



**Qualità e Customer Satisfaction
nel ciclo delle performance.
Gli indirizzi della CiVIT**

Alessandro Natalini

Forum PA 16 maggio 2012



Qualità dei servizi e ciclo della performance nel d.lgs. 150/2009

- ✓ La misurazione e la valutazione della *performance* sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche
- ✓ Gli obiettivi di *performance* sono tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi
- ✓ Il Sistema di misurazione e valutazione della *performance* organizzativa concerne la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati

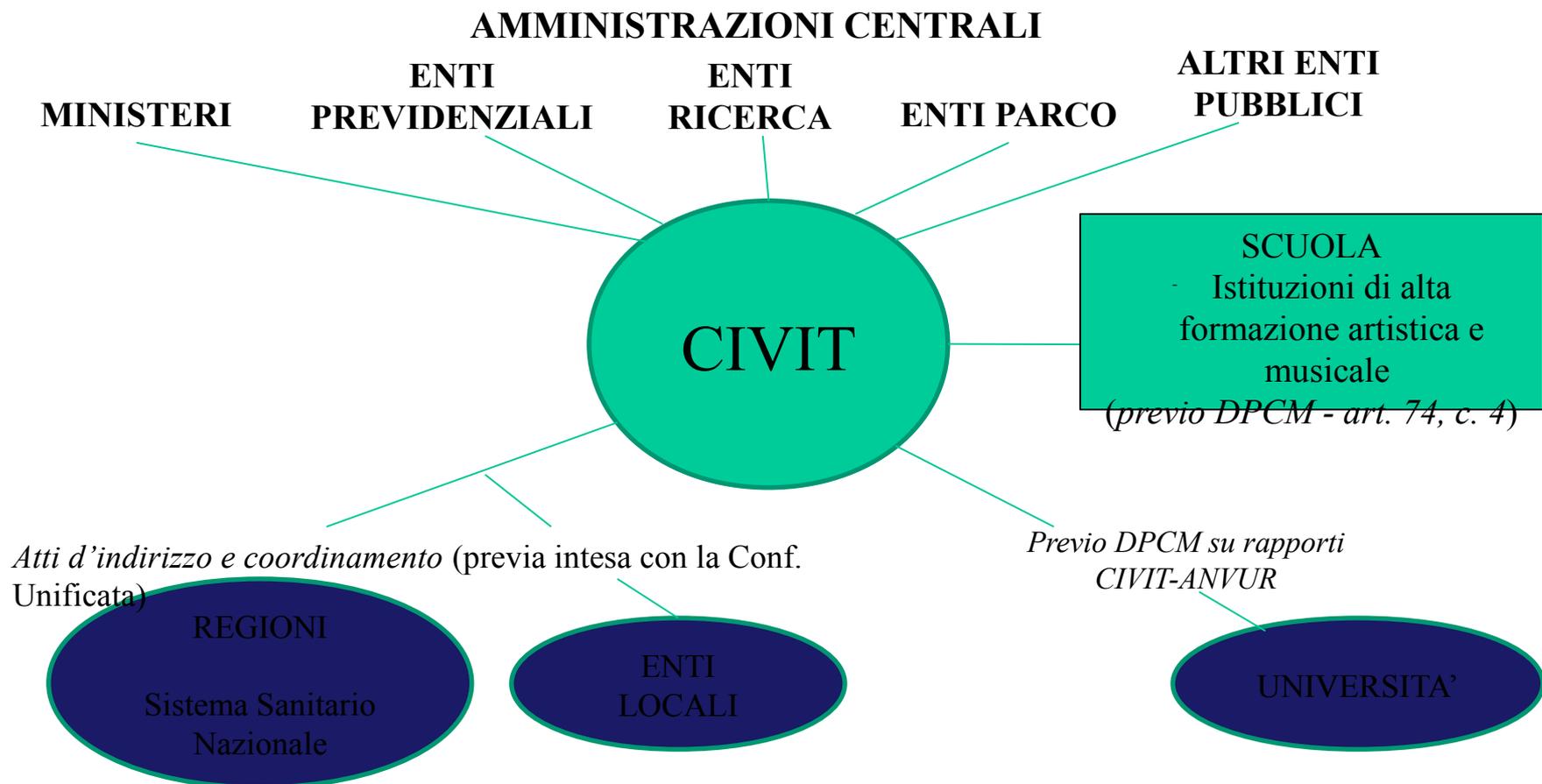


Strumenti per il miglioramento della qualità dei servizi: Il ruolo della CiVIT

- ✓ Stesura delle **linee guida** per la definizione degli standards di qualità dei servizi pubblici come indicazioni sul percorso metodologico per l'individuazione degli standards e l'integrazione con il ciclo della performance
- ✓ **Monitoraggio** della conformità del processo di definizione degli standards di qualità alle linee guida
- ✓ **Accompagnamento** attraverso tavoli tecnici per l'adozione delle carte dei servizi, la definizione e la gestione degli standards



Il perimetro delle amministrazioni di riferimento





Customer satisfaction e ciclo della performance nelle linee guida CiVIT (88/2010, 3/2012, 6/2012)

- ✓ Gli standard di qualità dei servizi sono approvati e aggiornati entro il 31 gennaio, in concomitanza con l'approvazione del Piano della performance
- ✓ Nella relazione sulla performance devono essere riportate informazioni riguardo ai risultati in tema di standard di qualità dei servizi
- ✓ Indagini di customer satisfaction sono utili al fine di migliorare obiettivi di performance
- ✓ Possibile utilizzo delle indagini di customer satisfaction per integrare Piani della performance e Programmi della trasparenza, per l'effettivo utilizzo delle informazioni prodotte dal sistema gestionale



Strumenti per il miglioramento della qualità dei servizi: Il ruolo della CiVIT

- Proposta di contenuti per l'elaborazione delle Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri come atti di indirizzo per le amministrazioni centrali
- Proposta di contenuti per l'elaborazione degli atti di indirizzo e coordinamento di Regioni e Autonomie Locali d'intesa con la Conferenza unificata Stato-Regioni-Autonomie Locali
- Ambiti
 - Modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità*
 - Modalità di adozione delle carte dei servizi*
 - Criteri di misurazione della qualità dei servizi*
 - Condizioni di tutela degli utenti*
 - Casi e modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità*



Strumenti per il miglioramento della qualità dei servizi: La Class Action (D.Lgs. 198/2009)

Resta da emanare il DPCM sul ricorso alla class action in caso di:

- ✓ violazione di termini, mancata emanazione di atti amministrativi generali obbligatori e non aventi contenuto normativo da emanarsi obbligatoriamente entro e non oltre un termine fissato da una legge o da un regolamento;
- ✓ violazione degli obblighi contenuti nelle carte di servizi e **violazione di standard qualitativi ed economici stabiliti dalle pubbliche amministrazioni in conformità alle disposizioni del D. Lgs. n. 150/2009 in materia di performance, coerentemente con le linee guida CiVIT.**



Monitoraggio degli standard di qualità dei servizi: Principali criticità rilevate nel 2011

- ✓ Limitata adozione degli standard di qualità da parte delle amministrazioni
Nel 2011 hanno adottato gli *standard* solo 26 amministrazioni centrali (27%): 9 Ministeri, 2 Enti previdenziali, 4 Enti di ricerca, 4 Enti parco, 7 altri enti pubblici
- ✓ Scarsa numerosità dei servizi scelti, scarsa significatività dei servizi scelti per tipologia e mancata identificazione di alcune dimensioni della qualità
- ✓ Scarsa conformità alle linee guida CiVIT

Scarsa numerosità, significatività e rilevanza degli indicatori

Scarso ricorso alle valutazioni comparative (serie temporali e benchmark)

Mancata esplicitazione del coinvolgimento degli utenti e di indagini di customer satisfaction



Le novità delle Linee guida CiVIT 2012

- ✓ Introduzione dell'Elenco dei servizi e previsione di dimensioni aggiuntive della qualità sulla base delle esigenze dell'amministrazione e delle specifiche caratteristiche del servizio
- ✓ Affinamento della definizione degli indicatori per ciascuna dimensione della qualità
- ✓ Differenziazione tra standards generali e specifici verificabili ed esigibili dal singolo cittadino
- ✓ Integrazione più stretta con il ciclo della performance
- ✓ Integrazione tra ciclo della performance e customer satisfaction
- ✓ Individuazione della figura del referente specifico del processo di definizione e gestione degli standard di qualità
- ✓ Indicazioni su trasparenza e comunicazione degli standards

- ✓ Previsione di procedure per i reclami e per l'indennizzo automatico e forfettario



Prossime attività di accompagnamento

Le finalità dei tavoli tecnici settoriali

- ✓ Testare le linee guida CiVIT e affinarle alla luce delle criticità emerse
- ✓ Definire schemi di riferimento per la redazione delle Carte dei servizi;
- ✓ Elaborare le proposte di direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri;
- ✓ Sostenere il consolidamento di una cultura manageriale orientata alla qualità