

Analisi delle carte dei servizi in Italia

Ai sensi dell'art. 32, c.1 del d.lgs.33/2013 *le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici*. Vigge, pertanto, un generale obbligo in capo a tutte le Amministrazioni pubbliche di predisposizione dei documenti relativi alla qualità delle prestazioni rese.

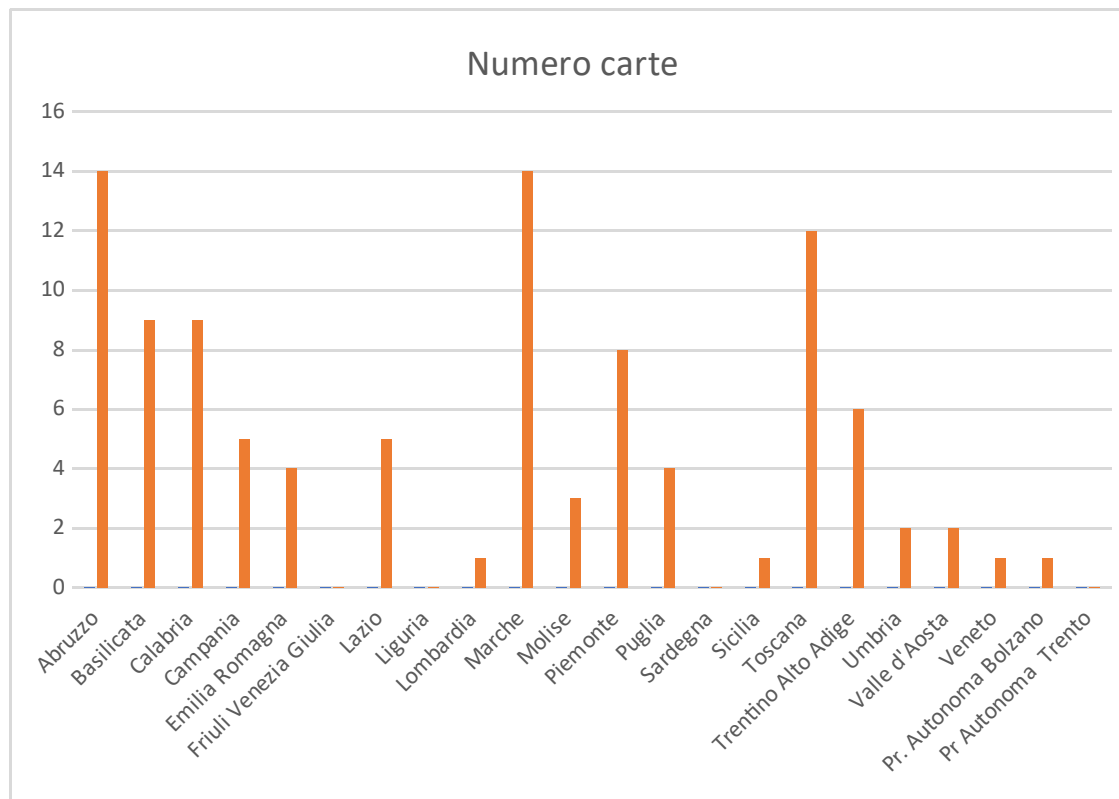
Al fine di fornire un quadro di riferimento più completo ed esaustivo in merito all'attuazione degli strumenti per la qualità dei servizi in Regione Campania, è stata condotta un'analisi di benchmarking che ha riguardato tutte le Regioni italiane e le Province Autonome di Trento e Bolzano. Per poter valutare, infatti, lo stato di attuazione della normativa in Campania e soprattutto per valutare i comportamenti tenuti da altri Enti analoghi, si è proceduto ad un censimento, mediante verifica sui singoli siti delle Amministrazioni regionali, delle carte dei servizi pubblicate (l'estrazione dei dati si riferisce al mese di febbraio 2021).

Nello specifico, in primo luogo, si è proceduto a verificare quante e quali Carte dei servizi fossero pubblicate nella sezione dedicata del portale Amministrazione Trasparente di ciascuna Regione o Provincia Autonoma. In secondo luogo, è stata realizzata una ricerca sui Piani triennali per la prevenzione della corruzione e della trasparenza di ciascun Ente considerato, al fine di individuare eventuali specifiche previsioni in materia.

Dall'analisi, i cui risultati sono riportati nell'Allegato n. 1 A, sono emerse alcune importanti evidenze:

- Il sistema della qualità, di cui la Carta dei servizi rappresenta lo strumento cardine, presenta notevoli differenze tra i diversi Enti. Dall'analisi si evidenzia, infatti, una realtà estremamente disomogenea, in cui a Regioni "più virtuose", che forniscono un documento per tutti o quasi tutti i servizi erogati, si oppongono Regioni in cui la sezione dedicata risulta vuota o parzialmente compilata (cfr grafico n.1).
- I 10 settori a cui sono riferite le Carte dei servizi riscontrate con maggior frequenza sono: Infrastrutture e Trasporti; Ambiente e Territorio; Sanità; Agricoltura; Istruzione/Formazione e Lavoro; URP; settore Socioassistenziale; Tributi Regionali; Biblioteca; Cultura e beni culturali.
- In Regione Campania risultano pubblicate soltanto cinque Carte dei servizi (Agricoltura, Sanità, Politiche Sociali, Istruzione e formazione, Autorità di Audit), di cui soltanto tre afferiscono ai settori rientranti tra quelli precedentemente individuati come i più diffusi (cfr tab n. 1).
- In alcune Regioni, i Piani Triennali per la Prevenzione della corruzione e della trasparenza contribuiscono a delineare le politiche della qualità, individuando azioni e programmando strategie tese al miglioramento complessivo della qualità dei servizi erogati. In particolare, in alcuni casi ad esempio, è prevista una mappatura dei servizi erogati, utile alla successiva implementazione degli strumenti per la qualità come le Carte dei servizi e le indagini di customer satisfaction. In altri casi, invece, è previsto che gli standard di qualità dei servizi vengano declinati quali obiettivi da inserire nel Piano della Performance.

Grafico n. 1: numero carte pubblicate



Tab n. 1 - Carte dei servizi presenti più frequentemente nelle Regioni Italiane

Settore o servizio di riferimento	Presente in Regione Campania		note
Infrastrutture e Trasporti	no		
Ambiente e territorio	no		
Settore Sanitario	si	Carta dei Servizi "Prevenzione e Sanità Pubblica Veterinaria"	coerenza parziale, in quanto specifica del settore Veterinario
Agricoltura	si	Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali Carta dei Servizi	
Istruzione/formazione e lavoro	no		

Allegato n.1 Strumenti per la qualità dei servizi - Linee Guida

URP	no		
Settore socioassistenziale	si	Direzione Generale per le Politiche Sociali, le Politiche Culturali, le Pari Opportunità e il Tempo Libero Carta dei Servizi	
Tributi regionali	no		
Servizio Biblioteca	no		
Cultura e beni culturali	no		

Il PTPCT 2021 – 2023 della Regione Campania, sul tema delle carte dei servizi, innova l'impostazione rispetto al passato. Infatti, come riportato nella tabella n. 2, fino al PTPCT dello scorso anno, l'allegato 4, in corrispondenza dell'obbligo in questione, individuava quattro strutture regionali tenute alla predisposizione della carta dei servizi. Con Il PTPCT vigente, invece, l'obbligo è stato generalizzato a tutte le strutture, prevedendolo in capo alle strutture competenti *ratione materiae*.

Tab n. 2: previsioni del PTPCT della Regione Campania

Anno di riferimento	Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Contenuti dell'obbligo	Responsabile della produzione e dell'aggiornamento	Referente per la raccolta e l'invio in pubblicazione
fino al 2020	Carta dei servizi e standard di qualità	Art. 32, c. 1, d.lgs. n. 33/2013	Carta dei servizi o documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici	DD.GG. Agricoltura, Ricerca Scientifica, Politiche Sociali e Audit	I Referenti delle Strutture
2021	Carta dei servizi e standard di qualità	Art. 32, c. 1, d.lgs. n. 33/2013	Carta dei servizi o documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici	Tutti i dirigenti delle DDGG competenti per materia (chi redige la carta dei servizi)	Referente di ciascuna struttura competente per materia

Interessante è anche l'analisi effettuata, sempre relativamente alle previsioni in parola, dei PTPCT delle regioni italiane.

Ad esempio, il PTPCT della Regione Abruzzo precisa che *al fine di assicurare un'efficace integrazione tra i documenti inerenti al ciclo di gestione della performance è necessario che le misure contenute nei Programmi triennali per la trasparenza e l'integrità e gli standard di qualità associati ai servizi erogati diventino veri e propri obiettivi da inserire nel Piano delle Prestazioni*. Viene, altri termini, ribadito in maniera chiara la necessaria

integrazione del Piano della Performance e del PTPCT, da attuarsi in maniera tale da garantire gli standard di qualità dei servizi erogati.

Il PTPCT della Regione Marche (che sulla base dei dati analizzati sembrerebbe essere ben avviata sull'applicazione dei principi inerenti alla qualità dei servizi), dato atto che nel corso del 2018 è stata completata la mappatura dei servizi con successiva redazione delle relative carte dei servizi, programma un ulteriore passo in avanti. Si fa, infatti, riferimento a due strumenti di valutazione successivi alla fruizione del servizio. Il primo strumento è costituito da un prototipo di indagine di customer satisfaction su un servizio erogato presente nella Carta dei servizi regionale. Il secondo strumento realizzato consiste in un modulo per la rilevazione di segnalazioni /suggerimenti riguardo i servizi presenti nella Carta.

Il PTPCT della Regione Molise, invece, parte dal presupposto che l'individuazione dei servizi erogati sia un obbligo di legge ma anche il riferimento per avviare azioni di miglioramento della qualità degli stessi e di redazione di carte di servizi a cui attenersi. Nell'ambito del Censimento ISTAT delle Istituzioni Pubbliche, il RPCT, in collaborazione con la struttura regionale competente in materia di statistica, ha promosso una completa individuazione dei servizi finali erogati. Tale elaborazione, inviata ad ISTAT, costituisce la base per l'individuazione in forma unitaria a livello nazionale dei servizi e dei relativi standard, nell'ottica imprescindibile della conoscibilità e della confrontabilità dell'offerta dei servizi pubblici, per favorire l'incremento della loro efficienza attraverso un controllo civico consapevole.