



# La gestione della performance per il miglioramento dei servizi e la soddisfazione dei cittadini a Verona

**Roma, 16 maggio 2012**

Coordinamento Intersettoriale Relazioni con i Cittadini  
Sportelli Polifunzionali

# Gli Sportelli Polifunzionali

Coordinamento Intersettoriale Relazioni con i Cittadini



- **Il servizio Sportello Polifunzionale è parte del Coordinamento Relazioni con i Cittadini**
- **Gli Sportelli Polifunzionali sono strutture in grado di fornire prodotti, informazioni e servizi di competenza di diversi uffici, Istituzioni o Enti**
- **Sono punti di accesso unificati dove il cittadino può ottenere informazioni, acquisire certificati, permessi, avviare o completare molteplici pratiche, risparmiando tempo e spostamenti**

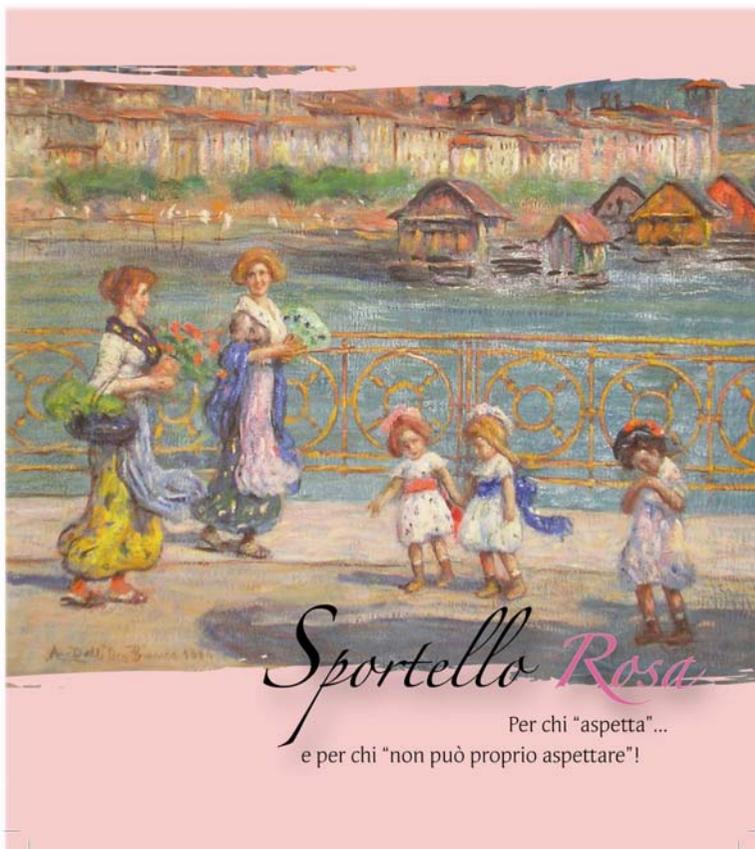
## Alcuni servizi innovativi offerti...

- Sportello Rosa
- Sportello Argento
- Sportello Dentro
- Sportello *on line* Veronese D.O.C.
- Sportello di Prima Consulenza

## **Gli accessi dedicati**

- Prenotazione telefonica
- Richiesta di servizio a domicilio per motivi di salute
- Prenotazione *on line*
- Prenotazione *on line* tramite Teseo

# Lo Sportello Rosa



- E' un percorso agevolato per le donne in stato di gravidanza e gli adulti con bambini piccoli, che consente di accorciare i tempi di attesa e mette a disposizione uno spazio attrezzato per i bambini.
- L'accesso allo sportello viene garantito con precedenza e nel minore tempo possibile.

# Lo Sportello Argento



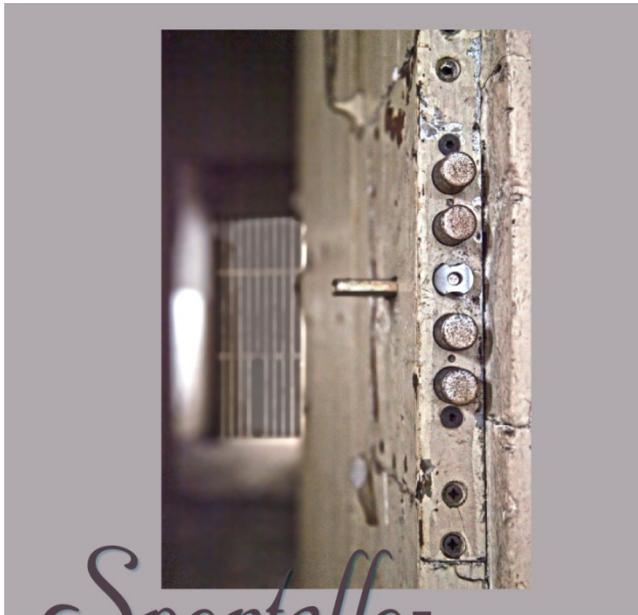
- È un servizio gratuito per chi ha più di 70 anni che consente di usufruire direttamente a casa dei più importanti servizi, offerti dagli sportelli polifunzionali, ad esempio i documenti anagrafici o le certificazioni.

# Lo Sportello *on line* Veronese DOC



- È uno sportello on-line a disposizione dei cittadini residenti, per semplificare alcune procedure amministrative attraverso una piattaforma dedicata all'interno del Portale del Comune [www.comune.verona.it](http://www.comune.verona.it).

## Lo Sportello Dentro



*Sportello* dentro

- E' uno sportello all'interno della Casa Circondariale di Verona aperto ai detenuti e agli operatori dell'Istituto per offrire informazioni, documenti, certificati, prodotti polifunzionali e servizi in materia di elettorale, stato civile e anagrafe .

# Lo Sportello di Prima Consulenza



- **E' uno sportello che offre un servizio informativo specialistico gratuito dove i professionisti esercenti la professione di avvocato a Verona si mettono a disposizione dei cittadini.**

## Altri servizi offerti agli sportelli..

- **Servizi di anagrafe**
- **Servizi di stato civile**
- **Servizi elettorali**
- **Servizi relativi alla Tariffa d'Igiene Ambientale (T.I.A.)**
- **Servizi relativi all'Imposta Comunale sugli Immobili (I.C.I./I.M.U.)**
- **Passaporto e documenti per l'espatrio dei minori**
- **Rilascio permessi di sosta a persone fisiche**
- **Rilascio permessi temporanei di transito**
- **Licenza porto fucile uso caccia e uso sport tiro a volo**
- **Rilascio o rinnovo certificato idoneità abitativa**
- **Pagamento rette servizi scolastici**
- **Servizi Punto cliente INPS**

# **Il sistema di misurazione e valutazione della performance**

**Decreto Legislativo 150/2009**

***“Sabino Cassese ricorda che la forza delle istituzioni inglesi è assicurare i piccoli cambiamenti necessari nel solco della continuità: questo è il riformismo. Non intendiamo procedere a una riforma epocale e tantomeno a una controriforma. .. vorremmo proseguire un percorso già iniziato..”***

**Filippo Patroni Griffi**  
Ministro della Pubblica Amministrazione

***“ .. Misure sulla dirigenza, per avere maggiore trasparenza e qualità nella scelta e maggiore autonomia dalla politica; responsabilità definita del dirigente quanto alla performance ..”***

**Filippo Patroni Griffi**  
Ministro della Pubblica Amministrazione

- a) gestione del ciclo della performance**
- b) misurazione e valutazione della performance organizzativa**
- c) misurazione e valutazione della performance individuale**
- d) modalità di raccordo e integrazione con i sistemi di controllo esistenti e con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio**
- e) Classificazione e gestione degli indicatori**

## **Dalla cultura incentrata sui mezzi (input) a quella incentrata sui risultati (output e outcome)**

- nuova cultura di amministrazione pubblica
- i bisogni dei portatori di interesse al centro (stakeholder) della programmazione e della valutazione
- criteri selettivi di premialità:  
performance → retribuzione

# PIANO DELLA PERFORMANCE

## parte del CICLO DELLA PERFORMANCE

### Art. 4 Decreto Legislativo 150/2009

- a) Definizione e assegnazione obiettivi  
Valori attesi di risultato  
Indicatori
- b) Collegamento obiettivi → risorse
- c) Monitoraggio → interventi correttivi
- d) Sistemi premianti → valorizzazione del merito
- e) Rendicontazione  
Pubblicazione dei risultati

## Dagli obiettivi Peg per servizio agli indicatori di performance

Scheda tipologia di indicatore	
<b>Efficacia</b>	Rileva la capacità di erogare il servizio secondo gli standard previsti
<b>Efficienza</b>	Rileva la capacità di erogare i servizi nel rispetto dei tempi previsti e con criteri di economicità e risparmio
<b>Accessibilità</b>	Rileva l'accessibilità fisica e multicanale del servizio e la disponibilità e la diffusione delle informazioni che consentono al fruitore di individuare e utilizzare il servizio
<b>Trasparenza</b>	Rileva la disponibilità e la diffusione di informazioni che consentono al fruitore di conoscere costi, procedimenti, tempi, luoghi di erogazione, referenti del servizio
<b>Rassicurazione</b>	Rileva la capacità di comprensione, cortesia e riservatezza nei confronti dell'utente

## Performance organizzativa

**Efficacia**  
(peso)

Affidabilità (peso)  
Conformità (peso)

**Efficienza**  
(peso)

Tempestività (peso)  
Costo per unità di output (peso)

**Accessibilità**  
(peso)

Accessibilità multicanale (peso)  
Ubicazione e accessibilità fisica (peso)  
Informazioni per l'accesso (peso)

**Trasparenza**  
(peso)

**Capacità di  
rassicurazione**  
(peso)

Comprensione dell'utente (peso)  
Cortesia (peso)  
Gestione del rischio e riservatezza (peso)



# La CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI degli Sportelli Polifunzionali

## La Carta di qualità dei servizi

La Carta di qualità dei servizi è uno strumento con il quale il Comune di Verona fornisce ai propri cittadini informazioni sui servizi, allo scopo di facilitarne la fruizione.

La carta di qualità dei servizi permette, dunque, la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso, di contatto e, rende pubblici i livelli di qualità prefissati.

**Con la redazione delle  
Carte di qualità dei servizi  
il Comune di Verona  
rafforza il rapporto di fiducia  
con i cittadini e si impegna  
a rispettare quanto dichiarato**

## I principali riferimenti normativi

- **Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 'Principi sull'erogazione dei servizi pubblici'.**
- **Decreto legge n.163 del 12 maggio 1995 convertito in legge 11 luglio 1995.**

- **Decreto legislativo 27 ottobre 2009 n.150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza nelle PA (customer satisfaction).**
- **Decreto legislativo 20 dicembre 2009 n.198 in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.**

## I principi ispiratori

**Nell'erogare i servizi il Comune di Verona  
si conforma ai principi di:**

**Legalità**

**Imparzialità**

**Diritto di scelta**

**Efficienza ed efficacia**

**Chiarezza e cortesia**

**Eguaglianza**

**Continuità**

**Partecipazione**

**Informazione**

## Da documento retorico oltre il senso del dovere istituzionale a...

- ✓ strumento di dialogo con i cittadini
- ✓ strumento di riflessione professionale
- ✓ strumento di analisi della performance

## **Livelli standard qualitativi adottati e dimensioni di qualità**

**Adozione di standard della qualità del servizio**

**Dimensione di qualità**

**(accessibilità, trasparenza, efficacia, efficacia e  
rassicurazione)**

**Fattore di qualità**

**Indicatore di qualità**

**Obiettivi di qualità delle prestazioni rese**

## **La customer satisfaction**

### **I processi di valutazione e aggiornamento della carta**

**Ogni anno si elaborano e si rendono pubblici sul sito i risultati raggiunti, le eventuali anomalie e le azioni correttive adottate, gli scostamenti, l'esito delle indagini di soddisfazione e i reclami presentati dai cittadini...**



**Le azioni per conoscere**  
**IL PUNTO DI VISTA DEI CITTADINI**  
**sul servizio degli**  
**Sportelli Polifunzionali**  
  
**(customer satisfaction)**

## Il questionario

Per due mesi e mezzo le operatrici degli Sportelli Polifunzionali hanno proposto ai cittadini il Questionario di gradimento del servizio appena erogato.

I Questionari compilati, circa 1.300, sono stati poi raccolti ed elaborati statisticamente a livello aggregato.

## I temi dell'indagine

I principali temi dell'indagine sono stati:

- la frequenza di utilizzo del servizio
- la conoscenza del sito internet del Comune
- gli aspetti ritenuti più importanti per migliorare la qualità
- la percezione di cambiamento del servizio
- la soddisfazione, relativamente a 11 dimensioni di qualità

## Il campione rappresentato

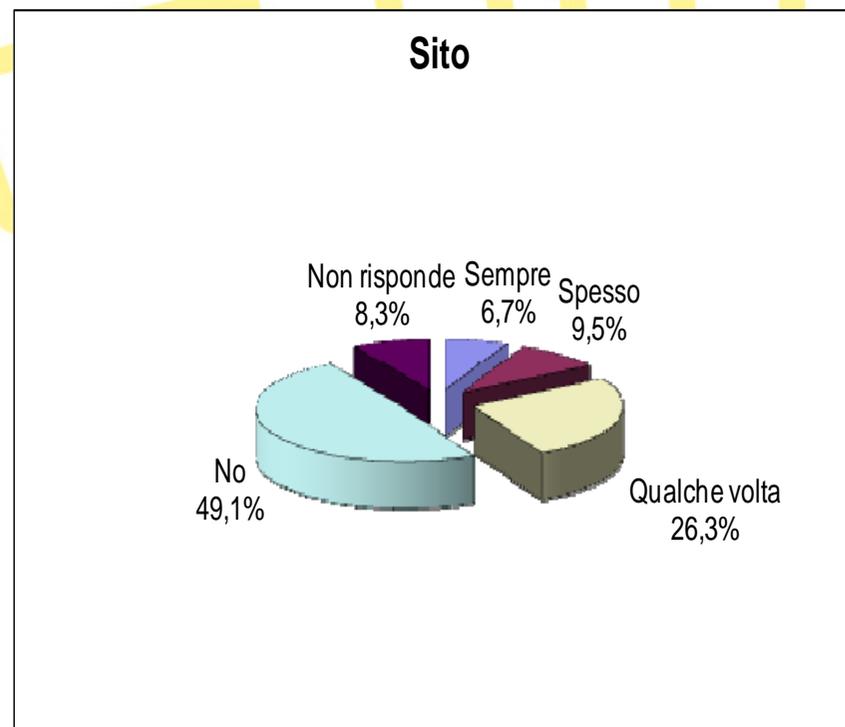
I cittadini che hanno partecipato all'indagine si rivolgono al servizio Sportelli Polifunzionali una o più volte all'anno; sono di età fra i 40 e i 49 anni per il 27,1%, e fra i 30 e i 39 anni per il 23,5%.

L'84,1% dei rispondenti è cittadino italiano. Il 44,8% ha un titolo di studio di scuola media superiore e il 29,1% è laureato.

Il 23,6% svolge la professione d'impiegato, il 10,7% è operaio o commesso, il 13,6% è libero professionista ed infine il 16,2 % è pensionato.

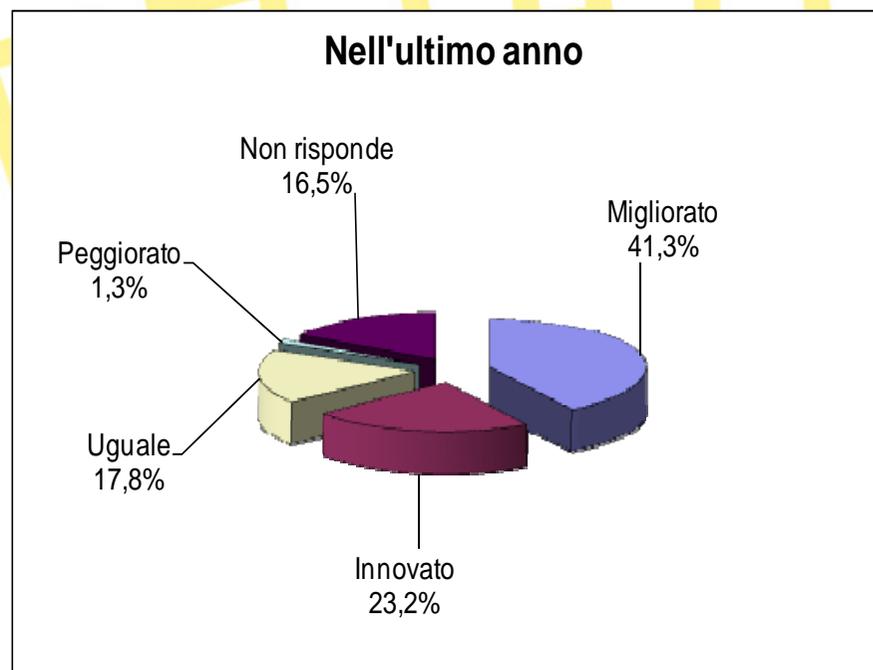
## Conoscenza del sito internet del comune

Il 6,7% dichiara di utilizzare sempre internet per avere informazioni sul servizio da richiedere o sulla modulistica da compilare; il 9,5% lo usa spesso, mentre il 26,3% dichiara di averlo utilizzato qualche volta



## Percezione di cambiamento del servizio

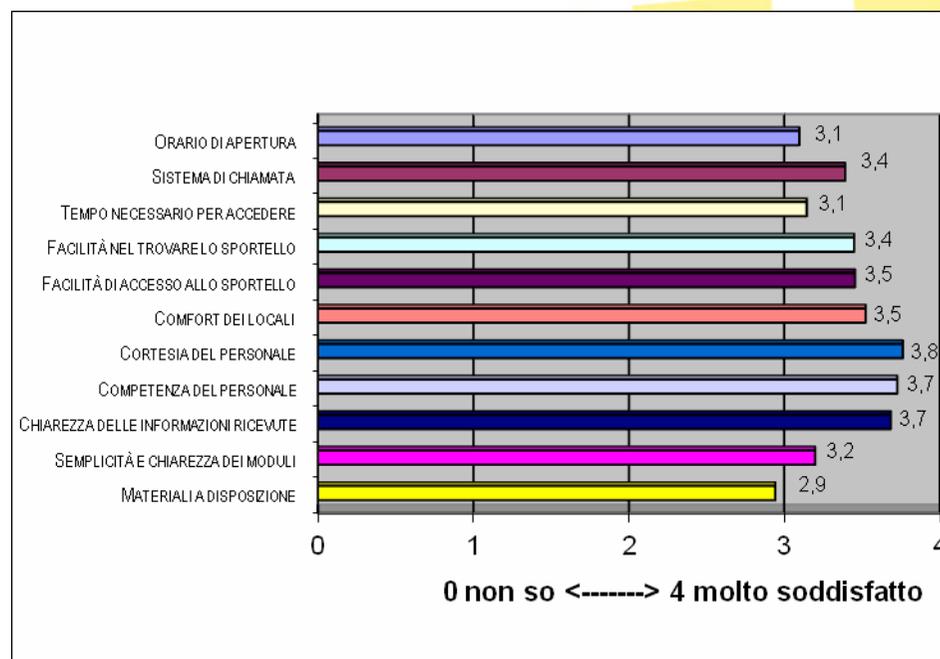
**Il 41,3% ritiene che nell'ultimo anno il servizio degli Sportelli Polifunzionali sia migliorato, e il 23,2% che sia stato innovato.**



## Soddisfazione

Su una scala da 0 (non so) a 4 (molto soddisfatto), i cittadini hanno espresso maggiore soddisfazione, nell'ordine, per:

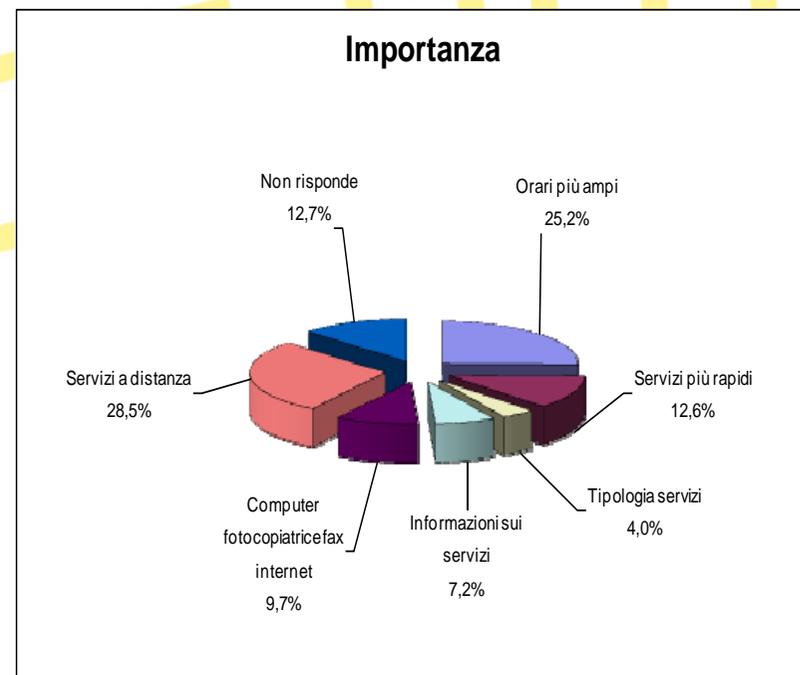
- cortesia e competenza del personale e chiarezza delle informazioni ricevute
- comfort dei locali, facilità di accesso e facilità nel trovare lo sportello, sistema di chiamata
- semplicità e chiarezza dei moduli, tempo necessario per accedere allo sportello, orario di apertura e materiali informativi a disposizione



## Suggerimenti per migliorare la qualità del servizio

Gli aspetti che i cittadini ritengono più importanti per migliorare la qualità:

- potenziare i servizi a distanza, per il 28,5% dei partecipanti
- orari di apertura più ampi, per il 25,2%
- rapidità del servizio, per il 12,6%
- disponibilità di un computer, di una fotocopiatrice, di un fax e/o di una postazione internet a pagamento, per il 9,7%
- maggiori informazioni sui servizi, per il 7,2%



# **Nuova concezione di impresa pubblica e di management contemporaneo**

**centrato su**

**Riflessione, Responsabilità, Autocorrezione**



**Favorire il nascere di un sapere interno per  
coltivare uno spazio plurale di possibilità  
un'anima dialogica**



**'Memorie di Adriano' Marguerite Yourcenar**

**E' necessaria un'azione manageriale umanisticamente orientata per dare forma alle opzioni che emergono dal travaglio post moderno..**

***La customer satisfaction serve ad innescare un***



**processo riflessivo**

**ossia un processo capace di riflettere sulla produttività tecnica, economica, normativa e capace di cambiare le premesse delle azioni progettate**

# **costruire/ricostruire le premesse**

**fine del principio organizzativo unico**

**Sostenere la missione**



**Il ruolo istituzionale**

**Difendere l'integrità, garantire la  
responsabilità sociale**

# Dal controllo burocratico al monitoraggio costante

## ***La postmodernità sarebbe una realtà liquida ed evanescente?***

**Attraverso l'analisi delle caratteristiche specifiche degli oggetti sociali emerge invece che la società è tutt'altro che liquida: è fatta di oggetti come le promesse e le scommesse, il denaro e i passaporti, che spesso possono essere più solidi dei tavoli e delle sedie, e dai quali dipende tutta la felicità e l'infelicità delle nostre vite**

**Di fronte ad un mondo ‘complesso’, in rapido e continuo mutamento occorre non un nuovo paradigma, non una nuova verità assoluta, assiomatica, ma piuttosto un nuovo tipo di discorso:**

***che ci parli di come si coglie l’emergere del nuovo, di come si impara ad imparare***

***“.. verrà privilegiato l’aspetto della performance organizzativa, nel senso di misurare il buon risultato dell’unità organizzativa e, nell’ambito di questa, valutare il dipendente e, soprattutto il dirigente..”***

**Filippo Patroni Griffi**  
Ministro della Pubblica Amministrazione