

## DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 21 dicembre 1995

Schema generale di riferimento per la predisposizione delle "Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale".

(GU n.4 del 5-1-1996)

IL PRESIDENTE  
DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Vista la propria direttiva del 27 gennaio 1994, concernente: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Visto l'art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, recante: "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";

Visto lo schema generale di riferimento per l'adozione delle "Carte dei servizi del settore previdenziale ed assistenziale" predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d'intesa con il Ministero del lavoro e della previdenza sociale, con il Ministero del tesoro e con il Ministero dell'interno;

Decreta:

Art. 1.

In attuazione dell'art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, e' emanato l'allegato schema generale di riferimento per la predisposizione delle "Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale ed assistenziale".

Art. 2.

Le amministrazioni e gli enti che erogano servizi pubblici previdenziali ed assistenziali adottano, ai sensi dell'art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, entro centoventi giorni dalla data di emanazione del presente decreto, le relative "Carte dei servizi" sulla base dei principi indicati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento, dandone adeguata pubblicita' agli utenti e inviandone copia al Dipartimento della funzione pubblica.

Art. 3.

Ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, il "Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi", istituito presso il Dipartimento della funzione pubblica, valuta gli standard di qualita' adottati dai soggetti erogatori e indica eventuali modifiche e/o integrazioni da apportare.

Art. 4.

Il Dipartimento della funzione pubblica adotta iniziative di monitoraggio sull'attuazione del presente decreto e provvede ad inserire i risultati nella relazione annuale al Parlamento sullo stato della pubblica amministrazione, predisposta ai sensi dell'art. 30 della legge 28 ottobre 1970, n. 775, e successive modificazioni ed integrazioni. I risultati del monitoraggio sono, altresì, trasmessi ai servizi di controllo interno delle amministrazioni interessate.

Il presente decreto sara' pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

Roma, 21 dicembre 1995

p. Il Presidente del Consiglio dei Ministri  
Il Ministro per la funzione pubblica  
FRATTINI

Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento della funzione pubblica

Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale  
 Ministero del Tesoro - Ministero dell'Interno  
 I.N.P.S. - I.N.A.I.L. - I.N.P.D.A.P.  
 SCHEMA GENERALE DI RIFERIMENTO  
 PER LA PREDISPOSIZIONE DELLE  
 "CARTE DEI SERVIZI PUBBLICI DEL  
 SETTORE PREVIDENZIALE ED ASSISTENZIALE"

1. PARTE PRIMA

1.1 PREMESSA

Le amministrazioni pubbliche operanti nel comparto previdenziale ed assistenziale devono orientare la propria attivita' verso l'ottimizzazione del servizio fornito, come obiettivo primario da raggiungere nei confronti dell'utenza, anche alla luce dei principi di efficienza e di trasparenza contenuti nella legge 7 agosto 1990, n. 241.

In tale ottica e in attuazione del decreto legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito nella legge n. 273 dell'11 luglio 1995, e' stato predisposto il presente schema generale di riferimento che, unitamente ai principi contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, rappresenta la base cui dovranno ispirarsi i soggetti erogatori per la predisposizione delle rispettive "Carte".

Attesa la complessita' della materia trattata e la molteplicita' delle amministrazioni interessate, il presente schema e' riferito a principi di carattere generale, in materia di:

- fattori di qualita' dei servizi
- metodologia per la costruzione di standard di qualita' attraverso l'utilizzo di indicatori interni ed esterni alle Amministrazioni
- strumenti di tutela del cittadino-cliente-utente.

In linea con i suddetti principi, le specifiche Carte, da emanarsi entro 120 giorni a decorrere dalla pubblicazione del decreto contenente il presente schema generale, dovranno contenere l'indicazione delle iniziative di carattere normativo, procedurale ed organizzativo finalizzate al miglioramento della qualita' del servizio e, piu' in particolare, del rapporto con l'utente inteso in termini di informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri.

Le specifiche Carte dovranno essere redatte in un linguaggio chiaro e comprensibile a tutti i cittadini.

1.2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le principali fonti normative cui si e' uniformato il presente schema generale di riferimento e alle quali si dovranno conformare le Carte dei servizi dei soggetti erogatori sono:

- la legge 7 agosto 1990, n. 241 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi");
- il decreto del Presidente della Repubblica del 27 giugno 1992, n. 352 ("Regolamento per la disciplina delle modalita' di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi");
- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
- il decreto del Ministro per la funzione pubblica del 31 marzo 1994 ("Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni");
- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- il decreto legge 12 maggio 1995, n. 163 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"), convertito, con modificazioni, nella Legge 11 luglio 1995, n. 273.

I principi ispiratori della predetta trovano specifico riferimento anche nei contratti collettivi nazionali recentemente stipulati con l'ARAN per il personale del comparto degli Enti pubblici non economici e per quello dipendente dai Ministeri, prevedendo che

l'attivita' delle amministrazioni, ed in particolare il comportamento dei dipendenti, debbano essere improntati, nella primaria considerazione delle esigenze degli utenti, all'efficienza ed al miglioramento della qualita' del servizio reso.

## 2. PARTE SECONDA

### 2.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

Le singole Carte dei servizi dovranno ispirarsi ai seguenti principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

#### EGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni puo' essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

#### IMPARZIALITA' e CONTINUITA'

I soggetti erogatori agiscono, secondo criteri di obiettivita', giustizia ed imparzialita' garantendo, attraverso tutte le strutture decentrate sul territorio, la regolarita' e la continuita' del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. Adottano, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualita' di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

#### DIRITTO DI SCELTA

I soggetti erogatori si impegnano a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di maggiore flessibilita' per l'erogazione dei servizi sul territorio.

#### PARTECIPAZIONE

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata nell'ambito delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la piu' ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

I soggetti erogatori, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente e si impegnano a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestivita' e di correttezza dei comportamenti.

#### EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attivita' dei soggetti erogatori si informa a criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico.

I soggetti erogatori garantiscono ed organizzano la formazione e l'aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, con particolare attenzione al personale la cui attivita' comporti il rapporto con l'utenza.

### 2.2 FINALITA'

In un contesto sociale ed economico caratterizzato da continui cambiamenti e da un quadro di riferimento normativo in costante trasformazione, nel quale la crescente attenzione ai bisogni dell'utente sempre piu' impone la ricerca della qualita' ed economicita' dei servizi pubblici, diventa primario, per il sistema della previdenza e dell'assistenza, l'obiettivo di riuscire a valorizzare la propria azione attraverso l'adozione di un modello gestionale - proprio delle aziende di servizi - orientato alla soddisfazione delle esigenze espresse dall'utente.

Cio' appare tanto piu' necessario ed improcrastinabile in un comparto che interessa praticamente tutti gli strati della popolazione e dell'attivita' economica del Paese.

Basti pensare che le amministrazioni e gli enti del settore previdenziale e assistenziale pubblico erogano oltre 22.000.000 tra pensioni e rendite e che le persone iscritte sono circa 25.000.000.

A fronte di una platea cosi' vasta di cittadini interessati ad ottenere servizi estremamente diversificati, tanto di natura previdenziale che assistenziale, attraverso contatti, con

amministrazioni che agiscono con modalita' operative ed organizzative, tempi e criteri ancora non omogenei e scarsamente integrati, la "Carta dei servizi" deve costituire:

- strumento agevole, leggibile, comprensibile e verificabile ad uso del cittadino per la conoscenza generalizzata in ordine al livello di tutela sociale garantito al verificarsi di rischi assicurati o, comunque, protetti, quali l'eta', la perdita della integrita' fisica o della autosufficienza economica, la morte, etc.;
- impegno forte per i soggetti erogatori ad avviare, pur nel rispetto dei vincoli normativi che ne disciplinano l'attivita', un percorso di progressiva omogeneizzazione nella gestione dei rapporti con i propri utenti, anche attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per l'esame delle problematiche comuni e l'adozione di soluzioni organizzative e procedurali quanto piu' possibile uniformi.

Affinche' possa efficacemente incidere sulla realta' operativa e sul rapporto con l'utenza, la "Carta" deve riguardare tutti gli aspetti correlati alla "missione" dei soggetti che erogano servizi e deve essere costantemente aggiornata ed adeguata all'evolversi della realta' sociale o dei bisogni della collettivita'.

A tal fine, la "Carta" di ciascuna amministrazione, prima della diffusione, sara' oggetto di confronto con le associazioni degli utenti e con gli Istituti di patronato, cosi' come e' avvenuto per il presente Schema generale di riferimento".

Nelle "Carte" specifiche, ciascun soggetto erogatore, sulla base delle procedure definite dal Comitato permanente per l'attuazione della "Carta dei servizi pubblici", dovra' individuare le modalita' per sottoporre a verifica gli standard con le associazioni degli utenti e con gli Istituti di patronato (esempio: invio dei risultati raggiunti e ricezione delle osservazioni tramite posta, programmazione di apposite riunioni).

Dovranno, inoltre, essere intraprese iniziative a livello centrale e locale per consentire un'adeguata pubblicizzazione della "Carta", in quanto la conoscenza da parte dell'utenza e' indispensabile per garantirne l'attuazione.

In particolare, potra' prevedersi:

- la consegna della "Carta" all'utenza presso le strutture locali che erogano servizi, eventualmente anche su supporto informatico, su audiocassetta o in scrittura braille.
- l'inserimento della "Carta" su INTERNET e negli Sportelli Self Service;
- la distribuzione di depliant informativi sui contenuti e le finalita' della "Carta".

### 2.3 STRUTTURA E CONTENUTO DELLE CARTE DEI SOGGETTI EROGATORI

La struttura delle "Carte specifiche" dovra' essere cosi' articolata:

- Premessa - Criteri di carattere generale
- Parte prima - Qualita' dei servizi offerti e relativi sistemi di rilevazione
- Parte seconda - Strumenti di tutela del cittadino-cliente-utente
- Parte terza - Schede descrittive delle singole prestazioni erogate
- Parte quarta - Dislocazione sul territorio delle strutture.

La Premessa conterra', in particolare, una sintetica descrizione del soggetto erogatore e dei relativi fini istituzionali nonche' i principi fondamentali cui lo stesso e' tenuto ad uniformarsi.

La parte prima illustrera' le modalita' di erogazione dei servizi, con specifico riferimento ai seguenti fattori che ne definiscono la qualita' formale e sostanziale (cfr. paragrafo 2.3.1):

- comunicazione
- affidabilita'
- tempestivita'
- trasparenza.

I soggetti erogatori indicheranno nelle "Carte specifiche" non soltanto le iniziative attuate per il miglioramento del rapporto con l'utenza, ma anche quelle che intendano assumere per l'ottimizzazione dei servizi offerti.

Saranno, altresì, indicati i sistemi di misurazione e valutazione della qualità (cfr. paragrafo 2.3.2), con particolare riferimento a:

- standard quali-quantitativi
- modalità di distribuzione del questionario per la valutazione del servizio e successiva elaborazione dei dati in esso contenuti.

La Parte seconda descriverà gli strumenti da utilizzare per rendere effettiva la tutela dell'utente. In particolare, saranno individuate le linee guida per la realizzazione della procedura di reclamo (cfr. paragrafo 2.3.3).

La Parte terza sarà costituita da una serie di schede illustrative delle singole prestazioni erogate, secondo il facsimile riportato nella figura n. 1.

La Parte quarta conterrà la dislocazione sul territorio delle strutture dell'amministrazione interessata, con eventuale inserimento di cartine illustrative o, comunque, con l'evidenza di tutte le unità erogatrici di servizi.

SCHEDA DELLE PRESTAZIONI  
(facsimile)

(- - - - -)

Parte tratteggiata riservata alla denominazione della prestazione

<p>NATURA DELLA PRESTAZIONE</p>  <p>COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE</p>  <p>CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE</p>  <p>REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE</p>  <p>DECORRENZA</p>  <p>DURATA</p>  <p>COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE</p>  <p>COME SI CALCOLA LA PRESTAZIONE</p>  <p>ESCLUSIONI</p>	
--	--

## NOTIZIE UTILI

fig. 1.

## 2.3.1 I FATTORI DI QUALITA' DEI SERVIZI

La capacita' di risposta di una amministrazione pubblica alle aspettative dei propri utenti si puo' misurare, prevalentemente, in termini di comunicazione, affidabilita', tempestivita' e trasparenza del servizio.

La comunicazione definisce la qualita' formale del servizio, in termini di capacita' di gestione del rapporto con il cittadino attraverso: l'informazione e l'accoglienza; la affidabilita', la tempestivita' e la trasparenza ne definiscono l'aspetto sostanziale, in termini di "servizio giusto nel tempo giusto", da realizzare attraverso la professionalita' degli operatori, la congruita' del modello organizzativo e gestionale, la semplificazione delle procedure e la completezza e chiarezza delle comunicazioni.

## A) LA COMUNICAZIONE

Atteso che la gestione della complessa gamma di rapporti che ciascun soggetto erogatore intrattiene con i propri utenti afferisce, sostanzialmente, ad aspetti di comunicazione, occorre necessariamente porre in essere una nuova strategia finalizzata a ridisegnare il ruolo della comunicazione, quale fattore pervasivo dei processi preordinati all'erogazione di servizi e quale strumento propedeutico, per il cittadino, tanto all'esercizio del diritto di scelta che a quello di partecipazione effettiva all'erogazione del servizio.

E' pertanto, in primo luogo, sulle diverse componenti del fattore comunicazione che i soggetti erogatori dovranno migliorare progressivamente il livello qualitativo dei propri servizi, anche attraverso la costituzione dell'ufficio per le relazioni con il pubblico, ovvero la previsione della specifica funzione all'interno di una struttura piu' articolata.

## a) L'informazione

Un punto di crisi nei rapporti dei cittadini con la pubblica amministrazione e' sicuramente rappresentato dalle carenze ancora esistenti sul piano dell'informazione.

In relazione a cio', i soggetti erogatori dovranno portare avanti il processo, peraltro gia' da tempo avviato, di migliore canalizzazione e diffusione delle informazioni di carattere generale e specifico per l'utenza e di rivisitazione della modulistica in uso per migliorare la comprensibilita' del linguaggio, la grafica, nonche' la strutturazione e la completezza.

Con la "Carta" dovranno essere definite le seguenti aree di immediato intervento:

## a.1) Le informazioni di carattere generale

I soggetti erogatori dovranno assumere adeguate iniziative che possano contribuire a rendere un servizio di informazione all'utenza. In particolare, saranno previste:

- l'autonoma predisposizione e distribuzione all'utenza di opuscoli, depliant e, ove possibile, di supporti magnetici sull'attivita' svolta e sulle modalita' da seguire per usufruire del servizio;
- la presenza sul territorio di "punti di informazione", nell'ambito dei progetti previsti dal Dipartimento della funzione pubblica per lo sviluppo di una politica attiva dei servizi della Pubblica Amministrazione. Come prima iniziativa potranno essere implementate, con quelle riferite ad altri soggetti erogatori, le informazioni disponibili sugli Sportelli self-service collocati da INPS, INAIL, Ministero delle finanze e Ministero del tesoro presso le proprie strutture o presso altri Enti ove e' maggiore l'afflusso di utenza;
- la diffusione in via telematica delle informazioni;
- la diffusione, attraverso i mass-media nazionali e locali, di comunicati in ordine a disposizioni di carattere generale, la cui

sollecita conoscenza e' condizione indispensabile per il corretto e tempestivo esercizio di un diritto o per la puntuale ottemperanza ad un obbligo da parte degli utenti.

#### a.2) La modulistica

La modulistica attualmente in uso nelle amministrazioni presenta sostanziali differenze tanto sul piano del linguaggio, quanto su quello della strutturazione del testo e dell'organizzazione delle informazioni.

Inoltre, anche all'interno di una stessa amministrazione esistono non giustificate difformita' a livello sia contenutistico che formale, in moduli predisposti per finalita' analoghe.

Posto, pertanto, che ciascuna amministrazione procedera' ad una razionalizzazione della propria modulistica, dovra' essere previsto l'avvio di un lavoro comune di ricognizione e di revisione complessiva della modulistica esistente. Cio' con l'obiettivo di adeguare gradatamente i testi delle comunicazioni agli utenti - su supporto cartaceo, informatico e telematico - a criteri di chiarezza, leggibilita' e comprensibilita', in linea con il codice di stile elaborato dal Dipartimento della funzione pubblica e che rispondano, per quanto possibile, a requisiti di omogeneita' formale e sostanziale.

Sara' inoltre compito dei soggetti erogatori valutare, eventualmente di concerto, l'opportunita' di un ampliamento degli strumenti di diffusione e dei punti di ricezione della modulistica, anche in relazione alle specifiche esigenze degli utenti.

#### b) L'Accoglienza

Nell'attuale fase di accelerazione del processo di cambiamento della pubblica amministrazione, l'utente assume un ruolo sempre piu' rilevante e, conseguentemente, l'attivita' svolta dalle singole strutture deve essere proiettata verso l'esterno.

In tale ottica, i soggetti erogatori dovranno adottare misure idonee ad agevolare il rapporto con l'utente in ogni suo aspetto.

#### b.1) La segnaletica

I soggetti erogatori provvederanno:

- a proporre alle Autorita' locali la collaborazione di adeguata segnaletica esterna ad ogni struttura territoriale che faciliti l'individuazione, da parte del cittadino, della struttura stessa;
- ad affiggere, sia all'esterno della porta di accesso alla Sede che all'interno della struttura di ricezione dell'utenza, una targa contenente gli orari giornalieri di apertura al pubblico;
- a dotare le Sedi di segnaletica interna idonea a facilitare l'accesso ai diversi Uffici che intrattengono rapporti con i cittadini;
- ad evidenziare all'interno delle Sedi, eventualmente anche attraverso l'utilizzo degli Sportelli self-service. I procedimenti trattati da ciascun Ufficio e la relativa durata, in linea con quanto previsto dal regolamento di attuazione della legge n. 241/90.

#### b.2) L'accessibilita' al servizio

I soggetti erogatori adotteranno misure idonee a rendere piu' agevole per l'utente l'accesso al servizio, con specifico riferimento agli orari, alle modalita' di prenotazione ed alle agevolazioni per particolari categorie di utenti.

Si impegnano, pertanto:

- a garantire l'apertura degli sportelli in fasce di orario sia antimeridiane che pomeridiane. L'orario di apertura di ciascuna struttura verra' uniformato a livello provinciale e le eventuali modifiche saranno adeguatamente pubblicizzate;
- a prevedere adeguati prolungamenti degli orari di apertura al pubblico in occasione di scadenze particolari per le quali possa ipotizzarsi un eccezionale afflusso di utenti;
- a garantire un adeguato servizio telefonico di informazione e di prenotazione appuntamenti, preferibilmente a mezzo "numero verde";
- a facilitare gli adempimenti posti a carico di utenti che, a causa di eta' avanzata o di infermita' fisica, abbiano difficolta' a spostarsi dalla propria abitazione;

- a realizzare interventi preordinati ad eliminare le barriere architettoniche che si frappongono all'accesso alle strutture ed al libero esercizio dei propri diritti da parte degli utenti portatori di handicap.

I Soggetti erogatori valuteranno, inoltre, la possibilita' di dotare le proprie strutture di telefoni DTS e di specifici "numeri verdi" per favorire la comunicazione con gli utenti sordomuti.

#### b.3) La ricezione dell'utenza

Nei confronti degli utenti che si recano presso gli uffici per presentare domande di prestazioni previdenziali o assistenziali ovvero per ottenere informazioni in proposito, i soggetti erogatori dovranno:

- migliorare, per quanto possibile, il comfort degli ambienti di sosta e di attesa del pubblico;
- assicurare la riconoscibilita' degli operatori che gestiscono il contatto con il pubblico, ribadendo l'obbligatorieta' del relativo cartellino di riconoscimento;
- regolare l'afflusso agli sportelli possibilmente mediante "turnomatic" o, comunque, attraverso l'assegnazione di numeri progressivi che evitino affollamenti e contestazioni;
- avviare una metodologia di rilevazione dei tempi di attesa agli sportelli, al fine di applicare eventuali correttivi nel caso di inadeguatezza del servizio;
- garantire la presenza agli sportelli di personale qualificato in grado di fornire, con cortesia e disponibilita', risposte esatte e complete, nonche' di indirizzare correttamente l'utente nei casi in cui la richiesta debba essere avanzata presso altra struttura della medesima amministrazione;
- garantire e facilitare l'esercizio del diritto di accesso alla documentazione amministrativa previsto dal D.P.R. n. 352/92 sia per la visione di documenti che per il rilascio di copie;
- prevedere, nei locali di accesso al pubblico, idonee forme di pubblicizzazione delle procedure di reclamo (esempio: cartellonistica, inserimento nei depliant);
- realizzare spazi idonei per colloqui che necessitino di particolare riservatezza con riferimento alle problematiche di cui e' portatore l'utente e per la visione dei documenti richiesti ai sensi del decreto di cui sopra;
- promuovere la diffusione di specifici "punti-cliente" dove sia possibile attivare un rapporto piu' personalizzato ed interattivo con l'utente, sia in relazione ad esigenze di approfondimento e di istruttoria connesse con una domanda di prestazione, sia in funzione di una piu' puntuale attivita' di informazione e di consulenza.

#### b.4) Le visite mediche

Le amministrazioni che effettuano visite mediche con proprie strutture dovranno:

- garantire il diritto al rispetto della dignita' della persona ed alla riservatezza delle informazioni concernenti le condizioni psicofisiche dell'utente;
- informare, ove possibile, l'utente, per il tramite del medico di famiglia e con le modalita' che saranno ritenute piu' opportune, delle patologie riscontrate in sede di accertamento medico-legale e non denunciate dal medico di parte; cio' indipendentemente dall'esito della domanda di prestazione e soprattutto nei casi di accertata sussistenza di patologie a carattere evolutivo;
- adibire al ricevimento del pubblico personale qualificato e consapevole delle condizioni di particolare disagio di cui possono essere portatori gli utenti;
- ubicare gli ambulatori in ambienti facilmente individuabili ed accessibili;
- agevolare l'accesso alla struttura inviando, con congruo anticipo, la comunicazione di invito a visita medica, sulla quale dovra' essere chiaramente indicato - oltre al giorno - il motivo dell'invito, l'indirizzo e l'ubicazione dell'Ufficio sanitario, gli accertamenti specialistici e i precedenti di carattere diagnostico,



- eventualmente in possesso dell'interessato, che possano risultare utili ai fini della valutazione medico-legale, nonché le modalità per chiedere un eventuale rinvio della visita medica;
- dotare gli ambulatori medesimi di confortevoli sale di attesa per l'accoglienza degli utenti e dei loro accompagnatori, nonché di servizi igienici particolarmente dimensionati ed attrezzati, al fine di consentire l'utilizzazione anche a persone con ridotte o impedito capacità motorie;
  - concentrare, per quanto possibile, l'espletamento di accertamenti specialistici che si rendessero necessari ai fini del giudizio medico-legale, per limitare al massimo disagi e perdite di tempo per gli interessati;
  - dotare gli ambulatori di farmaci di primo soccorso per far fronte a malesseri improvvisi.

#### B) L'AFFIDABILITÀ E LA TEMPESTIVITÀ

L'obiettivo di miglioramento dei servizi comporta un sostanziale impegno per i soggetti erogatori, oltre che sul piano della comunicazione e, quindi, della capacità di gestire un rapporto sempre più personalizzato ed interattivo con l'utenza, anche su quello dello snellimento dei processi operativi e dell'introduzione di più efficaci modelli gestionali che consentano un recupero in termini di affidabilità e di tempestività dei servizi erogati.

A tale riguardo e nell'ambito di un percorso di progressivo adeguamento e miglioramento della propria attività, i soggetti erogatori:

- attuano sistematicamente le disposizioni vigenti in materia di autocertificazione;
- acquisiscono, direttamente e sollecitamente, presso altre pubbliche amministrazioni la documentazione di cui all'art. 18 della legge n. 241/90. A tale scopo saranno, pertanto, progressivamente implementate forme di collegamento telematico;
- richiedono tempestivamente all'interessato l'eventuale ulteriore documentazione occorrente (diversa da quella di cui al precedente punto), non consegnata all'atto della presentazione della domanda, privilegiando la comunicazione telefonica;
- prevedono il trasferimento alla struttura competente di atti e documenti erroneamente pervenuti o presentati dall'utente, comunicandolo a quest'ultimo;
- adottano - proponendo anche interventi di delegificazione - semplificazioni procedurali, atte ad eliminare reiterazioni di adempimenti e tempi morti che si ripercuotono negativamente sulla tempestività dell'erogazione dei servizi;
- procedono alla standardizzazione e, ove possibile, alla informatizzazione dei flussi procedurali;
- introducono sistemi di sicurezza dei dati;
- garantiscono il rispetto dei tempi di erogazione dei servizi, stabiliti nei regolamenti di attuazione della legge n. 241/90;
- pianificano interventi formativi finalizzati ad accrescere la professionalità e l'orientamento del personale al servizio ed all'utente.

#### C) LA TRASPARENZA

I soggetti erogatori garantiranno la chiarezza e la completezza dei provvedimenti adottati:

- integrando i dati contenuti nelle ricevute consegnate all'utenza con le informazioni di cui all'art. 8 della legge n. 241/90 relativamente all'amministrazione competente, all'oggetto e al responsabile del procedimento;
- inviando all'utente, nei casi in cui non sia possibile (per cause esterne all'amministrazione) rispettare i termini previsti per la definizione del procedimento, una comunicazione interlocutoria contenente i motivi del ritardo;
- inoltrando all'utente apposita comunicazione scritta circa l'esito della richiesta avanzata, che contenga:
  - se accolta, tutte le informazioni relative tanto alla consistenza ed alla durata della prestazione, quanto alle modalità di riscossione, nonché agli eventuali obblighi dell'interessato

connessi alla percezione della prestazione stessa

- se respinta, le circostanziate motivazioni del mancato accoglimento, nonché le modalità ed i termini di ricorso contro il provvedimento di rigetto.

Nel diagramma riportato nella figura n. 2 è stata schematizzata, a titolo esemplificativo, l'articolazione delle iniziative di miglioramento previste - in via generale - in relazione a ciascuno dei fattori di qualità precedentemente indicati.

----> Vedere Immagine a Pag. 20 della G.U. <----

fig. 2

### 2.3.2 LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 prevede che i soggetti erogatori, sulla base di quelli che sono stati individuati come fattori di qualità dei servizi, definiscano standard di qualità e di quantità di cui assicurano il rispetto.

I soggetti erogatori, pertanto, dovranno tradurre, nelle "Carte specifiche", gli impegni di miglioramento assunti, in standard quali-quantitativi di servizio e individuare le relative metodologie di controllo.

#### A) GLI STANDARD QUALI-QUANTITATIVI

La definizione di uno standard passa attraverso le seguenti fasi:

- individuazione dei fattori di qualità del servizio (cfr. paragrafo 2.3.1.);
- selezione del fattore o dei fattori di qualità del servizio di cui si vuol misurare o migliorare il livello quantitativo o qualitativo raggiunto;
- individuazione di indicatori relativi al fattore o ai fattori di qualità selezionati;
- raccolta di dati significativi relativi agli indicatori di qualità;
- elaborazione dei dati significativi per la misurazione degli indicatori;
- definizione dello standard.

Gli indicatori costituiscono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano l'incidenza di un determinato fenomeno "indicativo" di un fattore di qualità (es.: la chiarezza della modulistica rispetto al fattore "comunicazione").

#### a) La raccolta dei dati

Per determinare l'incidenza degli indicatori occorrerà procedere alla raccolta di dati che rappresentino nel modo più attendibile i fenomeni.

I dati da raccogliere dovranno pertanto soddisfare i requisiti di significatività e rappresentatività:

- la significatività implica che i dati raccolti abbiano un'adeguata consistenza numerica, affinché le informazioni e le conclusioni che si traggono siano sufficientemente precise;
- la rappresentatività implica che i criteri secondo cui i dati sono stati raccolti siano tali da garantire una interpretazione corretta del fenomeno, relativamente a quegli aspetti che si vogliono analizzare.

In via generale, i dati significativi da raccogliere possono essere a carattere quantitativo o qualitativo:

- i dati quantitativi sono quelli che si possono esprimere con numeri;
- i dati qualitativi sono quelli basati su scale di giudizio o di merito (es.: ottimo, buono, medio, cattivo), ovvero su scale di punteggio da attribuire, ad esempio, in relazione ad aspettative o percezioni.

I soggetti erogatori, per poter adottare e controllare i propri standard, dovranno predisporre almeno i fondamentali sistemi di rilevazione e di analisi dei dati quantitativi e qualitativi:

- controllo statistico di processo (tempi di definizione, tassi di rilavorazione ecc.);
- analisi dei comportamenti interni;

- analisi della risposta dell'utenza;
- verifica degli scostamenti e dei miglioramenti ottenuti.

I soggetti erogatori adotteranno, ad esempio, un sistema di rilevazione di dati quantitativi per controllare la tempestività del servizio sotto il profilo del rispetto dei tempi previsti dai singoli regolamenti di attuazione della Legge n. 241/90 o del diverso standard pianificato.

Per ogni procedimento la rilevazione dovrà necessariamente riguardare:

- data di inizio
- data di conclusione
- esito.

La rilevazione potrà essere utilmente estesa ad altri dati significativi, quali ad esempio:

- dati che consentano l'individuazione di eventuali cause di ritardo (numero di domande presentate incomplete di documentazione, ecc.)
- dati che siano rappresentativi dell'affidabilità del servizio, intesa come correttezza del provvedimento originariamente assunto (numero di rilavorazioni dovute ad erronea determinazione della prestazione, numero di domande accolte a seguito di riesame o di ricorso, ecc.).

I soggetti erogatori adotteranno, inoltre, sistemi di rilevazione di dati qualitativi in relazione a fattori di qualità i cui indicatori, per attenersi ad aspetti organizzativi, ovvero di capacità di comunicazione e di gestione del rapporto con l'utenza, non possono avere una connotazione numerica.

Essi si sostanziano, infatti, in valutazioni, giudizi o percezioni, che potranno scaturire ad azioni di verifica e di monitoraggio interno e da indagini condotte presso l'utenza.

Ci si riferisce, ad esempio:

- alla corretta gestione del processo di erogazione del servizio
- alla coerenza degli assetti organizzativi con le finalità di servizio perseguite
- alla chiarezza della comunicazione
- alla professionalità, disponibilità, affidabilità e orientamento all'utenza del personale.

In particolare, con riferimento ai dati qualitativi interni, potranno essere attivati i seguenti sistemi di rilevazione:

Monitoraggio delle fasi di svolgimento del servizio

Tale monitoraggio consente di valutare il livello di servizio raggiunto con riferimento ad obiettivi di qualità predeterminati all'interno dell'ente, nonché di evidenziare i problemi ed i disservizi che si verificano in fase di esecuzione.

Per l'attivazione di tale forma di controllo è indispensabile definire preliminarmente le fasi e le relative modalità di esecuzione del processo di erogazione del servizio, formalizzarle in istruzioni operative ed eventualmente schematizzarle in "mappe del servizio" che possano servire da supporto per il controllo del corretto svolgimento del servizio stesso.

Verifiche di funzionalità organizzativa

Tali verifiche presuppongono che il soggetto erogatore abbia predefinito un modello di organizzazione fortemente orientata al servizio e ne abbia resi formalmente esecutivi contenuti e logiche.

Sono in tal modo gli addetti alle verifiche potranno formulare giudizi obiettivi e puntuali sul livello di adeguamento di ciascuna struttura produttiva al modello organizzativo di riferimento e, conseguentemente, sul livello di risposta all'utenza.

Indagini periodiche presso il personale

Tali indagini - da effettuare preferibilmente mediante distribuzione di questionari anonimi - forniranno al soggetto erogatore utili elementi di valutazione in ordine alla "cultura di servizio" maturata all'interno, nonché al livello di adesione e di condivisione, da parte del personale, delle strategie poste in essere dall'amministrazione per migliorare il livello dei servizi erogati.

b) La valutazione da parte dell'utenza sulla qualità del servizio  
Attraverso la raccolta, l'analisi, la comparazione e la valutazione

dei dati quantitativi e qualitativi interni possa essere misurato il livello di qualita' dei servizi, con esclusivo riferimento agli standard autonomamente individuati e pianificati dal soggetto erogatore e, per cio' stesso, non necessariamente corrispondenti alle aspettative ed ai bisogni dell'utente.

Posto, invece, che un servizio puo' definirsi "di qualita'" solo se e' adeguato a tali aspettative e bisogni, non potra' prescindere, per una misurazione ottimale della qualita' dei servizi, dal giudizio dell'utente.

Pertanto, unitamente alla rilevazione dei dati quantitativi e qualitativi interni, i soggetti erogatori dovranno procedere alla sistematica raccolta di dati relativi alla percezione e valutazione della qualita' dei servizi da parte degli utenti.

A tal fine andranno predisposti appositi questionari con i quali si chiederà agli stessi utenti - con garanzia di anonimato - di esprimere il proprio giudizio in merito a quelli che sono gli aspetti piu' significativi per valutare la qualita' del servizio.

A titolo indicativo, e' stato elaborato un facsimile di questionario (All. n. 1), cui i soggetti erogatori potranno far riferimento, eventualmente adottandolo alle proprie specificita'.

Il campo di indagine potra' essere naturalmente ampliato attraverso, ad esempio:

- la predisposizione di ulteriori questionari focalizzati su quelle che sono le aspettative di servizio dell'utenza, ovvero su quello che e' il dislivello per l'utenza, tra il servizio desiderato ed il servizio percepito
- la realizzazione di interviste
- la predisposizione di test sulla chiarezza della comunicazione e sulla semplicita' d'uso della modulistica.

La disponibilita' di una gamma quanto piu' possibile vasta di indicazioni, valutazioni e percezioni degli utenti costituira', infatti, per i soggetti erogatori insostituibile patrimonio di conoscenza per stabilire non solo l'effettivo livello di qualita' raggiunto, ma per comprendere anche in che direzione e con quali priorita' dovrebbero essere avviate iniziative di ulteriore miglioramento.

Nel diagramma riportato nella figura n. 3 e' stata schematizzata l'articolazione di iniziative da adottare per la definizione e la verifica degli standard di qualita' del servizio.

-----> Vedere Immagine a Pag. 24 della G.U. <-----

fig. 3

B) METODOLOGIA DI CONTROLLO PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Valida guida per gestire processi di controllo della qualita' del servizio reso, cui i soggetti erogatori potranno far riferimento, e' quella riconducibile al ciclo P.D.C.A. (figura n. 4), la cui denominazione e' costituita dalle iniziali delle quattro fasi in cui e' possibile articolare il ciclo stesso:

- P = plan (pianificare)
- D = do (fare, mettere in atto)
- C = check (verificare)
- A = act (agire)

-----> Vedere Immagine a Pag. 25 della G.U. <-----

fig. 4

Attenendosi a tale metodologia, i soggetti erogatori:

- Nella fase PLAN, definiranno gli obiettivi di miglioramento da garantire, individueranno le aree di intervento e le iniziative da porre in essere.
- Nella fase DO, che costituisce la fase operativa, porranno in essere le iniziative precedentemente pianificate, compresa l'eventuale attivita' di addestramento e di formazione del personale.

Il lavoro svolto sara' registrato e monitorato secondo quanto detto

in precedenza, posto che e' in questa fase che si colloca la delicata attivita' di raccolta dei dati interni ed esterni.

- Nella fase di CHECK procederanno alla valutazione comparata dei dati statistici di processo, delle risultanze dei monitoraggi e delle verifiche interne, nonche' delle risposte fornite dall'utenza, per individuare il grado di raggiungimento degli obiettivi pianificati ed il livello di gradimento espresso dall'utenza stessa.

- Nella fase ACT agiranno in relazione al raggiungimento o meno degli obiettivi:

- se gli obiettivi pianificati sono stati raggiunti e la risposta dell'utenza e' stata positiva, istituzionalizzeranno le modalita' operative adottate in modo da consolidare e rendere irreversibili i risultati conseguiti.

Il costante monitoraggio della fase di mantenimento dovra' costituire - in una visione dinamica di controllo - non solo garanzia della tenuta dei livelli raggiunti, ma anche strumento di analisi critica, in funzione di ulteriori iniziative che innestino un processo continuo di miglioramento della qualita'.

- se gli obiettivi pianificati non sono stati raggiunti o comunque e' emerso un giudizio negativo sulla qualita' del servizio da parte dell'utenza, procederanno ad una riconsiderazione delle varie fasi del ciclo di miglioramento precedente, per individuare le cause della carenza di qualita' riscontrata ed interverranno sulle stesse sia con azioni correttive immediate sia attivando un nuovo ciclo di miglioramento.

2.3.3. STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO-CLIENTE-UTENTE

I soggetti erogatori predisporranno le misure atte a garantire la tutela dell'utenza e, in particolare:

- emaneranno il regolamento per la disciplina delle istanze di reclamo, presentate per l'inosservanza dei principi sanciti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, secondo le indicazioni contenute negli allegati nn. 2 e 3 e realizzeranno una procedura informatizzata per la gestione delle istanze stesse.

2

Il reclamo puo' essere informale o formale e le relative procedure sono del tutto distinte tra loro con la conseguenza che l'utente potra' liberamente accedere all'uno o all'altro.

- prevederanno, in conformita' ai principi di cui sopra e alle linee guida da individuare nelle "Carte specifiche" che sia garantita una risposta completa all'utente in relazione ai reclami presentati e che siano assicurate, ove possibile e nel rispetto della normativa vigente, adeguate forme di rimborso.
- provvederanno a dare sistematica informazione su termini e modalita' previste per i ricorsi in via amministrativa e giudiziaria, con i modi ritenuti piu' idonei e, comunque, attraverso i provvedimenti assunti dalle amministrazioni, evidenziando anche il ruolo degli istituti di patronato.

All. 1

```

|           |
|           |----- > indicare il Logo dell'Amministrazione
|           |

```

```

----- > indicare la denominazione della struttura
  Questa indagine si propone di conoscere il gradimento dei
cittadini sul servizio reso da questa Amministrazione.

```

```

specificare
gli
adempimenti
istituzionali

```

```

indicare la struttura, ad es.:
Sede, Ufficio, ecc.

```

BARRARE LE CASELLE INTERESSATE CON PENNA  
NERA O BLU SENZA USCIRE DAL CAMPO  
PREDISPOSTO

Oggi Lei e' presente presso questa | | per: | |

avere informazioni su | | | | | |

la gestione di una pratica | | | | | |

----- > indicare il Logo dell'Amministrazione

Le chiediamo di esprimere il suo giudizio, che e' indispensabile,  
insieme ai suggerimenti che vorra' darci, per rendere il servizio  
piu' rispondente alle Sue esigenze.

BARRARE LE CASELLE INTERESSATE CON PENNA  
NERA O BLU SENZA USCIRE DAL CAMPO  
PREDISPOSTO

IL RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
- l'orario di apertura antimeridiano				
- l'orario di apertura pomeridiano				
- l'agibilita' della struttura per i portatori di handicap				
- la disponibilita' del personale				

GLI SPORTELLI

	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
- il numero degli sportelli disponibili				
- la possibilita' di individuare le attivita' di ogni sportello				
- la rapidita' del servizio reso allo sportello				

LE INFORMAZIONI

	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
- la facilita' per ottenere le informazioni necessarie				
- la chiarezza delle informazioni ricevute				
- la consulenza ottenuta circa gli adempimenti da compiere				

I MODULI

	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
- la facilita' di compilazione				
- la loro reperibilita'				

ALTRI SUGGERIMENTI

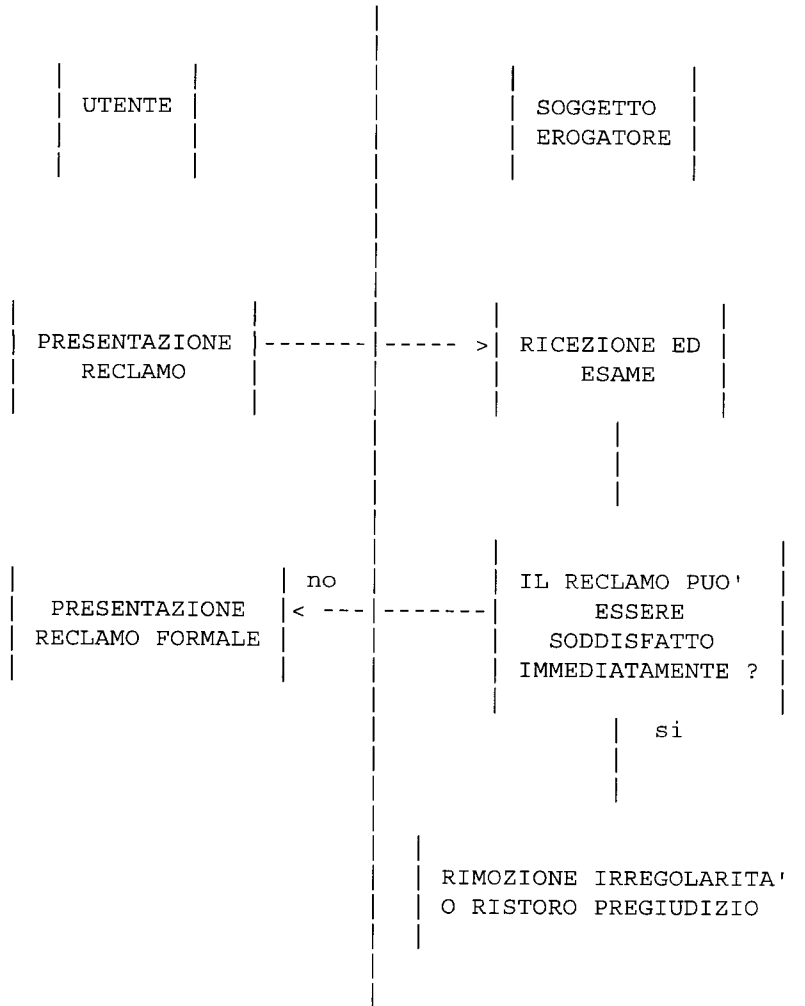
Voglia, cortesemente, fornirci le seguenti ulteriori informazioni:  
Lei si e' rivolto a questa Amministrazione come:

DIRETTO INTERESSATO o DELEGATO | | PATRONATO | | CONSULENTE | |

LA SUA ETA'	SESSO	IL SUO GRADO DI ISTRUZIONE
fino a 40 anni	M	elementare
da 41 a 60 anni	F	medio
oltre 61 anni		medio superiore
data		universitario

Grazie per la collaborazione  
All. 2

CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI  
PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI  
RECLAMO INFORMALE



RECLAMO INFORMALE

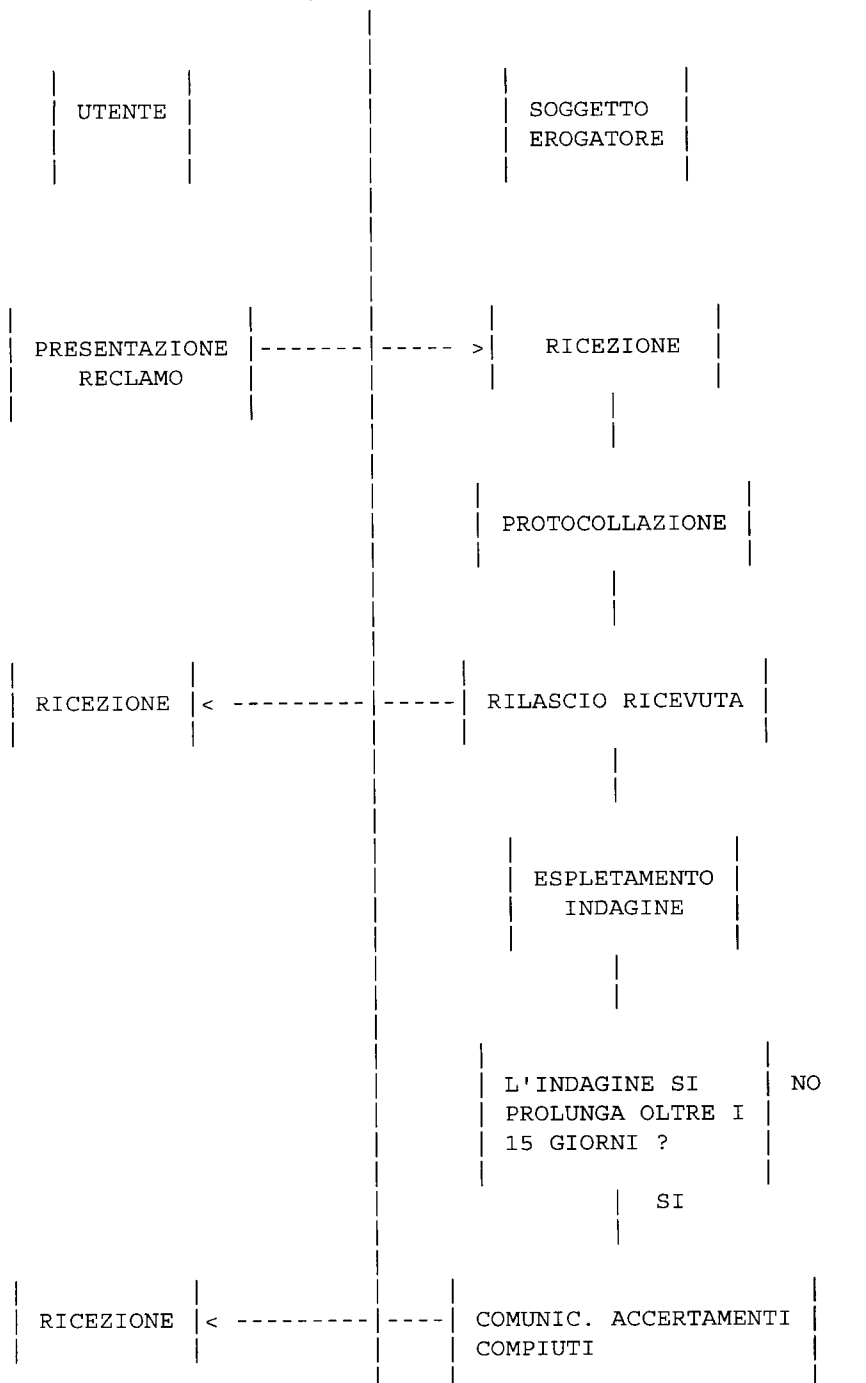
DESCRIZIONE ATTIVITA'

PRESENTAZIONE RECLAMO	L'utente presenta reclamo scritto o verbale per ottenere la rimozione di irregolarita' o il ristoro di pregiudizi derivanti dalla violazione dei principi di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994.
RICEZIONE RECLAMO ED ESAME	L'amministrazione riceve il reclamo ed esamina la richiesta per valutare se possa essere soddisfatta immediatamente.

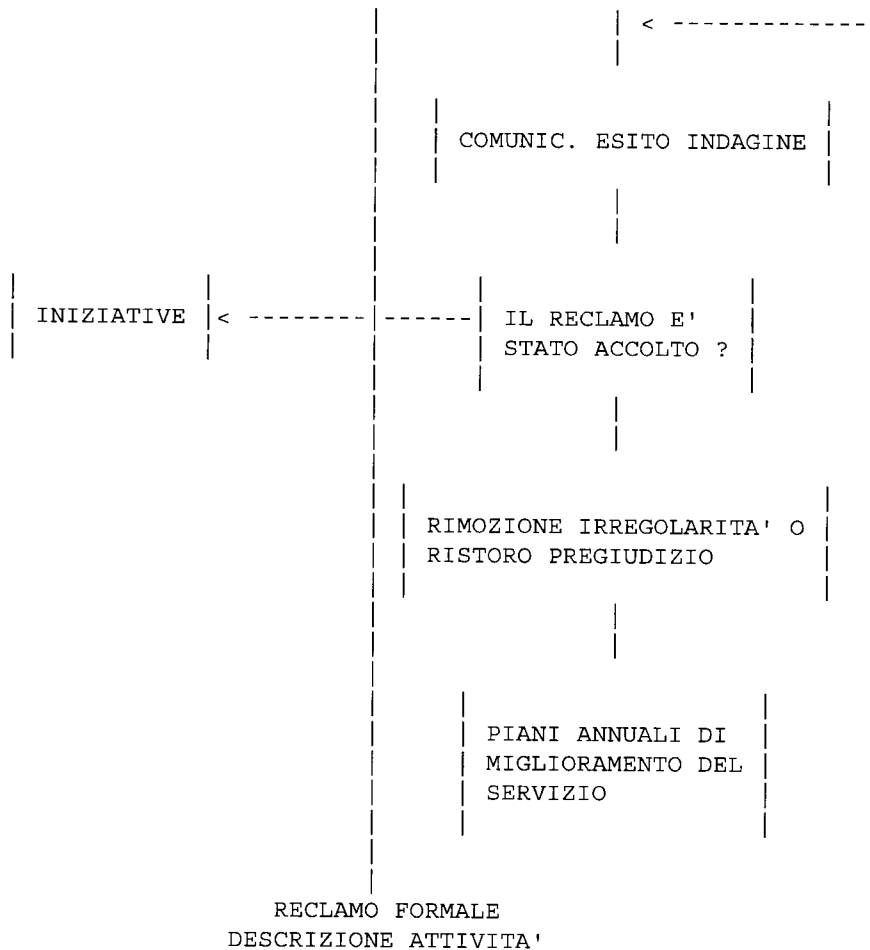
RIMOZIONE IRREGOLARITA' O RISTORO PREGIUDIZIO	Se il reclamo puo' essere soddisfatto immediatamente, l'amministrazione adotta iniziative di rimozione delle irregolarita' riscontrate o di ristoro del pregiudizio arrecato.
PRESENTAZIONE RECLAMO FORMALE	Se il reclamo non puo' essere soddisfatto immediatamente, all'utente e' data facolta' di presentare il reclamo stesso in via formale, avviando, cosi', il procedimento di RECLAMO FORMALE.

All. 3

CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI  
PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI  
RECLAMO FORMALE







PRESENTAZIONE RECLAMO	L'utente presenta reclamo formale, in via autonoma ovvero a seguito di risposta sfavorevole al reclamo informale (verbalmente, per iscritto o per posta), per ottenere la rimozione di irregolarita' o il ristoro di pregiudizi derivanti dalla violazione dei principi di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994.
RICEZIONE RECLAMO	Il soggetto erogatore riceve il reclamo e comunica all'utente, ai fini dell'attuazione del principio di trasparenza dell'attivita' amministrativa, il nome del responsabile dell'indagine, i tempi necessari per esperire la stessa e le modalita' di attivazione in caso di risposta sfavorevole.
PROTOCOLLAZIONE	Il soggetto erogatore effettua la protocollazione del reclamo.
RILASCIO RICEVUTA	Il soggetto erogatore rilascia o invia all'utente apposita ricevuta.
RICEZIONE	L'utente riceve il documento.

ESPLETAMENTO INDAGINE	Il soggetto erogatore conduce l'indagine al fine di accertare se sussistano le irregolarita' o i pregiudizi lamentati.
L'INDAGINE SI PROLUNGA OLTRE 15 GIORNI ?	Se l'indagine si prolunga oltre i 15 giorni dalla presentazione del reclamo, il soggetto erogatore, allo scadere del quindicesimo giorno, comunica all'utente lo stato dell'indagine.
RICEZIONE	L'utente riceve la comunicazione dello stato dell'indagine.

RECLAMO FORMALE  
(SEGUE)

DESCRIZIONE ATTIVITA'

COMUNICAZIONE DEGLI ACCERTAMENTI COMPIUTI	Il soggetto erogatore entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, riferisce all'utente circa gli accertamenti compiuti e, in caso di risposta favorevole, comunica i termini entro i quali provvedera' alla rimozione, delle irregolarita' o al ristoro del pregiudizio arrecato.
RICEZIONE	L'utente riceve la comunicazione relativa alle indagini espletate.
RIMOZIONE IRREGOLARITA' O RISTORO PREGIUDIZIO	Se il reclamo e' stato accolto, il soggetto erogatore adotta, entro i termini indicati nella "Comunicazione degli accertamenti compiuti", iniziative di rimozione delle irregolarita' riscontrate o di ristoro del pregiudizio arrecato.
INIZIATIVE DA PARTE DELL'UTENTE	Se il reclamo non e' stato accolto, l'utente puo' agire secondo le modalita' gia' comunicate.
PIANI ANNUALI DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	Il soggetto erogatore tiene conto dei reclami ricevuti per adottare piani annuali di miglioramento progressivo degli standard dei servizi erogati.