

Filiera → Formazione

Una carta dei servizi orientata alla qualità

L' sviluppo economico di un Sistema Paese è strettamente correlato al buon funzionamento della pubblica amministrazione.

Gli enti pubblici, ai diversi livelli, vivono un momento particolarmente convulso in quanto coinvolti dal grande cambiamento, ma anche esaltante in quanto artefici della generazione di opportunità.

Le principali condizioni di successo dei sistemi locali sono date dalle risorse presenti (naturali, culturali, di azienda, di capitale), dalle infrastrutture (trasporti, viabilità, traffico, ricettività), dalla Qualità e dalla economicità dei servizi di pubblica utilità (acqua, luce, gas, comunicazione), dalle condizioni di accesso al credito e dal funzionamento della pubblica amministrazione nelle diverse articolazioni (scuola, sanità, ordine pubblico, ente locale).

L'imprenditoria locale ha bisogno di una pubblica amministrazione efficiente e, quindi, con alta Qualità dei servizi. In questo scenario la pubblica amministrazione è sempre più sollecitata a ripensare al suo vero ruolo, a porsi come soggetto attivo dello sviluppo locale e a recuperare livelli di efficienza.

La "Carta dei Servizi" si inserisce nell'ampio quadro che riguarda il processo generale di trasformazione che la pubblica amministrazione italiana sta vivendo, seppur con fatica e alterne fortune, dalla legge 142/1990 in avanti.

Occorre quindi uno stimolo a porre maggiore attenzione nel cogliere l'occasione per fare un concreto "salto di qualità" nella gestione introducendo nell'ente la cultura del risultato attraverso l'applicazione di una adeguata Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi deve essere concepita come uno strumento vivo, integrato nella gestione dell'ente e non come un mero adempimento burocratico.

In questo quadro di evoluzione della pubblica amministrazione, la Carta dei Servizi, che rappresenta il patto sulla Qualità dei servizi che l'ente pubblico sottoscrive con i suoi cittadini, gioca un ruolo molto importante. Un patto, un impegno che, come tale, non può consistere in un insieme di vaghe promesse né tantomeno può essere disatteso con leggerezza (vedi figura 1 - Schema Generale della Carta dei Servizi).

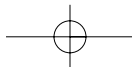
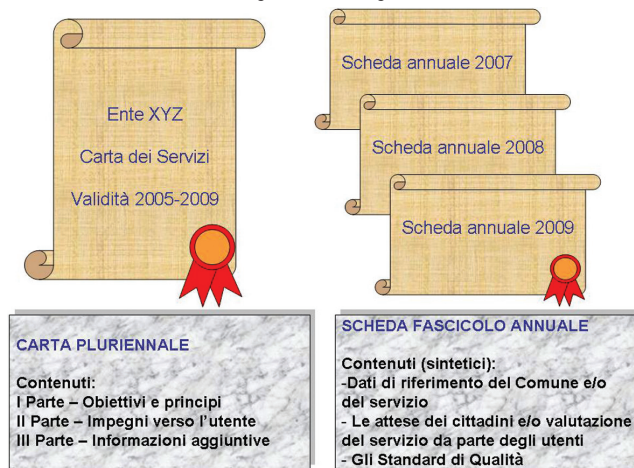
La Carta dei Servizi non è e non deve essere una mera descrizione delle cose che si fanno, senza reali impegni né garanzie per il cittadino, se pure onerose per il fornitore pubblico; essa è uno dei principali supporti che consente di introdurre nell'ente la gestione della Qualità.

Con l'introduzione degli Standard o Livelli di Qualità (performance con cui si eroga un servizio) definiti per ogni servizio quali punti di partenza per il miglioramento continuo, la Carta dei Servizi assume un ruolo estremamente importante, dinamico e integrato nella gestione dell'ente pubblico.

La Carta dei Servizi correttamente concepita permette di controllare e di misurare l'avanzamento della Qualità e man mano che essa si va consolidando nella sua applicazione, è uno strumento che assicura un continuo miglioramento dei risultati rispetto a obiettivi che devono tendere a essere sempre più ambiziosi e aderenti alle crescenti attese e variegati bisogni dei cittadini.

Poiché i livelli di qualità con cui si vogliono erogare i servizi sono preventivamente dichiarati (Qualità promessa), la Carta dei Servizi costituisce, fra l'ente e il cittadino/utente, un patto che deve essere puntualmente mantenuto e, secondo i principi del miglioramento continuo, costantemente migliorato.

Fig. 1: Schema generale della Carta dei Servizi



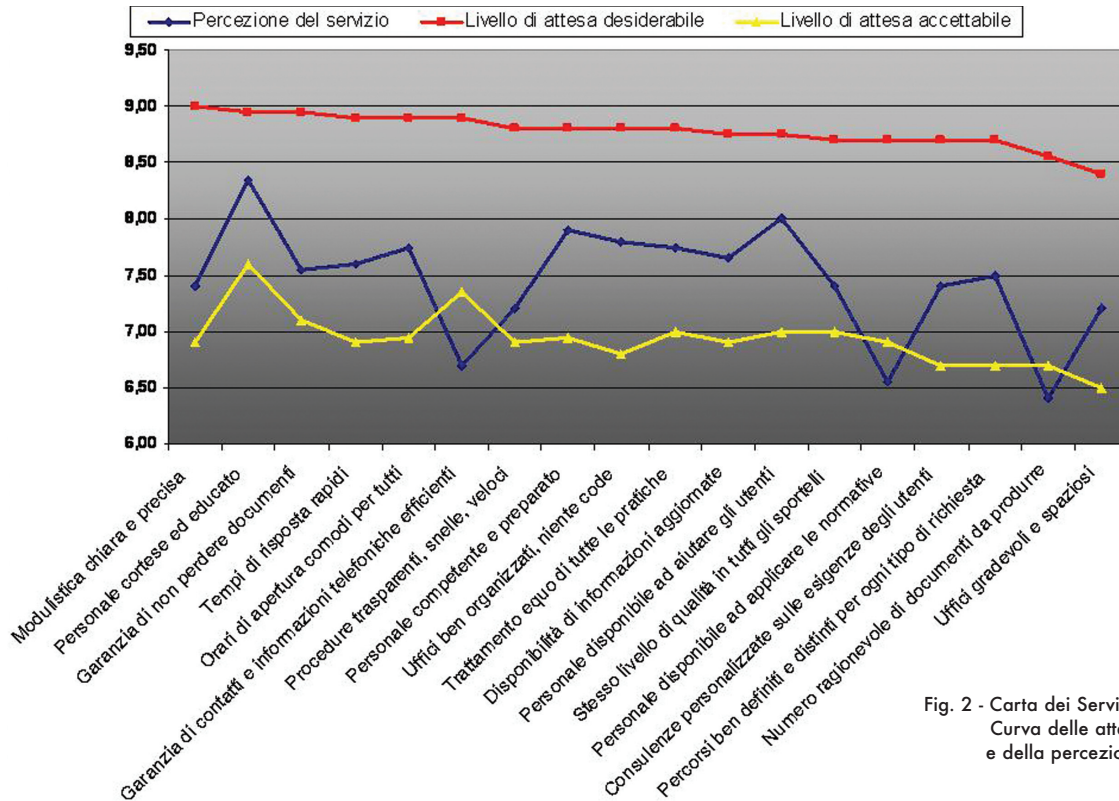
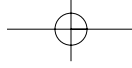


Fig. 2 - Carta dei Servizi -
Curva delle attese
e della percezione

Gli adempimenti dettati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994, ancora oggi ampiamente disattesa, nei suoi principi ispiratori e contenuti applicativi, definisce nei suoi aspetti più operativi i seguenti punti fondamentali per la pubblica amministrazione:

- adozione di standard dei servizi: quantitativi, qualitativi, generali, specifici, impegnativi, che possano essere verificati dagli utenti e aggiornati alle esigenze evolutive delle attese e dei bisogni dei cittadini/utenti;
- semplificazione delle procedure: prenotazioni, pagamenti, ecc.;
- informazioni agli utenti, circa le modalità di erogazione dei servizi, circa i risultati sulla loro soddisfazione;
- rapporti con gli utenti: rispetto, cortesia, diritti, ecc.;
- rilevazione delle esigenze dei cittadini/utenti: Qualità attesa;
- dovere di valutazione della qualità dei servizi: rilevazioni annuali di "customer satisfaction" con relazioni sui risultati conseguiti (Qualità percepita);
- rilevazione people satisfaction: clima interno alla pubblica amministrazione;
- miglioramento dei processi e degli standard;
- rimborsi: quando il servizio reso è inferiore a uno standard impegnativo dichiarato;
- procedura reclami: chiara, semplice e accessibile agli utenti che devono poter presentare reclamo (verbale, scritto, via fax, per telefono, per e-mail etc...) ove lo ritengono opportuno; all'utente interessato, deve essere comunicato il nominativo del responsabile dell'indagine.

Redazione di una relazione illustrativa annuale che riporti:

- risultati conseguiti nel precedente esercizio e dei quali si deve dare pubblicità (vedi esempio fig.2)
- risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'esercizio in questione
- gli standard stabiliti per l'esercizio in corso, in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio, oggetto di relazione
- le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti
- i criteri per i piani di miglioramento progressivi degli standard.

Conclusioni

L'elemento base della "Carta dei Servizi" è lo Standard di Qualità che è il punto centrale di tutto l'impianto della Direttiva. Per ciascun servizio, dovrebbe essere individuato uno standard che traduca in termini quantitativi comprensibili, misurabili e verificabili dall'utente stesso, il livello di Qualità connesso alla prestazione sottesa e consentire lo sviluppo di piani annuali per ottenere un miglioramento dello standard rappresentativo del servizio in oggetto.

