

## **Analisi delle Carte dei Servizi in Regione Campania**

La Delibera CiVIT n. 3/2012, nell'indicare le linee guida per la qualità dei servizi resi dalle pubbliche amministrazioni alla cittadinanza, individua nella Carta dei Servizi l'atto di riferimento per la definizione degli standard di qualità, in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati e di integrazione con il ciclo di gestione della performance. Nella Carta dei Servizi confluisce, e viene reso pubblico, l'elenco dei processi / procedimenti che comportano come risultato l'erogazione finale di servizi ai cittadini, con indicazione delle principali caratteristiche, delle modalità di erogazione e della tipologia di utenza destinataria degli stessi.

Ai fini della determinazione degli standard, la Delibera individua le dimensioni della qualità nella *Accessibilità*, *Tempestività*, *Trasparenza* ed *Efficacia* (secondo definizioni specificamente indicate); sono, altresì, previste ulteriori dimensioni aggiuntive quali la *Continuità*, *Elasticità*, *Flessibilità*, *Equità*, *Efficienza* ed *Empatia*, allorquando i servizi erogati non siano adeguatamente rappresentati nelle dimensioni precedenti o nei casi di erogazione di servizi molto eterogenei che necessitano di una specifica caratterizzazione per la valutazione delle prestazioni effettive.

La presente analisi si riferisce alle carte dei servizi della Giunta regionale della Campania pubblicate al 31/12/2020 sul sito istituzionale, in coerenza con le previsioni del PTCPT 2020-2022 che, nell'allegato dedicato all'elenco degli obblighi di pubblicazione, indica, ai sensi dell'art. 32 – comma 1, del d. lgs. n.32/20113, le strutture tenute alla pubblicazione e/o all'aggiornamento delle Carte dei Servizi, individuandole nelle DD.GG. Agricoltura, Ricerca Scientifica, Politiche Sociali e Audit.

L'analisi sulle singole carte dei servizi è stata condotta in una duplice prospettiva:

1. Descriverne sinteticamente i contenuti;
2. Verificarne la coerenza – con riferimento alle indicate dimensioni qualitative - con i criteri di cui alla Delibera CiVIT 3/2012.

I parametri attribuiti per convenzione alle dimensioni della qualità, lungi dall'esprimere un giudizio di valore, sono esclusivamente strumentali ad una rappresentazione di sintesi delle informazioni contenute nelle singole Carte, secondo la lettura del destinatario finale dei servizi descritti.

Si riportano gli esiti dell'attività svolta per ciascuna Carta dei servizi, in ordine cronologico rispetto all'aggiornamento delle stesse.

### **A. Carta dei Servizi UOD "Prevenzione e Sanità Pubblica Veterinaria" 50.04.01**

Attualmente presente aggiornamento 2020-21.

#### **1. Descrizione della carta**

Nell'introduzione sono riportati i principi della Carta: documento di programmazione con cui ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. La Carta è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati. La Carta non è una semplice guida, **ma è un documento che stabilisce un “patto”, un “accordo” fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:**

## Allegato n.2 Strumenti per la qualità dei servizi -Linee Guida

- Indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- Semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- Costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- Promozione del servizio e informazione del servizio;
- Verifica del rispetto degli standard del servizio;
- Predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.

Successivamente è proposta la presentazione della struttura, Unità Operativa Dirigenziale, e del relativo organigramma, con indicazione del dirigente incaricato, dei dirigenti esterni comandati, dei titolari di P.O. e del personale assegnato, oltre che delle competenze previste per la UOD dall'ordinamento regionale.

Sono presenti informazioni in ordine ai recapiti telefonici, indirizzi email /pec della Struttura e degli orari di ricevimento. Per ciascun referente, individuato secondo l'attività di competenza, è riportato il recapito telefonico e l'indirizzo email.

Non sono presenti indicazioni in ordine alla erogazione on line dei servizi.

Le sezioni successive della carta sono dedicate all'esercizio del diritto di Accesso agli atti ed alla descrizione sintetica degli obiettivi della stessa.

Le informazioni fornite, analizzate- come riferito- nell'ottica del cittadino destinatario del servizio descritto, consentono di indicare i parametri per le singole dimensioni della qualità secondo la tabella che segue.

### 2. Coerenza con Delibera CiVIT 3/2012

**Tab. n.1 Carta dei Servizi UOD 50.04.01**

<b><i>Dimensioni della qualità</i></b>	<b><i>Carta dei Servizi</i></b>
	Prevenzione e Sanità Pubblica Veterinaria
Accessibilità	1
Tempestività	0
Trasparenza	1
Efficacia	1
<b><i>Dimensioni aggiuntive</i></b>	
Continuità	0
Elasticità	0
Flessibilità	0
Equità	0
Efficienza	0
Empatia	0
Aggiornamento	2020-2021
Coerenza con direttiva	si

<b>Legenda</b>	
0	Assente
1	Sufficientemente rappresentata
2	Ben rappresentata

**Note:** la dimensione “Tempestività” non può essere parametrata mancando i riferimenti in ordine al rapporto richiesta del servizio / tempo di erogazione. Per contro, l’”Efficacia” potrebbe essere desunta in considerazione del dettaglio delle informazioni offerte in ordine alle materie trattate, ai responsabili delle strutture e relativi referenti, e quindi da quella della “Trasparenza”.

## **B. Carta dei Servizi ”Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali” 50.07.00**

Attualmente presente aggiornamento anno 2020.

### 1. Descrizione della carta

Nella premessa sono indicati i principi ispiratori della Carta, strumento di trasparenza fondamentale per l’esercizio dei diritti dei cittadini verso tutti i soggetti, pubblici e privati, erogatori dei servizi alla comunità. La presente Carta dei Servizi illustra i servizi erogati ai cittadini dalla Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali.

A seguire, sono indicati i riferimenti normativi, ed è rappresentato l’organigramma della Direzione Generale con l’indicazione delle competenze di ciascuna struttura (staff, uod), del dirigente incaricato nonché del recapito telefonico e dell’indirizzo email.

Successivamente sono riportate *schede contenenti elementi identificativi del servizio*, con indicazione:

- del referente per ciascuna attività;
- della modulistica disponibile / della pagina web dedicata;
- dei potenziali beneficiari;
- dell’elenco dei riferimenti normativi;
- degli output del servizio;
- degli standard di qualità (accessibilità –tempestività -trasparenza -efficacia) con il relativo valore programmato;
- delle modalità di presentazione dei reclami.

in piena rispondenza con le previsioni della Delibera CiVIT 3/2012.

Alcune schede riportano, inoltre, indicazioni dei links dai quali è possibile ottenere in download modulistica per reclami, per segnalazioni anomalie, e, per tematiche attinenti al PSR (Programma di Sviluppo Rurale), pubblicazioni tematiche e presentazioni di eventi. Tali ulteriori informazioni, non sono riconducibili alla erogazione on line dei servizi.

### 2. Coerenza con Delibera CiVIT 3/2012

Tab. n.2 Carta dei Servizi DG 50.07.00

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Carta dei Servizi</b>
	Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali
Accessibilità	2
Tempestività	2
Trasparenza	2
Efficacia	2
<b>Dimensioni aggiuntive</b>	
Continuità	0
Elasticità	0
Flessibilità	0
Equità	0
Efficienza	0
Empatia	0
Aggiornamento	2020
Coerenza con direttiva	si

<b>Legenda</b>	
0	Assente
1	Sufficientemente rappresentata
2	Ben rappresentata

### **C. Carta dei Servizi”Direzione Generale Università, Ricerca e Innovazione” 50.10.00**

La Carta dei Servizi pubblicata non è aggiornata, atteso che nella presentazione dell’ordinamento si fa riferimento al Dipartimento, struttura da tempo abolita. **Non è rilevabile la data di approvazione, presumibilmente giugno 2015.**

#### **1. Descrizione della carta**

Nella premessa sono riportati i principi ispiratori della Carta, documento con cui l’Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Nella Carta dei Servizi l’Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

La Carta è, pertanto, un fondamentale strumento di trasparenza per l’esercizio dei diritti dei cittadini verso tutti i soggetti, pubblici e privati, erogatori di servizi alla comunità.

A seguire, la presentazione delle strutture amministrative secondo l'architettura, superata, articolata in Dipartimenti, DG, Uffici speciali e Staff (con successiva indicazione delle sette ADISU, tutte oggi confluite in un'unica ADISURC)

Di seguito sono presenti grafici che forniscono informazioni in ordine al personale assegnato alla direzione (anch'esso riferito ad un periodo precedente e probabilmente non aggiornato).

La successiva nota metodologica indica il riferimento alle dimensioni della qualità, specificandone la definizione, in aderenza alle Delibere CIVIT n. 88/2010 e 3/2012, ovvero accessibilità -tempestività -trasparenza -efficacia.

Segue, poi, la presentazione in schede dei dati su attività e servizi, articolata per relativa struttura ordinamentale della DG, con indicazione del responsabile, delle finalità e dei potenziali destinatari, fonti finanziarie, riferimenti normativi ed amministrativi, recapito telefonico ed indirizzo email.

In alcune schede, in ordine alla modalità di accesso è riportata la dicitura "sovente" o "preferibilmente" on line che, in assenza dell'indicazione di uno specifico link, non permette di considerare il servizio erogato on line.

L'ultima sezione della Carta è dedicata alla "*Tutela e partecipazione dei cittadini*" con indicazione delle modalità di esercizio della stessa.

## 2. Coerenza con Delibera CiVIT 3/2012

Tab. n.3 Carta dei Servizi DG 50.10.00

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Carta dei Servizi</b>
	Direzione Generale Università, Ricerca e Innovazione
Accessibilità	1
Tempestività	1
Trasparenza	2
Efficacia	0
<b>Dimensioni aggiuntive</b>	
Continuità	0
Elasticità	0
Flessibilità	0
Equità	0
Efficienza	0
Empatia	0
Aggiornamento	Giugno 2015
Coerenza con direttiva	no

**Note:** le informazioni presenti nella Carta dei Servizi non consentono di individuare la maggior parte delle dimensioni della qualità. Da ritenersi poco coerente con la direttiva in

tema qualità dei servizi e, in quanto non aggiornata, potrebbe non esplicitare in toto le funzioni attribuite.

#### **D. Carta dei Servizi "Direzione Generale Politiche sociali, Politiche culturali, Pari Opportunità e Tempo libero" 50.12.00**

La Carta dei Servizi presente non è aggiornata (non rilevabile la data di approvazione) atteso che nella presentazione dell'ordinamento si fa riferimento al Dipartimento, struttura abolita.

##### **1. Descrizione della carta**

Nella premessa sono indicate le finalità della Carta, fondamentale strumento di trasparenza per l'esercizio dei diritti dei cittadini verso tutti i soggetti, pubblici e privati, erogatori di servizi alla comunità.

A seguire, l'organigramma della Direzione presenta le strutture amministrative secondo l'articolazione, superata, in Dipartimento, Uffici di Staff del dipartimento, DG, Uffici di Staff ed UOD con l'indicazione delle risorse umane in servizio.

Una nota metodologica fornisce, poi, indicazioni in ordine ai criteri seguiti nella redazione della Carta, partendo dall'elencazione delle attività svolte.

In ordine agli standard di qualità, sono indicate le dimensioni e sottodimensioni, previste dalle delibere CIVIT n. 88/2010 e 3/2012, ovvero accessibilità –tempestività -trasparenza - efficacia.

Seguono le schede di presentazione dei dati su attività e servizi, articolate per relativa struttura ordinamentale della DG, con indicazione delle competenze, dei riferimenti normativi ed amministrativi, del responsabile delle attività, dei recapiti telefonici e di indirizzo email, degli standard qualitativi, dei costi contabilizzati, dei tempi medi di erogazione dei servizi, riferimenti normativi ed amministrativi, in piena rispondenza con le previsioni della Delibera CiVIT 3/2012.

Non sono presenti indicazioni in ordine alla erogazione on line dei servizi.

L'ultima sezione della Carta è dedicata alla "*Tutela e partecipazione dei cittadini*" con indicazione delle modalità di esercizio della stessa.

##### **2. Coerenza con Delibera CiVIT 3/2012**

**Tab. n.4 Carta dei Servizi DG 50.05.00**

<b>Dimensioni della qualità Dimensioni della qualità</b>	<b>Carta dei Servizi</b>
	Direzione Generale Politiche sociali, Politiche culturali, Pari Opportunità e Tempo libero
Accessibilità	2
Tempestività	2
Trasparenza	2
Efficacia	2
<b>Dimensioni aggiuntive</b>	
Continuità	0

Elasticità	0
Flessibilità	0
Equità	0
Efficienza	0
Empatia	0
Aggiornamento	2015-2016 (presunto)
Coerenza con direttiva	si

<b>Legenda</b>	
0	Assente
1	Sufficientemente rappresentata
2	Ben rappresentata

**Note:** le informazioni presenti nella Carta dei Servizi pur consentendo di individuare tutte le dimensioni della qualità è da ritenersi non aggiornata e potrebbe non esplicitare in toto le funzioni attribuite.

#### **E. Carta dei Servizi "Autorità di Audit" 41.01.00**

Il documento pubblicato non è aggiornato, risale all'anno 2013.

##### 1. Descrizione della carta

Il documento è articolato in:

- Piano qualità – **anno 2013**
- Strategia – **revisione annualità 2011**
- Manuale - **delle Procedure dell'Autorità di Audit**
- Allegati – **raccolta di schede utilizzate nei processi operativi dell'AdA**

Nella premessa sono indicate le motivazioni dell'adozione del nuovo Piano di Qualità per l'annualità 2013 facendo riferimento, tra l'altro, allo Standard IIA 1300 "Programma di Assicurazione e miglioramento qualità" ed alla norma UNI EN ISO 9001:2008 con un focus particolare all'approccio per processi.

Il piano della qualità si pone come finalità quella di fornire i riferimenti necessari per la pianificazione, la programmazione e il controllo delle attività mirate ad un continuo miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei processi.

A seguire sono riportate indicazioni in ordine alla pianificazione, con riferimento alla mappatura dei processi relativi alle attività di competenza dell'AdA, alla realizzazione delle attività, con indicazioni sulle modalità di attuazione degli audit, alla pianificazione e realizzazione delle attività di monitoraggio ed alle attività di verifica e valutazione, per

le quali sono previsti due momenti, a giugno e dicembre, di verifica annuale e valutazione correttiva per permettere di determinare le tendenze.

Il documento pubblicato non risponde ai canoni della Carta dei Servizi *stricto sensu*, fornendo informazioni di carattere tecnico gestionale, piuttosto che sui servizi erogati. Ciò, verosimilmente, va considerato alla luce della natura tecnico specialistica delle competenze della Struttura e della natura dell'utenza (altri Enti, AdA nazionale etc ...).

## 2. Coerenza con Delibera CiVIT 3/2012

Tab. n.5 Carta dei Servizi Autorità di Audit

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Carta dei Servizi</b>
	Autorità di Audit
Accessibilità	1
Tempestività	0
Trasparenza	0
Efficacia	1
<b>Dimensioni aggiuntive</b>	
Continuità	0
Elasticità	0
Flessibilità	0
Equità	0
Efficienza	0
Empatia	0
Aggiornamento	rif. Piano Qualità 2013
Coerenza con direttiva	no

<b>Legenda</b>	
0	Assente
1	Sufficientemente rappresentata
2	Ben rappresentata

**Note:** le informazioni presenti nella Carta dei Servizi non consentono di individuare la maggior parte delle dimensioni della qualità. Da ritenersi poco coerente con la direttiva in tema qualità dei servizi e, in quanto non aggiornata, potrebbe non esplicitare in toto le funzioni attribuite.