Unione europea
Fondo sociale europeo

MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

Direzione Generale per le Politiche Attive,
i Servizi per il Lavoro e la Formazione

Governo italiano
Dipartimento della Funzione pubblica

fse per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

PON GOVERNANCE E AZIONI DI SISTEMA
ASSE E – Capacità Istituzionale Obiettivo specifico 5.1
Performance PA – Linea 2

La carta dei servizi e gli standard di qualità: l'esperienza dell'Università di Torino

Maurizio De Tullio

AZIONI DI SISTEMA
PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI

Formez PA

Unione europea
Fondo sociale europeo

MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

Governo italiano
Dipartimento della Funzione pubblica

fse per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

Numeri e organizzazione dell'Università di Torino

70.000 studenti

Più di 600 Anni di storia

27 dipartimenti

1.950 tecnici-amministrativi

6 Scuole e 7 strutture didattiche speciali

2.000 docenti

10 Direzioni centrali

Più di 150 corsi di studio

10 Centri di ricerca e di servizio

AZIONI DI SISTEMA PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Unione europea
Fondo sociale europeo

MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

Governo italiano

per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

Carta dei servizi e sistema di QA

La Carta dei servizi costituisce uno dei tasselli del più ampio Sistema di Assicurazione della Qualità che l'Università di Torino sta costruendo

Monitoraggio

Mappatura e revisione processi

Carte dei servizi

Sviluppo/Innovazione tecnologica

Ciclo della Performance

Controllo di gestione - ABC

Libreria Competenze - Formazione

AZIONI DI SISTEMA PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Formez PA

Da dove siamo partiti: una fase di primo e puro adempimento

2012

Nel 2012, a conclusione di un'analisi di benchmark di alcuni esempi di Carta dei Servizi elaborate in contesti accademici e pubblicate su web e dopo un'attenta lettura della normativa in vigore e delle principali Circolari CIVIT, si è giunti a una prima elaborazione di un modello di Carta.

Questo modello è stato condiviso con tutte Direzioni dell'Amministrazione dell'Ateneo e, con il supporto di un Gruppo di Lavoro sulla Trasparenza e dei Dirigenti dell'Amministrazione, si è giunti alla redazione e pubblicazione di una Carta per Direzione (contenente la mappatura dei servizi erogati a utenti finali, con un primo cenno iniziale alle dimensioni della qualità).

Unione europea
Fondo sociale europeo

MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

Governo italiano
Dipartimento della Funzione pubblica

per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

La seconda fase: un deciso passo in avanti

Luglio 2013

Definizione del nuovo modello di Carta dei servizi completo di standard di qualità con il supporto di esperti dell'Amministrazione in tema di trasparenza e programmazione e controllo

Ottobre 2013

Primo incontro di in-formazione con tutti i responsabili di struttura, coordinatori amministrativi, referenti locali per la trasparenza e anticorruzione (TAC). Presentati: 1. Riferimenti normativi e metodologici; 2 Piano e modalità di lavoro

Novembre 2013

3 incontri presso diversi Poli universitari al fine di supportare efficacemente i lavori di redazione dei documenti e l'analisi delle prime bozze elaborate e inviate. I redattori sono stati supportati con esempi, FAQ, approfondimenti sulle dimensioni della qualità e gli indicatori

Gennaio 2014

l'8 gennaio 2014 sono state pubblicate sul Portale le Carte dei servizi raccolte con facoltà di aggiornare in qualunque momento le carte dei servizi già pubblicate

Unione europea
Fondo sociale europeo

MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

Governo italiano
Dipartimento della Funzione pubblica

per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

Il modello di carta: le aree servizi individuate

Al fine di garantire un livello macro di omogeneità delle carte sono state individuate 16 aree di servizi corrispondenti con qualche adattamento alle aree servizi del progetto *Good Practice* di comparazione delle prestazioni tecnico-amministrative delle università

Aree servizi
Pianificazione, controllo e statistica
Affari legali e istituzionali
Contabilità
Comunicazione e servizi web
Personale
Servizi sociali e welfare
Edilizia
Approvvigionamenti
Servizi generali e logistici
Sistemi Informativi
Servizi agli studenti
Supporto alla Didattica
Internazionalizzazione
Beni museali, Archivio storico e Bibloteche
Supporto alla Ricerca
Attività assistenziale (sanitaria e veterinaria)

AZIONI DI SISTEMA PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Formez PA

Il modello di carta: gli utenti dei servizi

Sempre nell'ottica di assicurare un quadro di riferimento comune, sono stati individuati gli utenti o destinatari dei servizi con distinzione tra interni ed esterni a partire dalla classificazione usata per il portale unito.it

Destinatari	
Interni	docenti Tecnici-amministrativi Unità organizzative Organi di governo e controllo
Esterni	Famiglie Futuri studenti Studenti Laureati Studenti post lauream Enti e Imprese Organi di stampa Istituzioni nazionali e locali Altre Università
Tutta la collettività	

Mappatura dei servizi

(Fonte: Santoli CIVIT con integrazione De Tullio)

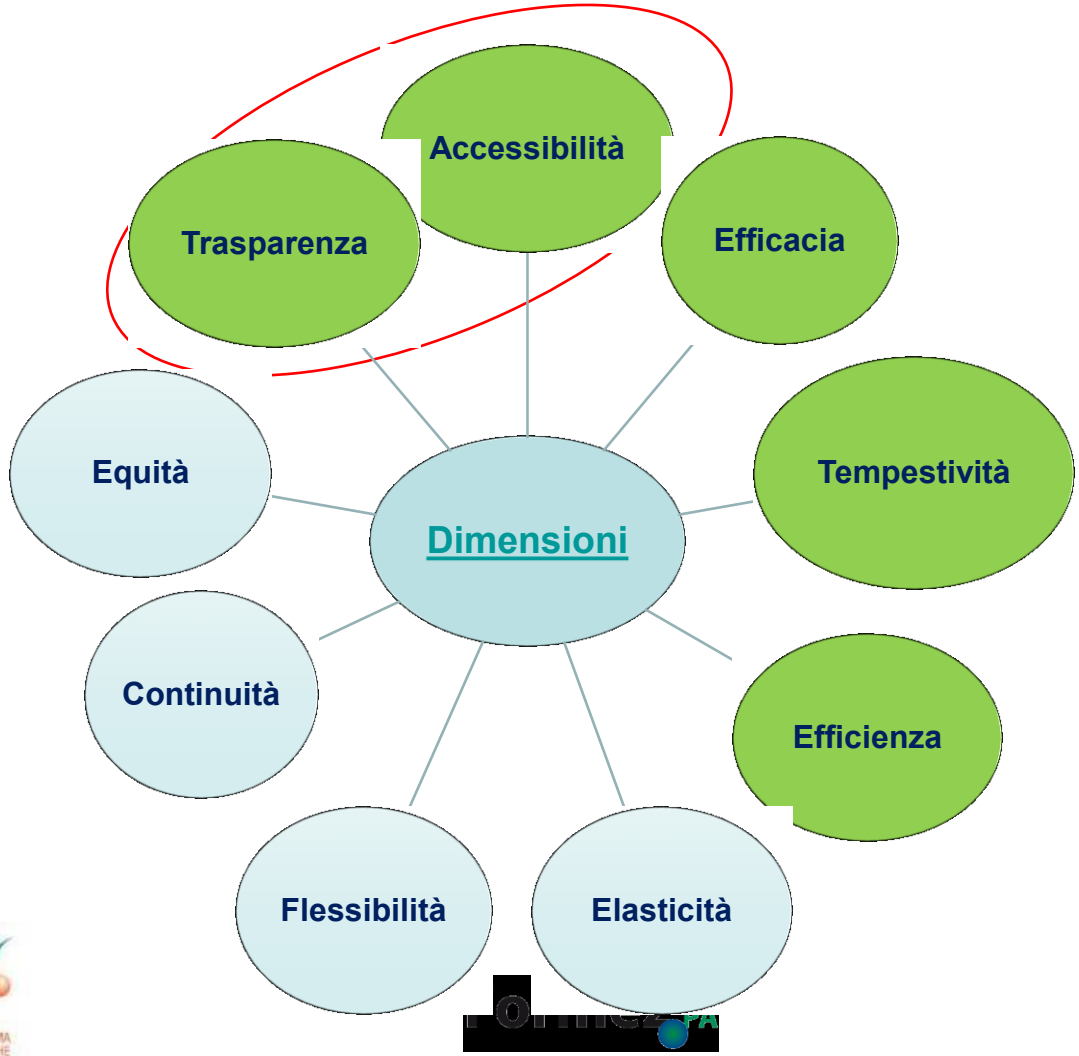
Individuazione dei servizi erogati

propedeutica al processo di definizione degli standard

L'individuazione dei servizi procede attraverso l'individuazione dei:

- ✓ Requisiti o "**specifiche**" del servizio:
  - caratteristiche principali;
  - modalità di erogazione;
  - tipologia di utenza.
- ✓ **Processi** interni che comportano come output l'erogazione di un servizio. "Mettersi nei panni dell'utente" : rifare tutto il percorso che gli utenti devono seguire per utilizzare i vari servizi (es. rimborso missioni)

Dimensioni della qualità in uso in Unito



Il modello di carta: le specifiche del servizio:

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
AREA SERVIZI	
NOME SERVIZIO	
DESCRIZIONE	
OUTPUT DEL SERVIZIO	
DESTINATARI	
RESPONSABILE	
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

Unione europea
Fondo sociale europeo

MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

Governo italiano
Dipartimento della Funzione pubblica

FSE per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

Il modello di carta: dimensioni e indicatori di qualità

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale				
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: --------- ---------	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero				
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assitenza/manutenzione	Giorni				
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
EFFICIENZA	Totale personale impiegato / Totale utenti					
	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua					

AZIONI DI SISTEMA PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Formez PA

Alcuni concetti chiave e definizioni utili per la redazione della Carta dei Servizi

Cosa non rappresenta un servizio ai fini della Carta?

- Serve concentrarsi solo su SERVIZI SIGNIFICATIVI, evitando di citare altre attività "di servizio" all'interno della propria struttura le quali, pur essendo di supporto nel nostro lavoro quotidiano, non sono rilevanti ai fini della Carta e sono solitamente presenti all'interno di ogni Struttura, mai rivolte all'utente finale.
- Le attività di segreteria al Direttore, la verbalizzazione delle riunioni, i lavori svolti a seguito di richieste ordinarie di dati/documenti da parte dell'Amministrazione Centrale, etc NON costituiscono servizi ai fini della carta. I Servizi sono solitamente ben strutturati nel processo di erogazione.

Ulteriori concetti chiave

Concentrarsi solo sui servizi significativi per l'utente

- lo scopo del lavoro non è rappresentare "tutto ciò che si fa" nella propria Struttura (processi, procedure, procedimenti etc), ma un insieme di servizi di interesse per l'utente, di cui bisogna "dar conto"
- la prima stesura non sarà quella definitiva e più esaustiva: la Carta è un documento dinamico che evolverà negli anni secondo una logica di miglioramento progressivo.
- in particolare, non confondiamo servizi, processi e procedimenti amministrativi che sono ugualmente importanti, ma che rispondono a logiche di adempimento differenti (vedi Tabella dei Procedimenti)

Gli indicatori: consigli per l'uso

- La numerosità degli indicatori deve essere tale da assicurare, comunque (a tendere) , la completa comprensibilità da parte degli utenti, evitando, tuttavia, inutili appesantimenti
- La scelta degli indicatori dovrà necessariamente tener conto anche delle caratteristiche del sistema informativo esistente all'interno dell'amministrazione e che dovrà supportare la successiva raccolta dei dati necessari: dovranno essere pertanto evitati indicatori "autocertificati " per i quali non sia possibile tracciare oggettivamente le informazioni richieste per la misurazione dei risultati.
- Gli indicatori basati su valori medi rappresentano riferimento valido per la collettività nel suo insieme; il loro mancato rispetto non può dar luogo ad alcuna pretesa.
- Gli indicatori specifici (es. tempo massimo di erogazione di un servizio) consentono un controllo immediato da parte del singolo utente; possono essere oggetto di diretta pretesa da parte del medesimo nei confronti del soggetto erogatore

Ancora sugli indicatori

- utilizzo di metodologie di benchmarking: i valori programmati dovrebbero idealmente essere definiti sulla base di confronti con realtà analoghe (per esempio, quanto previsto da altri soggetti che erogano servizi simili) e con i risultati precedentemente ottenuti dalla stessa amministrazione (per esempio, attraverso l'utilizzo di serie storiche);
- i valori programmati (standard) devono essere definiti in modo tale da rendere esplicito il percorso di miglioramento continuo nel tempo, con l'eventuale individuazione di tappe intermedie, anche in relazione ai benchmark utilizzati;
- Per le tipologie di servizi per le quali è prevista, anche a livello sperimentale, la definizione di valori dei Livelli Essenziali delle Prestazioni (LEP), gli standard qualitativi dovranno assicurare la piena coerenza con tali indicazioni;
- Avvalersi di rilevazioni (anche minime) di customer satisfaction per "sentire " l'opinione degli utenti e tarare al meglio gli indicatori

L'importanza della comunicazione (estratto da introduzione alla carta)

1. PREMESSE

a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti del Dipartimento di _____; i servizi individuati sono attuali, reali e concreti; gli indicatori individuati sono stati selezionati in quanto ritenuti coerenti, puntuali e misurabili.

b. I principali riferimenti normativi della Carta sono il D. Lgs n. 150 del 2009 e le Delibere CIVIT (attuale A.N.AC.) n. 88 del 2010, recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e n. 3 del 2012, recante "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" e il più recente tra tutti, il D. Lgs n. 33 del 2013"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni";

c. La Carta del Dipartimento di _____ non descrive tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma solo quelle che si configurano a tutti gli effetti come "servizi" erogati all'utente finale, di interesse e d'impatto sull'utente stesso;

d. La presente Carta del Dipartimento di _____ non ha la pretesa di descrivere in modo esaustivo tutti i servizi erogati: il documento ha carattere di dinamicità (segue una logica di miglioramento e sviluppo progressivo in termini di servizi e standard di qualità) ed è – di norma – soggetta ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno al Dipartimento);

e. La presente Carta costituisce un primo passo nella direzione di un obiettivo più ampio che avrà come risultato finale la redazione e pubblicazione di un'unica Carta dei Servizi dell'Università di Torino (come previsto dal Programma Triennale Trasparenza);

f. i servizi riportati nella Carta del Dipartimento di _____ non vanno confusi con le tabelle contenenti l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Università di Torino e dei termini per la conclusione dei medesimi: le logiche di adempimento normativo e le finalità delle due iniziative sono differenti (Legge 7 agosto 1990, n. 241 in materia di procedimenti amministrativi);

g. gli indicatori di qualità dei servizi sono stati individuati e valorizzati in relazione al contesto ordinario di funzionamento della Struttura e delle sue articolazioni interne (settori, staff, uffici etc)

h. gli indicatori di qualità dei servizi saranno oggetto di misurazione e rendicontazione periodica;

i. la redazione della Carta in seno al Dipartimento di _____ è stato oggetto di confronto e approvazione finale da parte dei vertici gestionali e amministrativi della Struttura. Essa sarà oggetto di successive indagini di settore da condurre presso gli stakeholder (tese al miglioramento continuo della Carta stessa).

Unione europea
Fondo sociale europeo

MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

Governo italiano
Dipartimento della Funzione pubblica

fse per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

Esempio di specifiche del servizio per una Direzione centrale

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013	
	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei
AREA SERVIZI	*SUPPORTO ALLA RICERCA*
NOME SERVIZIO	*CATALOGO DEI PRODOTTI DELLA RICERCA (Servizio gestito dalla Direzione Ricerca Relazioni internazionali Biblioteche Musei e dalla Direzione Progran*
DESCRIZIONE	*Raccolta sistematica e standardizzata della produzione scientifica dell'Università di Torino - Predispozione dei dati per le procedure locali e nazionali attinenti - Gestione della base dati che aggiorna le pagine loginmiur.cineca.it, i siti federati Uni*
DESTINATARI	*Interni/Esterni*
RESPONSABILE	*Patrizia Parisi ((Direzione Ricerca Relazioni internazionali Biblioteche Musei)* *Longo Giorgio (Direzione Programmazione, Qualità, Valutazione)*
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	*Parisi Patrizia (Direzione Ricerca Relazioni internazionali Biblioteche Musei) Via Bogino, 9 Torino, tel. 670.4398 email: catalogo-ricerca@unito.it* *Longo Giorgio (Direzione Programmazione, Qualità, Valutazione) via Verdi, 8 Torino - tel. 0116702351 emai*
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFI	*dal lunedì al venerdì ore 9,00 / 12,30 - 13,00 / 16,00. Si riceve su appuntamento*
MODALITA' PER PRESENTARE RECL	catalogo-ricerca@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ricerca1/Ricerca_catalogo1_

AZIONI DI SISTEMA PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Formez PA

Unione europea
Fondo sociale europeo

MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

Governo italiano
Dipartimento della Funzione pubblica

FSE per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

Esempio di Dimensioni e standard di qualità per una Direzione centrale

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore giornaliere	6.5	6.5	6.5	6.5
	tipologia interazione multicanale con l'utente	tipologia di canale	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	5 (presenza, mail, fax, tel, helpdesk)
TEMPESTIVITA'	tempo massimo di risposta a richieste di informazioni, di assistenza e accesso ai dati	gg lavorativi	2	2	2	1.5
	periodicità aggiornamento dati verso sito loginmiur.cineca.it e Archivio Open Access AperTO	min	5	5	5	5
	periodicità aggiornamento dati verso database locale	ore	24	24	24	24
EFFICACIA	prodotti chiusi in stato definitivo su U-GOV	numero	9.851	8.710	4.163	9000
	richieste helpdesk evase	numero	servizio non attivo	servizio non attivo	attivo da novembre	500
	eventi formativi/comunicativi organizzati	numero	0	0	3	4
EFFICIENZA	numero addetti dedicati / n.utenti catalogo	numero	0.0005	0.0005	0.0005	0.0004

AZIONI DI SISTEMA PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Formez PA

I prossimi passi

- Misurazione e pubblicazione ad inizio 2015 dei valori a consuntivo 2014
- Omogeneizzazione a livello servizi con la prospettiva di una Carta unica di Ateneo
- Utilizzo dei valori rilevati e programmati con performance migliorabili per inserirli nel PdP innalzando «la soglia» come obiettivi di miglioramento continuo.
- Formazione continua su dimensioni di qualità e indicatori
- Sviluppo contabilità analitica in logica Activity Based Costing