



Città Metropolitana di Venezia
Segreteria generale

Palazzo Ca' Corner, San Marco 2662, 30124 Venezia – Via Forte Marghera, 191 CAP: 30 173 Mestre-Venezia Codice Fiscale:
80008840276 Centr. 041.2501511 (diretto 0412501921 - 0412501008) – cell. 3669312047 – 3383443890 – p.e.c.:
segretariogenerale@pec.cittametropolitana.ve.it – e-mail michele.fratino@cittametropolitana.ve.it

Atto Organizzativo n. 30/AO del 22/10/2021
Provvedimento n. 32 del 26/10/2021

Preg.mi sigg.ri:

- **Dirigenti**
 - **Titolari di Posizioni Organizzative**
- e p.c,
- **Sindaco Metropolitano**

Oggetto: attivazione del “Progetto Qualità”.

Premesso che:

- nel PEG 2021 è contenuto il “Progetto Qualità”;
- il progetto prevede:
 - la misura ed il monitoraggio della percezione di soddisfazione dell’utenza interna, con riferimento alle modalità di erogazione del servizio usufruito e/o al contributo alla risoluzione dei problemi;
 - la rilevazione, effettuata attraverso la somministrazione di un questionario, raggiungibile tramite un collegamento ipertestuale presente nella mail di ogni dipendente, può essere estesa per ogni area servizio o singolo ufficio, ma non individualmente, con riferimento al singolo dipendente;
 - i report – ottenuti in tempo reale ed accessibili esclusivamente dal dirigente – conterranno il riscontro ai quesiti ed il numero delle rilevazioni;
- la finalità è di consentire al dirigente di migliorare la prestazione dei servizi erogati, attraverso feedback che evidenzino eventuali aspetti di criticità (ancorché percepiti), cui poter far fronte nella conduzione dell’attività.

Ritenuto avviare siffatto processo, attraverso modalità di rilevazione della qualità percepita all’interno della struttura, in fase sperimentale, prevedendone nel 2022 l’estensione anche all’utenza esterna;

Dato atto che lo scrivente, unitamente ai dirigenti responsabili delle Aree di attività dell’Ente, hanno:



Città Metropolitana di Venezia

Segreteria generale

- dato il loro assenso ad aderire al progetto per i servizi di competenza;
- individuato i parametri di qualità da utilizzare nel questionario;
- concordato le modalità di rilevazione e le finalità, volte a costituire strumento performante di auto controllo nell'erogazione di servizi da parte dei dirigenti delle aree;

Tutto ciò **premess**o,

si dispone:

1. L'avvio – su base sperimentale - del progetto Qualità attraverso la rilevazione di parametri prestabiliti – per ciascun servizio - riferiti a:
 - Capacità di risolvere la problematica
 - Tempestività della risposta
 - Cortesia nella risposta
 - Competenza dimostrata nella risoluzione del problema.le cui modalità di svolgimento dell'attività sono sommariamente descritte nell'allegato alla presente.
2. La dirigente del servizio informatica – per il tramite del suo personale –comunicerà a ciascun dirigente un profilo personale elettronico, con credenziali di accesso ad una piattaforma per la creazione di moduli di rilevazione ed effettuare la personalizzazione (**account**);
3. La Responsabile p.o. del Servizio Direzione generale effettuerà, unitamente al sottoscritto, un breve quanto elementare evento formativo, indirizzato ai dirigenti ovvero loro referenti (uno per area), ai fini dell'utilizzo dell'applicativo utilizzato.

Si precisa che

- le risposte non sono riferite né collegabili in alcun modo:
 - al compilatore della scheda e suo indirizzo elettronico;
 - al suo interlocutore e sua e-mail, dalla quale si è avuto accesso al questionario;
- i risultati ottenuti non influiscono sulla valutazione della performance di ogni servizio, né tantomeno, per quanto detto al precedente punto, ai dipendenti;

Il Segretario Generale
dr. Michele Fratino
(f.to digitalmente)



Città Metropolitana di Venezia

Segreteria generale

Allegato n. 1

Progetto Qualità: modalità operative

Sono stati creati, per ciascuno dei dirigenti ed il sottoscritto, account attraverso cui accedere – tra l’altro – ad una piattaforma per la creazione di moduli di rilevazione ed effettuare la personalizzazione.

E’ stata predisposta, in collaborazione con i dirigenti, una griglia di parametri da utilizzare per la rilevazione della customer interna, quali:

- la capacità di risolvere le problematiche;
- la tempestività della risposta;
- la competenza dimostrata nella risoluzione del problema;
- la cortesia nella risposta.

Ciascun dirigente potrà, in tale ambientazione informatica, crearsi un modulo di rilevazione, secondo il modello suggerito, con riferimento all’area, ovvero il servizio o l’ufficio che s’intende monitorare (si consiglia per servizio).

Il format è personalizzabile consentendo anche modificazione o implementazione dei dati richiesti, ma, per dare un riscontro quantomeno oggettivo e conforme alle altre rilevazioni, è preferibile almeno non variare i quattro parametri convenuti per come sopra descritti.

Per ogni modulo (casella quadrata denominata corrispondentemente al servizio) viene generato un collegamento ipertestuale (link), cliccando prima su esso e – all’interno della schermata che appare - in alto a destra, comando “Condividi”.

Sarà così possibile visualizzare il link, cliccare su “copia” e riportare in calce alla mail del dipendente, attraverso una personalizzazione ottenuta con il comando/opzione “firma”.

Con analoga operazione sul comando “Condividi”, il menù a tendina dà anche, quale opzione, la possibilità di generare un QR- code.

Altra modalità di accesso al questionario, può essere effettuata mediante il cosiddetto QR-code, che l’utente – senza scaricare alcuna applicazione, potrà inquadrare con la fotocamera del proprio cellulare. Dopo pochi secondi appare il messaggio “view option” e, quindi su “open in browser”, agendo sul quale, si apre direttamente il questionario. Se si vuole utilizzare questa modalità, in aggiunta al link, si dovrà scaricare il QR – code generato come precedentemente descritto, quindi salvarlo con nome e, successivamente copiarlo in calce alla e-mail tramite il comando “Firma”, come descritto per l’inserimento del link.



Città Metropolitana di Venezia

Segreteria generale

Il dipendente di ciascun servizio creerà una “firma” – ovvero duplicherà, qualora ne abbia già in uso una – della mail in cui indicherà Area – Servizio o altra partizione organizzativa, la dicitura:

“Ti chiedo, cortesemente, di partecipare all’indagine sulla qualità del servizio cui appartengo, per capire meglio come migliorare. Clicca sul seguente link e rispondi a quattro semplici domande. La tua comunicazione è assolutamente anonima: (segue link). Oppure, puoi inquadrare il QR-code con la fotocamera del tuo smartphone e seguire le istruzioni”

Si precisa che il mittente non è in alcun modo collegato alla rilevazione, che è del tutto anonima, così come non corrisponde in alcun modo al dipendente sulla cui corrispondenza è stato utilizzato il link.

Tali comandi apposti sulla e mail sono da utilizzarsi soltanto in caso di corrispondenza interna.

Nell’account a suo nome, ciascun dirigente potrà consultare i report di tutte le rilevazioni afferenti l’Area di competenza, in tempo reale, consistenti nel numero di questionari compilati e valutazione delle risposte, mediante generazione di documento in formato pdf.