

STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI
(Decreto ministeriale 24 dicembre 2010, n. 460/7.5/OIV)
Nota metodologica

1. PREMESSA

Le presenti note descrivono l'iter procedurale seguito e la metodologia adottata nello svolgimento delle attività poste in essere, nel corso del 2010, dalle strutture organizzative del Ministero, ai fini dell'individuazione degli standard qualitativi dei servizi erogati, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, e dell'articolo 7 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198, dell'articolo 28 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150 e della Delibera CIVIT n. 88/2010.

2. L'ITER PROCEDURALE

A seguito dell'emanazione della Delibera n. 88/2009 del 24 giugno 2010, il Capo di Gabinetto, con nota n. 30982 del 16 luglio 2010, ha chiesto ai titolari dei Centri di responsabilità amministrativa di raccordarsi con l'Organismo Indipendente di Valutazione, di seguito OIV, in ordine alla tematica di cui trattasi e a quest'ultimo di rapportarsi con l'Ufficio Legislativo per le problematiche di competenza.

Al riguardo, è stata preliminarmente posta l'attenzione delle strutture organizzative sulla circostanza che, ai sensi dell'art. 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, le pubbliche amministrazioni, al fine di consentire agli interessati di proporre l'azione giudiziaria ivi prevista, sono tenute, tra l'altro, a definire gli standard qualitativi ed economici dei servizi erogati *“in conformità alle disposizioni in materia di performance contenute nel decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, coerentemente con le linee guida definite dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche”* (CIVIT) di cui all'articolo 13 del medesimo decreto n.150/2009 e *“secondo le scadenze temporali”* ivi previste.

L'OIV, in collaborazione con le medesime strutture organizzative, ha successivamente avviato il percorso metodologico per la definizione di una prima tranche di tali standard, in base alle linee guida dettate dalla CIVIT con la delibera sopra specificata, e, d'intesa con l'Ufficio legislativo, ha proposto quesito alla CIVIT, in ordine alla gerarchia degli atti approvativi degli standard di qualità.

La Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche, con nota n. 2254 del 26 novembre 2010, si è espressa, in sostanza, positivamente in ordine alla legittimità di definizione dei predetti standard con decreto ministeriale antecedente all'adozione sia delle direttive di cui all'articolo 28 del decreto legislativo n.150/2009, sia dei decreti di cui all'articolo 7 del decreto legislativo n.198/2009, precisando, riguardo a questi ultimi, che gli stessi "potranno disporre in ordine alla disciplina della tempistica e degli aspetti procedurali relativi all'operatività della azione collettiva" soltanto successivamente alla definizione, da parte delle Amministrazioni, dei menzionati standard.

Sulla base di tale interpretazione ed a conclusione delle attività condotte con le strutture organizzative ai fini dell'individuazione degli standard di qualità, l'OIV ha predisposto uno schema di decreto ministeriale di approvazione e lo ha trasmesso, con nota n. 431/7.5 del 10 dicembre 2010, all'Ufficio legislativo, che lo ha restituito, con osservazioni, con nota n. 52226 del 23 dicembre 2010.

Gli standard di qualità del primo gruppo di servizi individuato sono stati, in fine, approvati con decreto ministeriale 24 dicembre 2010, n. 460/7.5/OIV.

3. LA METODOLOGIA

La metodologia adottata è quella indicata dalla Delibera CIVIT 24 giugno 2010, n.88, recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1 del decreto legislativo 20

dicembre 2009, n.198)” ed esemplificata dalle tabelle degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici (gestione dei rifiuti ordinari, trasporto pubblico urbano, sportello anagrafe), allegate alla medesima delibera.

Il gruppo di lavoro interdipartimentale, appositamente costituito, ha provveduto:

- a definire la mappa dei servizi erogati;
- ad individuare nell’accessibilità - declinata in accessibilità fisica e multicanale -, nella tempestività, nella trasparenza - con l’indicazione del responsabile del servizio, delle procedure di contatto, delle tempistiche di risposta, delle eventuali spese a carico dell’utenza -, e nell’efficacia - qualificata in termini di conformità, affidabilità e completezza - le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi;
- ad elaborare indicatori di qualità rispondenti ai requisiti di rilevanza, accuratezza, temporalità, fruibilità, interpretabilità e coerenza;
- a descrivere ciascun indicatore, ad esplicitarne la formula di calcolo, a dichiarare, per ognuno di essi, il valore programmato. A tal fine, ha effettuato una attenta analisi del trend storico del valore assunto dagli indicatori di ciascun servizio, anche attraverso il coinvolgimento del personale direttamente coinvolto nella sua erogazione ed ha verificato che gli standard adottati fossero inferiori o almeno uguali a quelli in corso di definizione nell’ambito dei decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, previsti dall’articolo 2, comma 3, della legge 7 agosto 1990, n. 241, come modificato dall’articolo 7 della legge 18 giugno 2009, n. 269;
- a riepilogare schematicamente gli elementi sinora descritti all’interno delle tabelle tipo allegate alla Delibera n. 88/2010;
- a pubblicare le suddette tabelle ed il relativo decreto di approvazione nel sito istituzionale del Ministero.

Il gruppo di lavoro, infine, ha preso atto che il coinvolgimento degli “stakeholder” avverrà nei tempi e con le modalità previste dal “Programma triennale per la trasparenza e l’integrità” e dal “Sistema di misurazione e valutazione della performance” del

Ministero, che, al paragrafo 2.3., stabilisce che, nel corso del 2011, *“sono avviate le procedure tese all’instaurazione di modalità consolidate di rendicontazione sociale, attraverso l’individuazione dei valutatori esterni (stakeholder chiave) e, d’intesa con essi, delle attività di ricaduta sociale del Ministero e dei connessi indicatori, così come, peraltro, confermato dalle “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”, emanate dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l’integrità delle amministrazioni pubbliche con Delibera n. 88 del 24 giugno 2010”* e che, al paragrafo 1.4., individua la metodologia e gli strumenti con cui dare attuazione alle attività di rendicontazione sociale.

Ha, nel contempo, valutato positivamente la circostanza che il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, cui è stato chiesto il prescritto parere sul Piano triennale per la trasparenza e l’integrità, con nota n. 49613 del 3 dicembre 2010, si è favorevolmente espresso sul suddetto documento, sottolineando la circostanza che *“rileva su tale giudizio la previsione di un reale processo di coinvolgimento degli stakeholder che va oltre il mero adempimento formale della sottoposizione del Programma al Consiglio ai fini della validazione dello stesso, in linea con il principio cardine del d.lgs. 150/2009, espressamente richiamato al par. 1.2 della delibera CIVIT n. 105/2010, di “miglioramento continuo” per l’espletamento del quale si rende necessario l’apporto partecipativo dei portatori di interesse”*.

Ha, infine, aggiornato i lavori al secondo trimestre del 2011, per proseguire il percorso volto alla definizione degli standard di qualità, così come previsto dall’articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 24 dicembre 2010, n. 460/7.5/OIV, anche sulla base degli esiti del primo monitoraggio trimestrale.

E’, infatti, previsto un monitoraggio continuo degli standard di qualità individuati, che si basa su rilevazioni effettuate dalle strutture che erogano i servizi, che si avvale del sistema di controllo di gestione (SIGEST) del Ministero e che è volto:

- alla verifica del rispetto dei valori programmati;

- all'adozione di azioni di stimolo nei confronti delle strutture interessate affinché stabilizzino gli standard di eccellenza ovvero riducano, ove possibile, i valori attualmente programmati, anche attraverso operazioni di reingegnerizzazione dei servizi o di parti di essi;
- al consolidamento di uno stile di lavoro rivolto al miglioramento continuo dei servizi erogati, già diffusamente assorbito dal personale.