



***Direzione Servizi Ispettivi
e Revisione Interna***

***Il Barometro della
qualità amministrativa:
l'esperienza dell'ACI***

***Beatrice Bisogni
Forum della PA 2010
Roma***

***Funzione
Qualità***

A large, vibrant graphic consisting of a multi-colored spiral. The spiral is composed of concentric rings of small, multi-colored dots in shades of red, green, blue, yellow, and purple. The word 'Funzione' is written in a blue, italicized font across the upper part of the spiral, and the word 'Qualità' is written in a blue, italicized font across the lower part, with a large, stylized red 'Q' at the beginning.



Direzione Servizi Ispettivi
e Revisione Interna

Funzione



Qualità

Non si può gestire un fenomeno che non si può misurare, non si può misurare un fenomeno che non si può descrivere”

Kaplan e Norton



Obiettivi e indicatori : le specifiche normative

- *rilevanti e pertinenti*
- *specifici e misurabili*
- *riferibili ad un arco temporale determinato*
- *commisurati a standard nazionali, internazionali o in uso presso amministrazioni omologhe*
- *confrontabili nel tempo (riferiti, almeno al triennio precedente)*
- *correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili*



Direzione Servizi Ispettivi
e Revisione Interna

Funzione

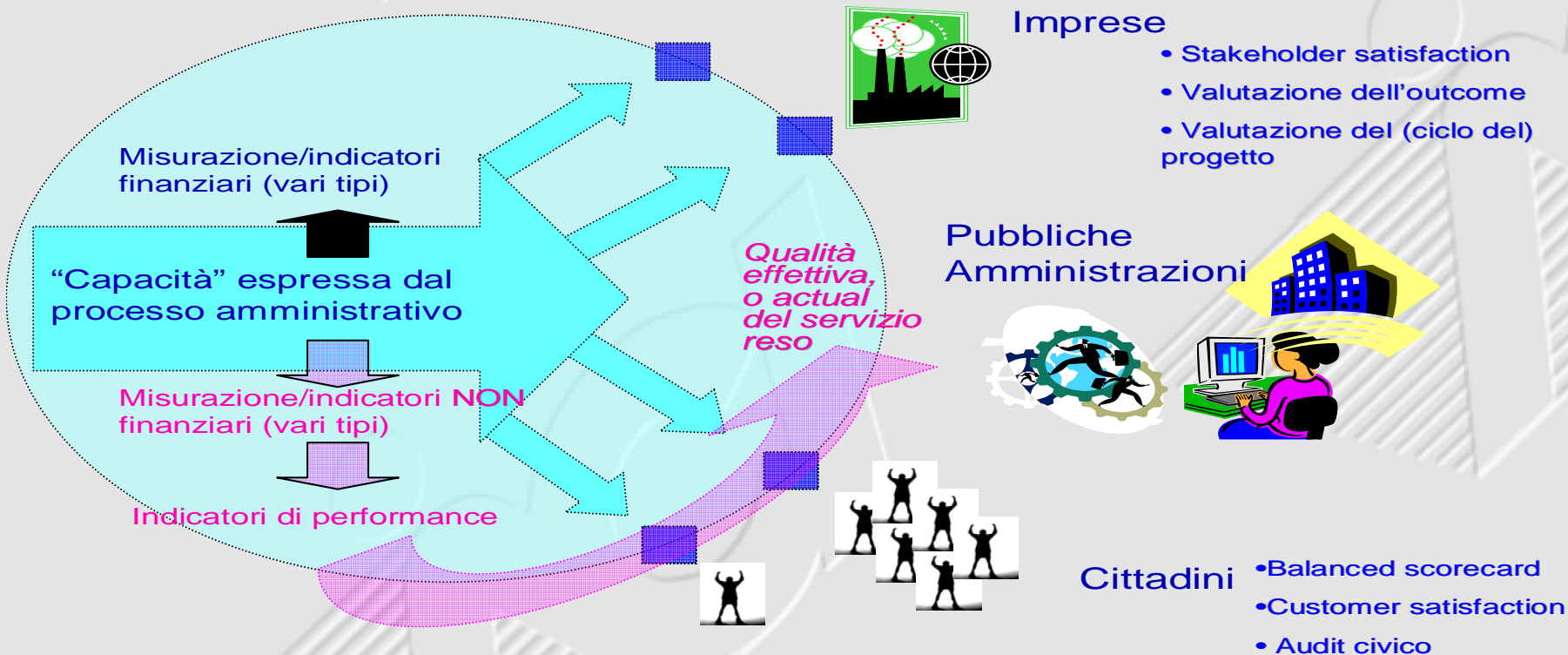
Qualità

Il *Barometro* della qualità dei servizi pubblici

La qualità effettiva è considerata un tratto costitutivo dell'efficacia dei servizi pubblici ed è riconducibile agli effetti prodotti dal processo di erogazione sulla prestazione offerta ai beneficiari finali.

Il Barometro: un viaggio a tappe

Dove misurare la qualità effettiva





Il Barometro

OBIETTIVO

Visibilità all'interno e all'esterno delle amministrazioni

METODO

- Esplicitazione delle proprietà dei servizi e/o prestazioni pubbliche da garantire all'esterno
- adozione di indicatori riferiti alle proprietà citate
- misurazione delle stesse
- elaborazione in termini di un indice sintetico dei risultati conseguiti così da realizzare la comparabilità nel tempo e nello spazio
- l'individuazione di valori obiettivo ai fini del miglioramento continuo e definizione di standard



Direzione Servizi Ispettivi
e Revisione Interna



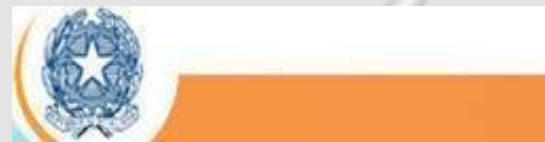
Il Barometro



Agenzia delle entrate



Il laboratorio di sperimentazione



Autorità per l'energia elettrica e il gas



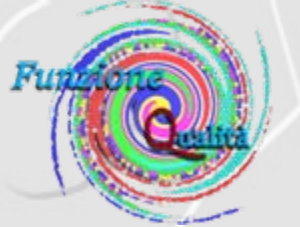


Le dimensioni selezionate

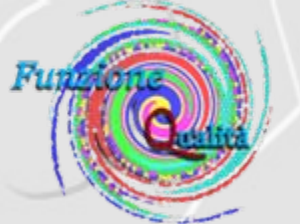
- ✓ *Accessibilità (fisica e multicanale)*
- ✓ *Tempestività*
- ✓ *Trasparenza*
- ✓ *Efficacia (conformità, affidabilità e completezza)*

La ponderazione di ACI

Dimensione	Peso
Accessibilità fisica	15
Accessibilità multicanale	10
Tempestività	15
Trasparenza	12
Conformità	18
Affidabilità	15
Compiutezza	15
Totale	100



Dimensione	ACI	INPS
Accessibilità fisica	N° punti di servizio per 10000 vetture	N° sportelli ogni 10.000 abitanti
		Strutture con presenza di elimina code avanzate
Accessibilità multicanale	N° visure online su totale visure	N° domande di prestazione presentate in via telematica/ n. domante totali
	N° ore di accesso effettivo Call center/N° di ore standard	Rilascio PEC/ su PIN rilasciati
	Attivazione servizio a domicilio (0/1)	N° PIN rilasciati x 10000 ab.
Tempestività	N° formalità accolte al giorno per dipendente *	Tempo di attesa allo sportello (dati disponibili solo dal 2010) *
	Tempo totale di fermi *	
	Risposta segnalazioni entro un tempo soglia	N° richieste liquidate entro un tempo soglia pre-definito
Trasparenza	N° richieste per informazioni generali / N° totale di richieste accolte	Tale dimensione non è stata volutamente valorizzata (almeno per il momento), in quanto non vi sono significative differenziazioni della dimensione stessa su base provinciale; tutte le relative indicazioni organizzative sono, difatti, fornite centralmente
	N° richieste di informazione tramite fax / N° totale richieste	
	Accessi web UUPP/formalità	



Dimensioni	ACI	INPS
Efficacia - Conformità	N° di rettifiche / N° delle formalità *	N° contenziosi amministrativi e giudiziari pervenuti/ N° richieste di servizio respinte *
	N° di segnalazioni/ N° delle formalità *	
	Ammontare del backlog giornaliero *	
Efficacia - Affidabilità	Reclami accolti/reclami presentati	N° richieste accolte in seconda istanza/ totale pervenute *
	Reclami presentati per 1000 richieste accolte (dal 2010) *	
	N° di riscontri di qualità (dal 2010)	
Efficacia - Compiutezza	N° Servizi con errori/totale servizi erogati *	N° ricostituzioni contributive accolte / totale pensioni accolte ultimi 3 anni *
	•Indicatori inversamente proporzionali	N° indebiti / totale prestazioni accolte *



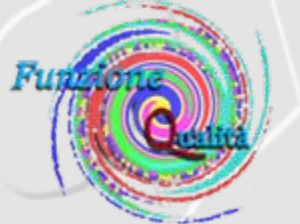
Direzione Servizi Ispettivi
e Revisione Interna

Funzione

Qualità

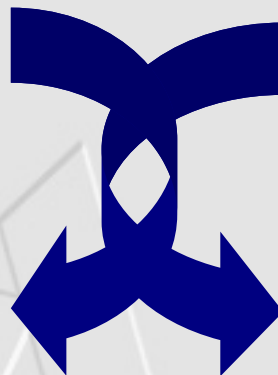
L'esperienza Barometro in ACI

*Dalla sperimentazione alla costruzione del
modello di audit*



Barometro ACI

Dimensione	Indicatori
Accessibilità fisica	N° punti di servizio per 10.000 vetture
Accessibilità multicanale	N° visure online su totale visure
	N° ore di accesso effettivo al call center/ N° ore Standard.
	Attivazione servizio a domicilio (0/1)

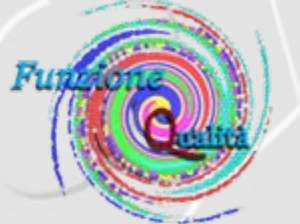


Modello di "Audit" ACI

Indicatori
<p>Presenza: mezzi pubblici- parcheggi Cartellonistica stradale. Pianta dei locali Conformità degli archivi secondo le norme. Presenza dei referenti dei responsabili. Prove di evacuazione. Presenza della segnaletica interna</p>
N° linee telefoniche di accesso esterno
N° di postazioni URP.
N°. e-mail evase/ ricevute N° soluzioni URP richieste / risoluzioni
N° formalità "a domicilio"/ N° di richieste formalità per Ufficio

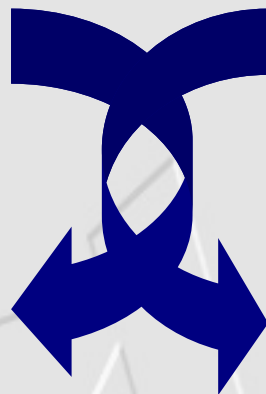


Direzione Servizi Ispettivi
e Revisione Interna



Barometro ACI

Dimensione	Indicatori
Tempestività	N° formalità accolte al giorno per dipendente Tempo totale di fermi Risposta segnalazioni entro un tempo soglia
Efficacia-conformità	N° di rettifiche/ N° delle formalità N° di segnalazioni/ N° delle formalità N° del backlog giornaliero.



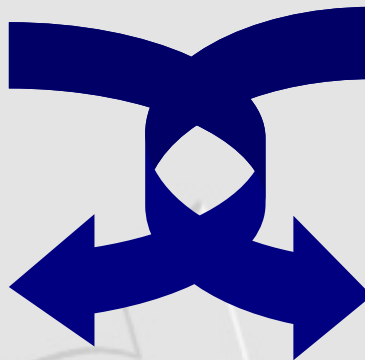
Modello di audit ACI

Dimensione	Indicatori
Informatizzazione dei processi	N. posti lavoro automatizzati /risorse Tempo di erogazione effettivo dei servizi / tempo di erogazione previsto dei servizi
Controlli contabili e/o amministrativi	N° autocertificazioni controllate/su totale accettate. N° autocertif.valide /N. accertate Conformità alle norme del Registro carico-scarico CDP.



Barometro ACI

Dimensione	Indicatori
Trasparenza	N° richieste per informazioni generali / N° totale di richieste accolte N° richieste di informazione tramite fax / N° totale richieste



Modello di audit ACI

Dimensione	Indicatori
Trasparenza-accessibilità	N° di accessi allo sportello Info. N° siti web provinciali ACI / N° interventi di manutenzione evolutiva. N. di procedure tecnico-organizzative rilasciate agli UU.PP/ N. manuali rilasciati agli operatori.



Direzione Servizi Ispettivi
e Revisione Interna

Funzione

Qualità



Grazie per l'attenzione.

Beatrice Bisogni

b.bisogni@aci.it