Seminario di Studio

CARTA DEI SERVIZI
STRUMENTO DEL “PATTO” CON I CITTADINI

Data: 16 marzo 2018

Orario: 9.30 / 13.00 – 14.00 / 16.30

Sede
Sala formazione Upi, Viale Silvani 6 - Bologna

Relatore
Dott. Pietro Bevilacqua

Consulente di management pubblico

Presentazione

Il corso intende trasferire le principali indicazioni per consentire agli Enti di formulare **nuove Carte dei Servizi** e/o modificare **Carte dei Servizi esistenti** in modo da renderle il documento fondamentale con il quale il soggetto erogatore dei servizi assume concreti impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai servizi stessi, alle loro modalità di erogazione e standard di qualità, informando preventivamente il destinatario su qualità, diritti, modalità di tutela, favorendo la partecipazione attiva.

Programma

Il Corso sviluppa sia **contenuti teorici**, sia **analisi e verifica delle Carte dei Servizi esistenti.**

Saranno esaminati **case study**, **buone prassi** e **modalità innovative/evolutive** delle prassi già in essere.

Il Corso si apre con l'illustrazione della norma di riferimento, nell'ordine:

- il contenuto della Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" come primo e tuttora fondamentale strumento di tutela per i cittadini.
- Successivamente tratta il contenuto del D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s.,"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." che detta la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.
- il DLgs n. 286/1999 che abroga l'art. 2 della L. 273/1995, stabilendo all'art. 11 una disciplina maggiormente semplificata in tema di determinazione dei parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi.
- Il decreto legge 24 gennaio 2012, n.1 c.d. decreto "cresci Italia", convertito con modificazioni in L. n. 27/2012, che ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella loro efficacia sancendo il valore vincolante di queste ultime come fonte di regole cogenti.

Tra i più significativi ultimi provvedimenti intervenuti in materia si analizzeranno:

- la Delibera CiVIT n. 88/2010 Linee guida per la definizione degli standard di qualità,
- la Delibera CiVIT n. 3/2012 Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- la Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale);
- la previsione normativa introdotta dal DLgs n.33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Saranno di seguito analizzati e contestualizzati sui servizi oggetto di interesse dell'aula i principi fondamentali alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'**uguaglianza**, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- il principio di **parità di trattamento** sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- il principio di **continua e regolare erogazione dei servizi** e, ove sia consentito dalla legislazione, il diritto dell'utente di scegliere l'ente erogatore;
- il principio di **obiettività, giustizia ed imparzialità** con cui gli utenti devono essere trattati;
- il **diritto alla partecipazione del cittadino**, che deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

Il Corso preciserà poi, esemplificando l'argomento con esperienze concrete, che la Carta dei Servizi non deve essere solo una guida ma bensì un documento che stabilisce un "patto", o meglio un "accordo", fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente, quindi deve riportare contenuti non solo descrittivi ma anche precisi impegni quali/quantitativi circa il servizio oggetto di erogazione. Detto "patto" si basa su:

- **indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio**: al proposito il Corso esemplificherà la modalità di definizione di uno standard di servizio, prima precisando le diverse letture del concetto di qualità (qualità progettata, qualità attesa, qualità percepita) anche nel rapporto con il concetto di standard;

- **<u>semplificazione</u> delle procedure**, anche tramite l'informatizzazione: al proposito il Corso evidenzierà come i processi di informatizzazione e di autonoma interazione tra Ente erogatore e destinatario del servizio possano essere determinanti nella definizione di standard e nella strutturazione della stessa Carta dei Servizi. Al proposito si produrranno significativi **esempi** sul tema che saranno discussi con i partecipanti;

- **individuazione e costruzione degli elementi che strutturano il <u>pacchetto dei servizi</u>**: al proposito il Corso illustrerà ai partecipanti le modalità con cui condurre una sempre più attenta analisi del "basket" dei servizi offerti, in logica sempre più coerente con l'evoluzione dei bisogni e dell'offerta di mercato o dei territori "competitor";

- **<u>promozione del servizio</u>**: al proposito il Corso formulerà, anche mediante esempi specifici, alcune modalità di promozione del servizio nei confronti dei target di destinatari dello stesso;

- **predisposizione di procedure di <u>ascolto e customer satisfaction</u>**, di semplice comprensione, di basso costo e di facile utilizzazione: al proposito il Corso analizzerà diverse modalità di acquisizione e utilizzo di dati circa la soddisfazione dell'utenza, anche con il ricorso ai *social network*;

- **in caso di disservizio, il <u>diritto alla tutela e al ristoro</u>**: al proposito il Corso individuerà le caratteristiche di un efficace ciclo del reclamo e le modalità per trasformare un disservizio in un momento di miglioramento del rapporto con l'utente ed una occasione per generare soddisfazione e fidelizzazione;

- **il Corso tratterà il tema della gestione tecnica e "sociale" delle diverse tipologie di <u>morosità</u>** riscontrabili in diverse casistiche fornite dai partecipanti, sia in riferimento al contenuto della Carta sia in relazione ai processi conseguenti;

da ultimo il Corso prenderà in considerazione il tema del **coinvolgimento e della <u>partecipazione</u> del cittadino-utente** sia alla definizione del progetto "Carta del Servizio" sia alla gestione ed erogazione del servizio stesso. Al proposito si considererà la praticabilità e la modalità attuativa di forme di intervento e controllo nella erogazione e valutazione del servizio da parte del cittadini utente

Ai partecipanti verrà rilasciato l'attestato di partecipazione.
Il materiale didattico e normativo verrà fornito
in formato elettronico.

Il materiale didattico a corredo consiste:

- nella sintesi della norma di riferimento,
- nelle disposizioni della Funzione Pubblica e di CiVIT/ANAC in materia,
- in slide specifiche sul tema,
- in una raccolta di buone prassi consistente in Carte dei Servizi di particolare interesse strutturale e metodologico,
- in indagini di customer e strumenti di gestione del ciclo del reclamo.

Contatti

UPI Emilia-Romagna
Organizzazione e coordinamento: Dott.ssa Luana Plessi
Segreteria Organizzativa: Avv. Anna Manfreda – Elettra Bergamini
Tel. 051/6492491 – fax 051/6494321
E-mail: luana.plessi@upi.emilia-romagna.it - www.upi.emilia-romagna.it