



# **CSM e coinvolgimento dei cittadini nella gestione dei servizi pubblici**

**Laura Massoli**

*Dirigente -*

*Dipartimento della Funzione Pubblica*

**Roma, 3 Novembre 2011**

**[l.massoli@funzionepubblica.it](mailto:l.massoli@funzionepubblica.it)**

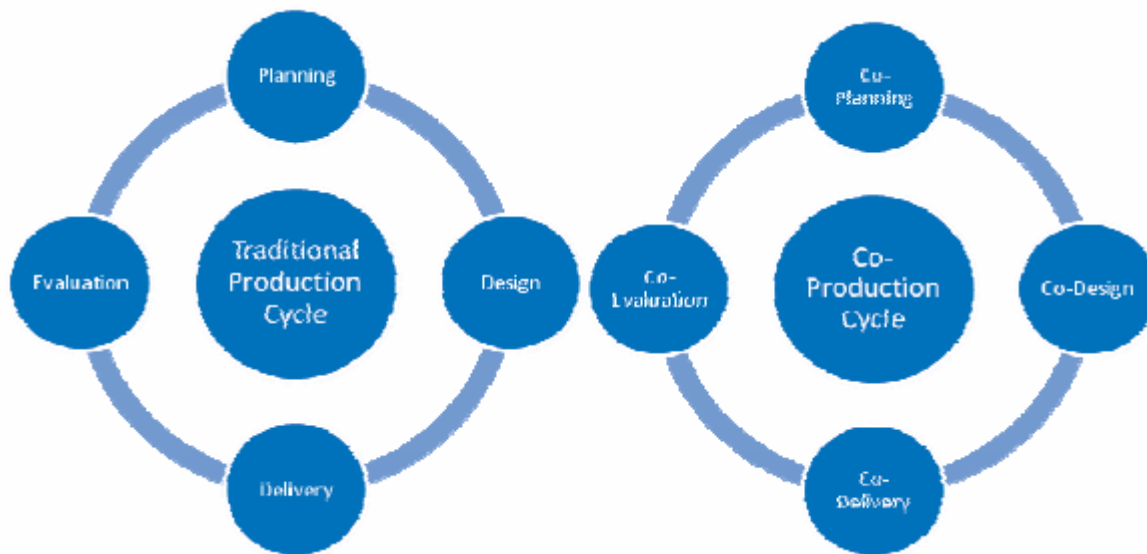
# Di cosa parliamo?

## Customer Satisfaction Management

è la capacità di una pubblica amministrazione di progettare e realizzare in modo proattivo e **partecipato** i diversi interventi che mirano ad assicurare nel tempo la **soddisfazione di utenti, cittadini e stakeholder**

# Lo scenario internazionale

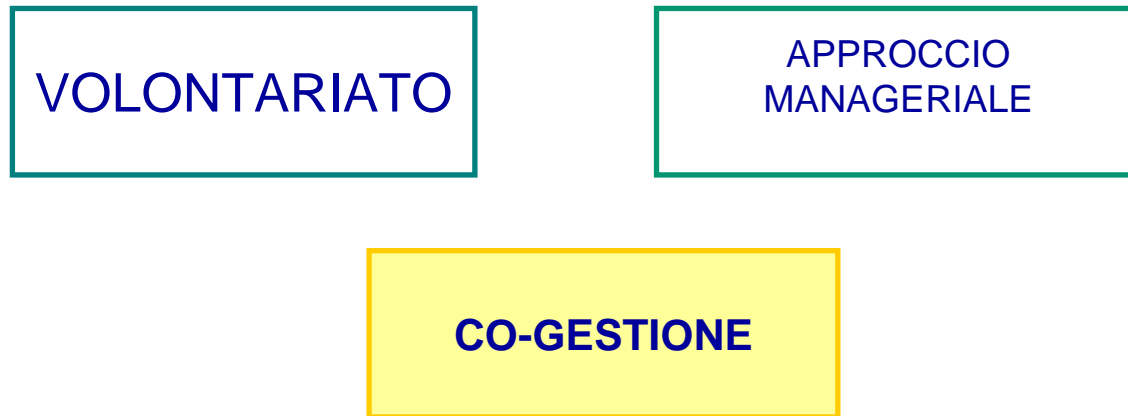
- **European Primer on Customer Satisfaction Management (EUPAN, 2008)\*:**
  - Co-Production model
- **Partnering with citizens and civil society (OECD, 2011):**
  - coinvolgere gli utenti per erogare servizi pubblici migliori e più efficienti
  - migliorare le relazioni PA-cittadini ( accrescere accountability e fiducia)



# Il contesto italiano

- **art. 118 della Costituzione, comma 4**, “Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni riconoscono e favoriscono l’autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale” (sussidiarietà orizzontale)
- **decreto legislativo 150/2009, art. 8, lettera e** - tra gli ambiti di valutazione della performance organizzativa di un’amministrazione pubblica “ lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso **lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione**”

# Definizioni...



**La co-gestione è:**

**-un modo di pianificare, erogare e valutare i servizi pubblici a partire da un input diretto dei cittadini, degli utenti e della società civile \***

**-una partnership tra i cittadini/società civile e istituzioni pubbliche per affrontare problemi sociali (condivisione di risorse, responsabilità, rischi) \*\***

# Esempi

## **SICUREZZA- Porirua city – Nuova Zelanda**

- Multilevel partnership-coivolgimento di gruppi disagiati per la risoluzione di problemi della comunità
- Co-planning e Co-erogazione
- Empowerment della comunità locale

## **SALUTE - Health Buddy Scheme –Olanda**

- Strumenti online per il supporto di pazienti cronici nel monitorare le proprie condizioni di salute
- Co-erogazione
- Riduzione di costi legati all'ospedalizzazione e conseguente riallocazione delle risorse su trattamenti medici più complessi

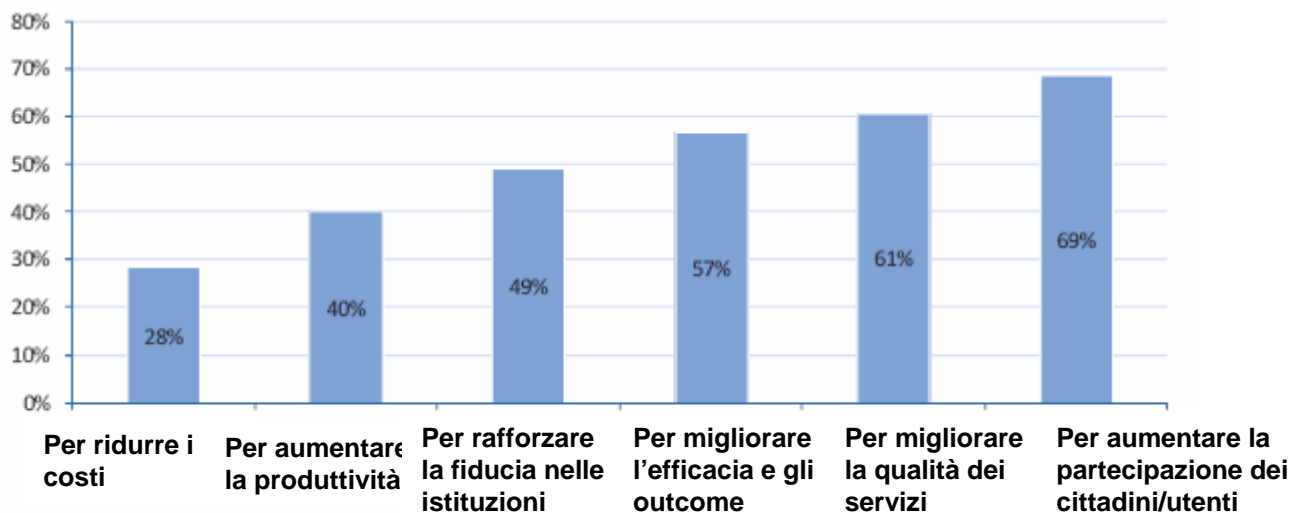
## **EDUCAZIONE – The Youth Parliament –Irlanda**

- Coinvolgimento di giovani (12-18 anni) in strutture consultive locali e nazionali con potere di indicazione e collaborazione su tematiche giovanili
- Co-design
- Input dal punto di vista dei giovani per meglio strutturare le azioni in questo ambito

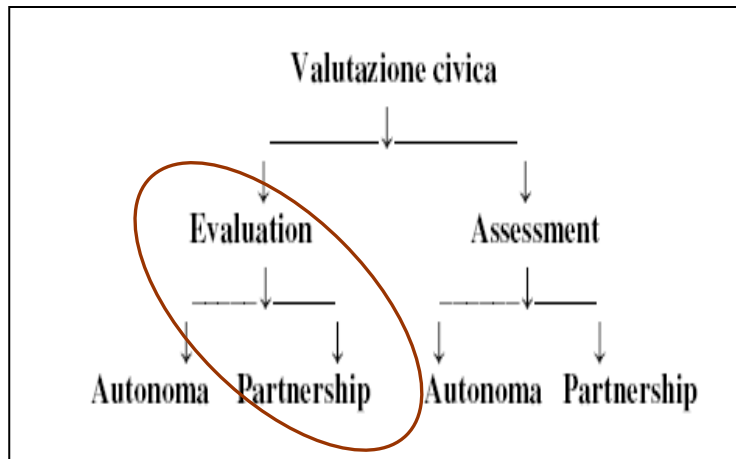
# Alcuni dati in più sulla co-production



**Perché coinvolgere**  
% casi riportati dai paesi OCSE)



# La Valutazione civica dei servizi pubblici: l'iniziativa



- E' un'analisi **non compiutamente strutturata**, orientata a valutare la qualità dei servizi pubblici

- E' condotta dai cittadini, **in partnership** con le amministrazioni e le associazioni civiche

- Si focalizza sulla qualità effettivamente erogata dalle amministrazioni**, per assicurare che la valutazione dei servizi, consideri, sin dalla definizione delle dimensioni il punto di vista dei cittadini

- Non è un blitz o un'attività ispettiva ma **un'esperienza congiunta e condivisa tra l'amministrazione, i cittadini e l'associazione civica**, il cui ruolo di coordinamento e mediazione è particolarmente importante



# La Valutazione civica dei servizi pubblici: la qualità urbana

## » Finalità generale

-possibilità di adottare il metodo della valutazione civica come fondamentale **supporto alle politiche per il miglioramento della qualità dei servizi pubblici, attraverso un'adeguata rappresentazione del punto di vista del cittadino ed un suo diretto coinvolgimento**

## » Perché la valutazione civica (della qualità urbana)

-focus su problemi 'risolvibili' da parte di cittadini ed amministrazioni (es. pulizia delle strade)

-area omogenea di servizi (igiene pubblica, manutenzione strade, manutenzione verde, illuminazione pubblica, trasporti pubblici)

-esistenza di una base giuridica: diritto dei cittadini di valutare i servizi e le condizioni generali in cui si realizza la vita di tutti i giorni (riferimento al comma 461 Fin 2008 e carte dei servizi)

# La Valutazione civica dei servizi pubblici: il processo

Co-definizione dimensioni



Sicurezza; accesso, adeguatezza, affidabilità dei servizi; informazione; sussidiarietà; soggetti sociali deboli; socialità; salubrità; connettività; rifiuti solidi urbani; manutenzione

Selezione e formazione civica



Raccolta Dati



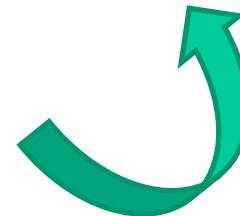
Elaborazione delle informazioni



Emissione dei giudizi

-Condivisione degli input con la cittadinanza

-Identificazione di priorità di intervento



# La Valutazione civica dei servizi pubblici: i risultati

- **Una metodologia di rilevazione e un processo di lavoro**, disponibili per le amministrazioni per costruire in maniera strutturata “momenti di interazione e confronto con le associazioni dei consumatori e con i cittadini volti al miglioramento della qualità dei servizi”;
- **150 cittadini coinvolti** nelle varie realtà locali che assieme ai referenti delle amministrazioni (sia tecnici che politici) hanno attivamente e su base volontaria contribuito al progetto;
- **Strumenti innovativi di comunicazione (blog, siti web dedicati, FB)** sia per l'implementazione operativa del progetto che per la gestione della comunicazione nei confronti della cittadinanza coinvolta, nonché la condivisione, in alcune delle realtà coinvolte, degli output con la cittadinanza, attraverso momenti ufficiali di presentazione ;
- **Proposte concrete**, da parte dei cittadini e delle associazioni, di miglioramento dei servizi oggetto di valutazione, proposte all'amministrazione ed in alcuni casi, operativamente implementate.

# La Valutazione civica della qualità urbana: il punto di vista delle amministrazioni

La valutazione civica può contribuire a:

- Migliorare i servizi pubblici

“Attraverso la valutazione civica l'Amministrazione può avere un supporto per la programmazione e gestione strategica sotto l'occhio attento del cittadino attivo. Far emergere le criticità porterà ad una definizione delle azioni da intraprendere per eliminarle”\*

- Accrescere la trasparenza e il coinvolgimento dei cittadini

“Lavorare con i cittadini sulla qualità urbana è l'occasione di far capire agli utenti le difficoltà in cui spesso i comuni si trovano ad operare”

“E' stata un'opportunità per coinvolgere i cittadini, che abitano il territorio e sono portatori di una propria conoscenza indispensabile alle amministrazioni, rispondendo alle esigenze della popolazione che vive sul territorio”\*

- Aumentare la fiducia nelle amministrazioni

“è funzionale ad un effetto educazione civica, per cui la qualità urbana è sì responsabilità dell'amministrazione ma anche diretta conseguenza del comportamento dei cittadini”

“Attiva una collaborazione virtuosa che porta ad una diversa relazione tra amministrazioni, cittadini e società civile”\*

\* Testimonianze dei protagonisti

**Per approfondire e consultare i materiali**

**[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)**