

2017\_ZN09

Definizione di un sistema di un controllo sulla qualità dei servizi

Direzione **SERVIZI SOCIALI** Direttore **CAVALLERI VINCENZO** Classificazione **DIREZIONALE**

Servizio **SERVIZIO SOCIALE AMMINISTRATIVO** Dirigente **FOTI FILIPPO** Tipologia **MIGLIORAMENTO**

**Descrizione dettagliata dell'obiettivo**

La qualità, l'efficacia e l'efficienza dei servizi pubblici danno una risposta adeguata alle aspettative dei cittadini di una pubblica amministrazione efficiente, un'amministrazione che sia in grado di dare una risposta efficace ai bisogni della collettività. Per rispondere a queste esigenze, la pubblica amministrazione deve:

- Essere inclusiva, cioè assicurare che la governance sia partecipativa attraverso la promozione del ruolo degli stakeholders;
- Essere aperta cioè trasparente;
- assicurare la centralità dell'utente attraverso il suo orientamento verso il cittadino;
- essere in grado di assicurare una risposta alle richieste dei cittadini-utenti assicurando che le informazioni e gli altri servizi siano forniti in modo tempestivo, siano in continuo miglioramento e siano elastici e flessibili;

Questi obiettivi si raggiungono se la pubblica amministrazione:

- a) è efficiente se cioè i processi e le risorse disponibili sono utilizzati nella misura più efficace a conseguire i risultati migliori a favore dei cittadini;
- b) è efficace cioè se essa è orientata al risultato, riesce a conseguire gli obiettivi fissati e realizzare programmi e servizi sostenibili nel tempo;
- c) analizza e individua i programmi e le attività che assicurano il continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati attraverso:
  - la creazione di modelli organizzativi e professionali che stimolino un nuovo modo di pensare;
  - l'introduzione di metodi innovativi per risolvere sfide nuove o esistenti, sia dall'interno sia dall'esterno dell'amministrazione.

Questi obiettivi si raggiungono anche attraverso un sistema di controllo sulla efficienza, efficacia e qualità dei servizi resi direttamente o per mezzo dei soggetti gestori dei servizi e delle strutture. Tali controlli riguardano sia gli aspetti qualitativi sia quelli quantitativi del servizio e interessano anche il controllo finanziario sull'andamento della spesa rispetto alle previsioni del bilancio preventivo. L'obiettivo è di implementare anche in collaborazione con altre direzioni (Pubblica Istruzione e Sport) un sistema di controllo sulla efficienza, efficacia e qualità dei servizi resi ai cittadini creando un sistema che consenta di:

- verificare l'efficacia e l'efficienza dei singoli servizi con particolare riferimento ai servizi dati in appalto;
- analizzarne nel tempo la loro serie storica potendo così, nel medio periodo, valutare la loro economicità;
- assicurare il continuo miglioramento della qualità dei servizi resi all'utenza, elemento particolarmente importante e cruciale per un settore la cui utenza è particolarmente fragile;
- garantire il controllo della dinamica dei costi allo scopo sia di ridurre il costo unitario dei servizi erogati allo scopo, sia di controllare la spesa, sia di aumentare il numero dei beneficiari.

Il coordinamento fra le direzioni ha il compito di realizzare un si

**2017\_ZN09**
**Definizione di un sistema di un controllo sulla qualità dei servizi**
**GANTT**

**FASI**

FASE	Definizione di un sistema di controllo sulla qualità del servizio reso dai gestori condiviso.				
	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Responsabile	Centro di Responsabilità
	01/01/2017	31/12/2017	45,00	FOTI FILIPPO	SERVIZIO SOCIALE AMMINISTRATIV
Note					
FASE	Controllo dell'andamento della spesa in ambito minori e soggetti marginali				
	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Responsabile	Centro di Responsabilità
	01/01/2017	31/12/2017	25,00	CAMICIOTTOLI CRISTINA P.O. AT.AM.MIN.INC.SOC.IMMIG	SERVIZIO SOCIALE AMMINISTRATIV
Note					
FASE	Individuazione della batteria di indicatori per il controllo della qualità dei servizi resi alla cittadinanza e sperimentazione su almeno due strutture.				
	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Responsabile	Centro di Responsabilità
	01/07/2017	31/12/2017	30,00	FOTI FILIPPO	SERVIZIO SOCIALE AMMINISTRATIV
Note					

2017\_ZN09

Definizione di un sistema di un controllo sulla qualità dei servizi

INDICATORI		
Descrizione	Tipo	Valore Atteso
Redazione documento relativo a un sistema di controllo sulla qualità del servizio reso dai gestori condiviso: rispetto dei tempi	RISULTATO	30/09/2017
Strutture di accoglienza per minori e marginali: strutture sottoposte a controllo /totale strutture	PERFORMANCE	2/30
Predisposizione data-base per il calcolo delle prestazioni e per il monitoraggio della spesa	PERFORMANCE	31/03/2017