



**DIREZIONE GENERALE
DELLA FUNZIONE PUBBLICA**
Comunicazione Interna ed Esterna



La Pubblica Amministrazione partecipata

La nuova frontiera del servizio pubblico

La PA oggi

Primo passaggio:

orientare la PA verso l'utenza

Secondo passaggio (attuale):

aprire la PA all'utenza come parte costituente nel processo di definizione e miglioramento dei servizi.

Gli stakeholder

- I portatori di interesse sono portatori di diritti e di competenze
- Sono all'esterno ma anche all'interno della P.A.
- Non si può qualificare e rendere più efficiente la PA senza il contributo attivo di tutte le risorse di cui dispone



Declinazioni della partecipazione

Dall'esterno

- Conoscenza
- Accesso
- Controllo
- Comunicazione

Verso l'esterno

- Ascolto- Monitoraggio
- Coinvolgimento operativo (nuovo portale)
- Coinvolgimento istituzionale- (Consulta per i diritti dell'Utenza - Art. 40 L.188/2011)

All'interno

- Formazione
 - Corsi sui rapporti con l'utenza
- Monitoraggio sul benessere organizzativo

PA partecipata

Con le azioni di monitoraggio **la PA si fa parte attiva** e chiede all'utente di esprimere il suo giudizio su aspetti che possono qualificare il servizio

Le dimensioni della qualità

Azioni di monitoraggio periodiche servono ad appurare se vi è coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità:

promessa/erogata - attesa/percepita.

Modello

Il modello di questionario adottato

è conforme agli standard dell'UE e ampiamente collaudato.

E' standard, ovvero è stato applicato in tutte le U.O. della PA dotate di sportelli per il pubblico e focalizza l'analisi su quattro aree indicative per la misurazione della qualità dei servizi:

- Accessibilità
- Accoglienza (logistica)
- Comportamento degli operatori (cortesia, disponibilità, professionalità)
- Semplicità e chiarezza delle procedure.

A queste quattro aree è stato chiesto anche di dare un giudizio di priorità.

Sono state aggiunte due domande specifiche sull'utilizzo delle dichiarazioni sostitutive di certificati e sull'utilizzo dei siti web.

Le modalità di somministrazione

In alcuni uffici la somministrazione è stata assistita da personale reperito in lista di mobilità e disoccupazione da adibire a LSU.

Metodologia di lavoro

Uffici o servizi coinvolti: unità operative che hanno rapporti con l'utenza

Gli addetti allo sportello sono stati sollecitati dai Dirigenti a invitare gli utenti a compilare il questionario

Il monitoraggio diventa anche uno stimolo a porre attenzione alla modalità con cui si svolgono le proprie mansioni in relazione alle esigenze dell'utenza.

1299 questionari compilati

Uffici coinvolti

- Automezzi (Registro e)
- Catasto – Servizio Specializzato
- Catasto Ufficio Tecnico
- Edilizia-Urbanistica
- Gestione Personale
- Registro e Conservatoria
- Stato Civile
- Tributario
- Ugraa
- Industria, Artigianato e Commercio
- Unità Operativa Gestione Ambientale - UOGA
- Uff. di Stato Brevetti e Marchi
- Ufficio del Lavoro
- Sportello per l'Energia
- Protezione Civile

Nella elaborazione dei dati sono stati considerati solo gli uffici che hanno raccolto più di 20 questionari.

Analizzando le valutazioni sulle aree oggetto di indagine, ufficio per ufficio, risulta evidente quali siano le aree più critiche e quali i punti di forza. I dati, espressi in percentuale, sono stati ottenuti aggregando il totale dei negativi o semi-negativi= Scarso+Mediocre e i positivi = Buono+Ottimo

Automezzi (Registro):

| | | |
|--------------|----------------------|---------------------|
| Accesso: | Totale negativi 26%, | Totale positivi 74% |
| Accoglienza: | Totale negativi 31%, | Totale positivi 69% |
| Operatori: | Totale negativi 13%, | Totale positivi 87% |
| Procedure: | Totale negativi 26%, | Totale positivi 74% |

Catasto Servizio Specializzato:

| | | |
|--------------|----------------------|---------------------|
| Accesso: | Totale negativi 43%, | Totale positivi 57% |
| Accoglienza: | Totale negativi 41%, | Totale positivi 59% |
| Operatori: | Totale negativi 7%, | Totale positivi 93% |
| Procedure: | Totale negativi 20%, | Totale positivi 80% |

Catasto Ufficio Tecnico

| | | |
|--------------|----------------------|---------------------|
| Accesso: | Totale negativi 46%, | Totale positivi 54% |
| Accoglienza: | Totale negativi 62%, | Totale positivi 38% |
| Operatori: | Totale negativi 20%, | Totale positivi 80% |
| Procedure: | Totale negativi 62%, | Totale positivi 38% |

Ufficio per l'Edilizia-Urbanistica

| | | |
|--------------|----------------------|---------------------|
| Accesso: | Totale negativi 38%, | Totale positivi 62% |
| Accoglienza: | Totale negativi 60%, | Totale positivi 40% |
| Operatori: | Totale negativi 8%, | Totale positivi 92% |
| Procedure: | Totale negativi 52%, | Totale positivi 48% |

Ufficio del Personale:

| | | |
|--------------|----------------------|---------------------|
| Accesso: | Totale negativi 27%, | Totale positivi 73% |
| Accoglienza: | Totale negativi 22%, | Totale positivi 78% |
| Operatori: | Totale negativi 8%, | Totale positivi 92% |
| Procedure: | Totale negativi 13%, | Totale positivi 87% |

Registro e Conservatoria:

| | | |
|--------------|----------------------|---------------------|
| Accesso: | Totale negativi 27%, | Totale positivi 73% |
| Accoglienza: | Totale negativi 24%, | Totale positivi 76% |
| Operatori: | Totale negativi 18%, | Totale positivi 82% |
| Procedure: | Totale negativi 30%, | Totale positivi 70% |

Stato Civile:

| | | |
|--------------|----------------------|---------------------|
| Accesso: | Totale negativi 12%, | Totale positivi 88% |
| Accoglienza: | Totale negativi 11%, | Totale positivi 89% |
| Operatori: | Totale negativi 4%, | Totale positivi 96% |
| Procedure: | Totale negativi 9%, | Totale positivi 91% |

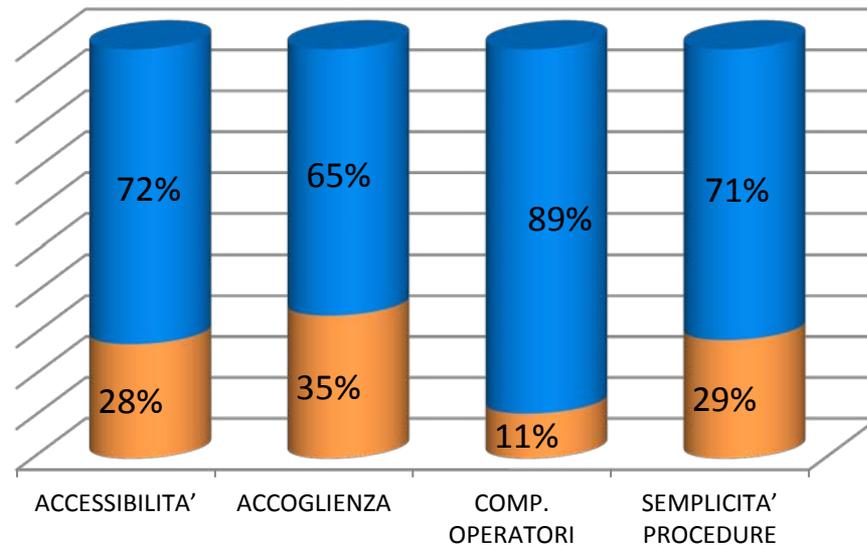
Tributario:

| | | |
|--------------|----------------------|---------------------|
| Accesso: | Totale negativi 21%, | Totale positivi 79% |
| Accoglienza: | Totale negativi 31%, | Totale positivi 69% |
| Operatori: | Totale negativi 13%, | Totale positivi 87% |
| Procedure: | Totale negativi 24%, | Totale positivi 76% |

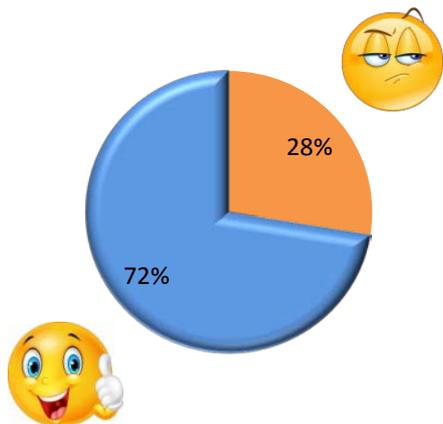
UGRAA

| | | |
|--------------|----------------------|---------------------|
| Accesso: | Totale negativi 8%, | Totale positivi 92% |
| Accoglienza: | Totale negativi 17%, | Totale positivi 83% |
| Operatori: | Totale negativi 10%, | Totale positivi 90% |
| Procedure: | Totale negativi 22%, | Totale positivi 78% |

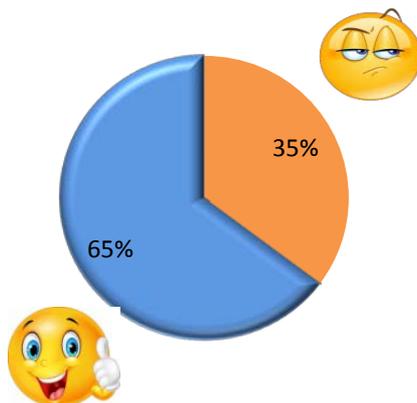
| TOTALI GENERALI espressi in percentuale | % NEG. | % POS. |
|---|-------------------|-------------------|
| ACCESSIBILITA' | 28 | 72 |
| ACCOGLIENZA | 35 | 65 |
| COMP. OPERATORI | 11 | 89 |
| SEMPLICITA' PROCEDURE | 29 | 71 |



Totale Accesso



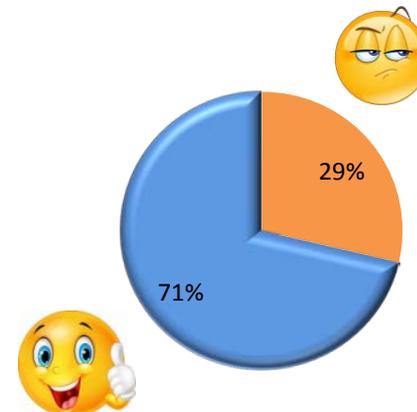
Totale Accoglienza



Tot. Comp. Operatori



Totale Semplicità Procedure



Emerge chiaramente come **il punto di forza della P.A. sammarinese sia il comportamento dei dipendenti**, cortese e disponibile, competente e chiaro nel dare informazioni.

Mentre i punti più deboli, ma non allarmanti, sono quelli relativi a:

Logistica

Orario

Utilizzo delle dichiarazioni sostitutive

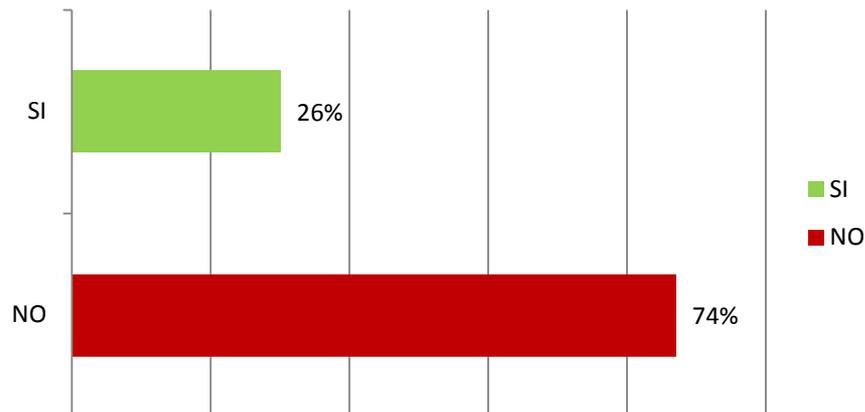
Servizi nel web

Tali indicazioni sono confermate anche dalle osservazioni espresse nei Suggerimenti

Utilizzo delle dichiarazioni sostitutive

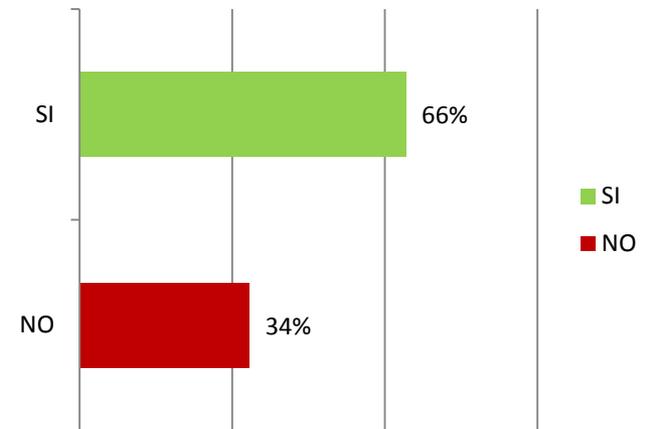
Il questionario comprendeva due domande relative all'utilizzo dell'autocertificazione e dei siti Internet per accedere a informazioni, documenti e servizi dell'Amministrazione.

Le risposte in questi casi hanno evidenziato che la maggioranza degli intervistati non ha utilizzato dichiarazioni sostitutive di certificati



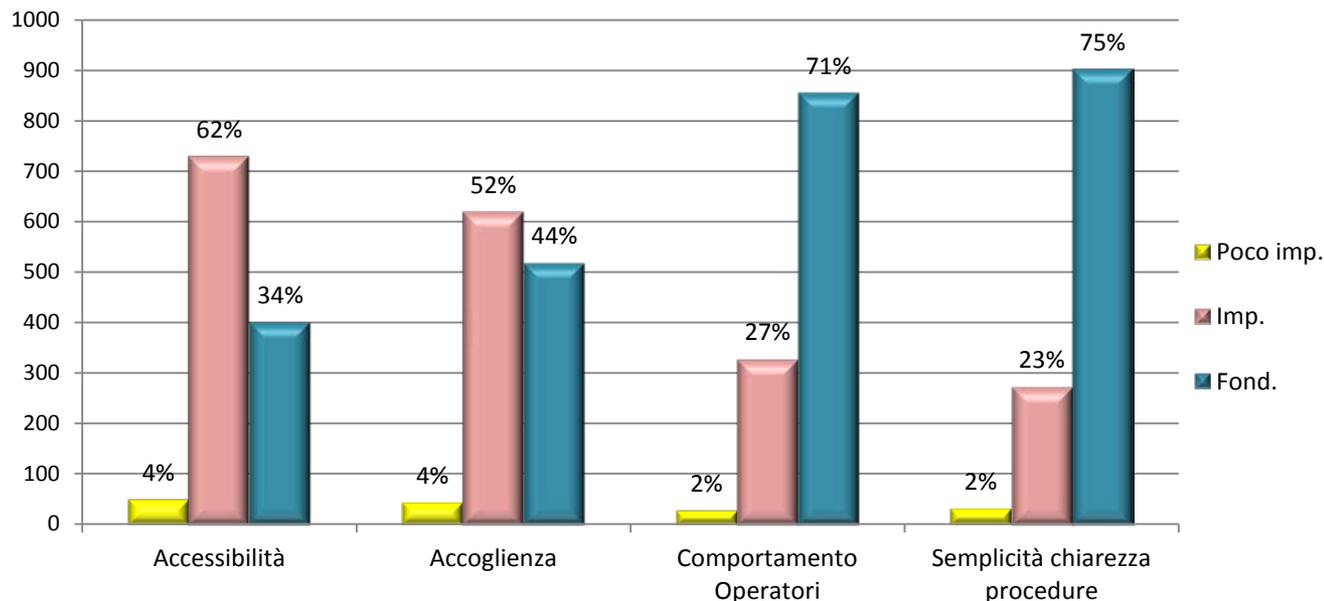
Utilizzo dei siti web

Riguardo l'uso di siti web, le percentuali sono bilanciate, e, di quelli che hanno risposto SI, il 66% trova le informazioni e i servizi cercati.



| Totali generali priorità | Poco imp. | Imp. | Fond. |
|--------------------------------|-----------|------|-------|
| Accessibilità | 49 | 729 | 401 |
| Accoglienza | 43 | 619 | 518 |
| Comportamento Operatori | 27 | 327 | 855 |
| Semplicità chiarezza procedure | 31 | 272 | 902 |

Le aree con maggiori criticità, ovvero l'accessibilità, l'accoglienza e l'organizzazione degli ambienti sono indicate come "importanti" nei giudizi di priorità, ma in prevalenza sono ritenute fondamentali le aree riferite al comportamento degli operatori (71%) e alla semplicità delle procedure (75%).



Osservazioni finali

- In linea di massima la percezione della qualità dei servizi erogati dagli uffici oggetto di indagine è positiva per la maggioranza degli intervistati. E' da notare che la percentuale più alta di giudizi positivi riguarda l'area del comportamento degli operatori. Un dato positivo che rivela come le aspettative degli utenti siano in tal senso, in generale, ampiamente soddisfatte.
- Le percentuali più alte di giudizi negativi sono riferite alla logistica e tendono a confermare alcune linee d'intervento già individuate dai vertici dell'Amministrazione per migliorare la qualità dei servizi. Alcuni interventi sono già in corso d'opera, come ad es. il previsto trasferimento dell'Ufficio Registro Automezzi in una sede più adeguata e la risistemazione, in fase di progettazione, dell'edificio che ospita gli Uffici Urbanistica e Catasto, che vedrà tra l'altro lo spostamento di tutti gli sportelli per il pubblico al piano terra.
- Tali dati offrono in generale utili elementi per individuare le aree su cui focalizzare l'attenzione al fine di ottimizzare organizzazione, logistica o sistemi di comunicazione con gli utenti.

Le risorse interne

Un monitoraggio interno coinvolgerà tutti i dipendenti per verificare la loro percezione del benessere organizzativo, ovvero di tutto ciò che nell'ambiente di lavoro può condizionare i dipendenti in positivo o negativo determinando, insieme a uno stato di malessere personale, difficoltà nel contribuire attivamente e responsabilmente al raggiungimento degli obiettivi comuni

La formazione

- Formare per migliorare l'efficienza
- Formare per stimolare la condivisione di principi e obiettivi comuni
- Formare per creare opportunità di crescita e carriera personale

Il Piano Formativo Annuale 2017

L'Amministrazione Pubblica ha un ruolo centrale come artefice della crescita del territorio e del suo "capitale sociale"

La formazione non può più essere intesa come mero trasferimento di informazioni e conoscenze ma va intesa come motore di sviluppo del "saper fare", fattore di potenziamento e valorizzazione delle professionalità e del potenziale di ciascuna componente umana di cui l'Amministrazione dispone.

Si tratta di riuscire a sollecitare, attraverso la formazione, capacità personali che riescano a dare risposte anche in termini operativi alle mutevoli esigenze del mondo esterno.

Le aree trasversali

1. Deontologia ed incompatibilità dei pubblici dipendenti;
2. Trasparenza e prevenzione della corruzione;
3. Documentazione amministrativa, procedimento e provvedimento amministrativo;
4. Rapporti con l'utenza;
5. Pari Opportunità;
6. Sicurezza sui luoghi di lavoro;
7. Protocollo Informatico e Gestione Documentale;
8. Informatizzazione della PA (rimodulazione del servizio di tutor informatico - STIPA);
9. Conoscenza della lingua inglese;
10. Contabilità pubblica e appalti di fornitura o somministrazione di beni e servizi;
11. Formazione specialistica per Dirigenti.

Attenzione alle esigenze dell'utenza

Rapporti con l'utenza

Oggi alle ore 15 parte il primo corso sui Rapporti con l'utenza. La formazione è volta ad accrescere la capacità di *front-office*.

E' volta, altresì, a far evolvere la capacità di organizzazione, di risposta alle obiezioni ed ai reclami e di rilevazione della soddisfazione dell'utenza nonché a stimolare la motivazione del dipendente.

I Dirigenti delle U.O., su richiesta della DGFP, hanno già indicato 330 nominativi da indirizzare al corso. Il primo ciclo comprende 60 persone suddivise in due gruppi. Il primo gruppo inizierà oggi pomeriggio. Il corso si svilupperà tra maggio e giugno. In totale le ore di lezione sono 15.

La gestione della formazione

Software gestionale

Formazione PA
Servizio Tutor Informatico

Software Applicativo

Software
E-learning

Gestire
iscrizioni
(on line)

Strumenti di
audit per le
esigenze
formative

Strumenti di
autorizzazione

Strumenti per
l'integrazione
del curriculum

Integrazione
con
applicativo

Tu,

tu,

tu,

e tu,

tutti contribuite a
rendere

migliore

la Pubblica
Amministrazione

