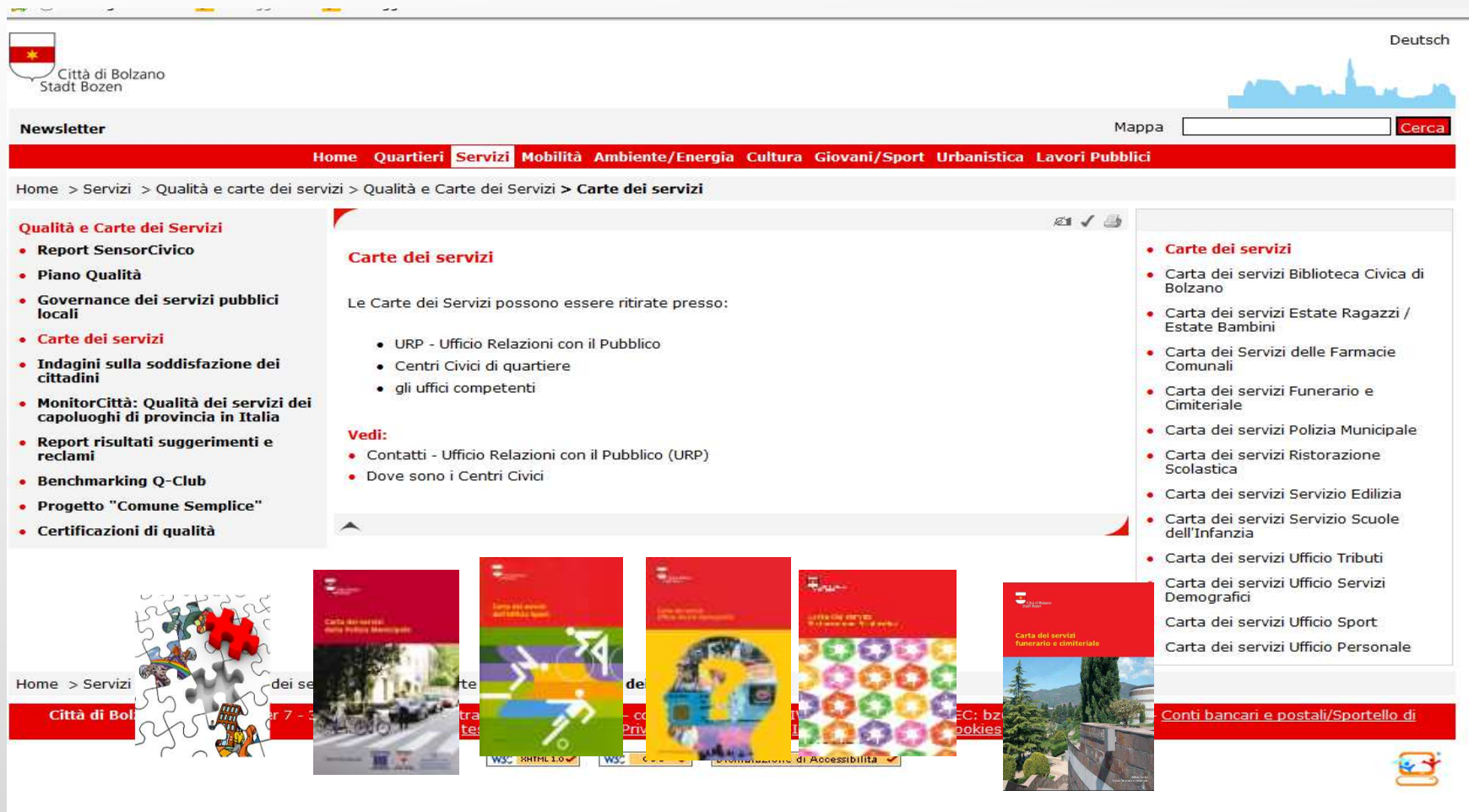
Gli indicatori sono misure o rapporto tra misure in grado di rappresentare ad es. una determinata misura della qualità effettiva – ad ogni indicatore è associato **un valore** ed insieme costituiscono

lo standard di qualità

È importante prevedere indicatori per ciascuna dimensione ai fini di una completa misurazione, soprattutto in relazione alla rilevanza rispetto agli utenti

Per la definizione dei valori è opportuno il confronto (**benchmarking** con realtà analoghe che erogano servizi simili e con i risultati storici (trend)

Carte dei Servizi



The screenshot shows the official website of the City of Bolzano (Città di Bolzano / Stadt Bozen). The page is in Italian and displays the 'Carte dei Servizi' (Service Maps) section. The header includes the city logo, a language selector (Deutsch), and a search bar. The main navigation bar lists various services: Home, Quartieri, Servizi, Mobilità, Ambiente/Energia, Cultura, Giovani/Sport, Urbanistica, and Lavori Pubblici. The breadcrumb trail indicates the user is in 'Home > Servizi > Qualità e carte dei servizi > Qualità e Carte dei Servizi > Carte dei servizi'.

Qualità e Carte dei Servizi

- Report SensorCivico
- Piano Qualità
- Governance dei servizi pubblici locali
- Carte dei servizi**
- Indagini sulla soddisfazione dei cittadini
- MonitorCittà: Qualità dei servizi dei capoluoghi di provincia in Italia
- Report risultati suggerimenti e reclami
- Benchmarking Q-Club
- Progetto "Comune Semplice"
- Certificazioni di qualità

Carte dei servizi

Le Carte dei Servizi possono essere ritirate presso:

- URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Centri Civici di quartiere
- gli uffici competenti

Vedi:

- Contatti - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- Dove sono i Centri Civici

Carte dei servizi

- Carta dei servizi Biblioteca Civica di Bolzano
- Carta dei servizi Estate Ragazzi / Estate Bambini
- Carta dei Servizi delle Farmacie Comunali
- Carta dei servizi Funerario e Cimiteriale
- Carta dei servizi Polizia Municipale
- Carta dei servizi Ristorazione Scolastica
- Carta dei servizi Servizio Edilizia
- Carta dei servizi Servizio Scuole dell'Infanzia
- Carta dei servizi Ufficio Tributi
- Carta dei servizi Ufficio Servizi Demografici
- Carta dei servizi Ufficio Sport
- Carta dei servizi Ufficio Personale

At the bottom of the page, there are several colorful icons representing different services and a red banner with the text 'Conti bancari e postali/Sportello di'.

Qualità dei Servizi

Benchmarking

Perché confrontarsi?

Per condividere e costruire modalità comuni per la misurazione della qualità dei servizi, partendo dalle esperienze migliori e avviare cicli di miglioramento

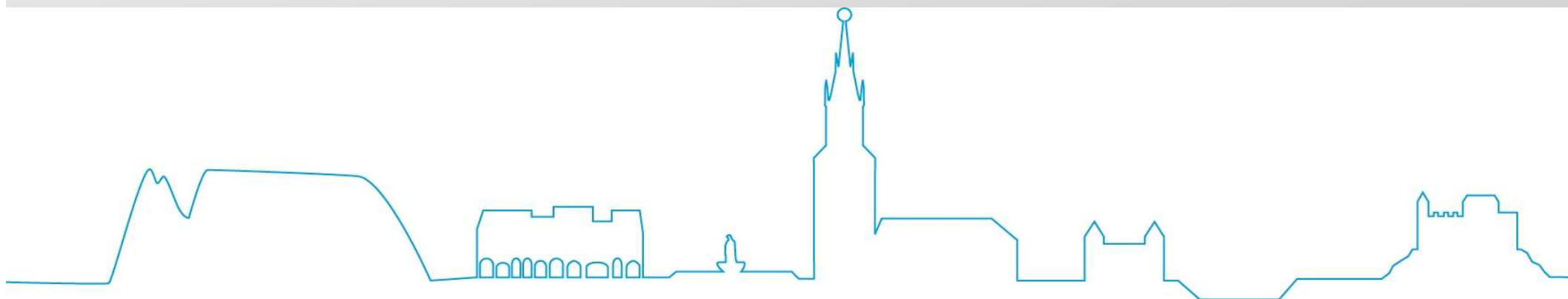
Per condividere gli strumenti elaborati

Per creare una rete di esperienze e buone prassi



COMUNE DI BOLZANO

La Governance della Qualità



Qualità dei servizi

Governance della Qualità dei servizi

Protocollo di Intesa sulla Governance della Qualità dei servizi

con

A.S.S.B., ECOCENTER, ALPERIA, Mercati Generali,

S.E.A.B. e le Associazioni dei

Consumatori C.T.C.U., ALTROCONSUMO

Tavolo di consultazione –

“Qualità dei Servizi”

es. Carte Servizi SEAB, Carta dei Servizi, Mercato Generale,
Carta Servizi Ecocenter

Qualità dei servizi

Report Qualità dei servizi

Sessione annuale di monitoraggio della qualità dei servizi

Rendicontazione Qualità

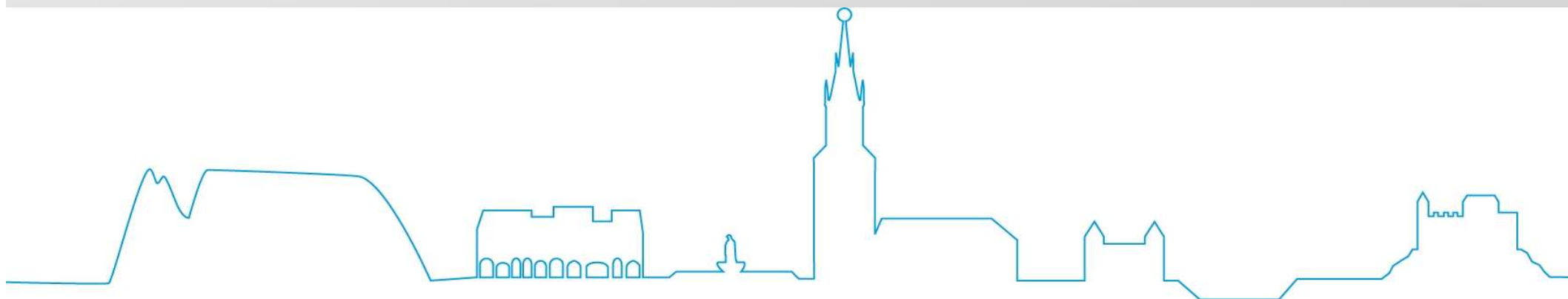
rendicontazione degli indicatori e degli standard di qualità previsti nelle Carte dei Servizi, nei contratti di servizio o in altri documenti contrattuali (**Qualità erogata**);

analisi delle risultanze delle indagini di *customer satisfaction* dei cittadini-utenti (**Qualità percepita**);

andamento della gestione dei reclami e dei suggerimenti;
verifica delle condizioni presenti nella Carta dei Servizi, se esistente eventuali aggiornamenti e progetti di miglioramento per l'anno successivo.

COMUNE DI BOLZANO

Customer satisfaction



Qualità dei servizi

Indagini di soddisfazione

Perchè sviluppare strumenti di customer satisfaction?
Per soddisfare i bisogni del cliente/utente e sviluppare
e migliorare la capacità di dialogo e di relazione



Qualità dei servizi

Indagini di soddisfazione

Customer satisfction
può avvenire attraverso **questionari on line** o
attraverso interviste condotte da rilevatori, sulla base
di un questionario.

Permette di verificare il livello di qualità offerto,
ottenere indicazioni rispetto alla soddisfazione del
servizio e programmare gli interventi di
miglioramento del servizio medesimo.

Qualità dei servizi

Qualità percepita

Es. Dovendo dare un giudizio complessivo sui servizi offerti ai cittadini dalle Farmacie comunali di Bolzano (..), in relazione alla sua esperienza, **con un voto da 1** (per nulla soddisfatto) **a 10** (molto soddisfatto), Lei che giudizio esprimerebbe?

