Le Carte dei Servizi

Dott.ssa Daniela Migliozzi

Ufficio Sviluppo Organizzativo, Formazione e Qualità,

Settore Personale, Organizzazione e Semplificazione
Amm.va, Privacy e Qualità
Comune di Modena

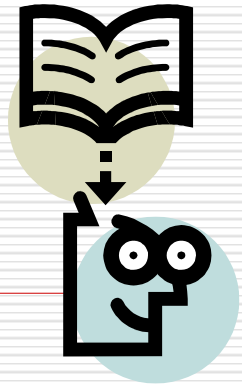
Modena, Marzo 2008

Indice

- Cosa sono le carte dei servizi
- Cosa “fanno” le carte dei servizi
- La Direttiva del 1994
- Il sistema qualità
- I contenuti delle carte dei servizi
- Il processo di costruzione delle carte dei servizi
- Alcune osservazioni
- Le carte dei servizi degli asili nido: un’ipotesi di indice

Che cosa sono le carte dei servizi?

- Guida al servizio
- Strumento di comunicazione
- Documento di impegno verso i clienti
- Patto (garanzie)
- Strumento di tutela dei cittadini (ruolo attivo)



Che cosa “fanno” le carte dei servizi?

- Definiscono obiettivi
- Definiscono i livelli di qualità da garantire del servizio
- Definiscono i criteri di misurazione
- Sono strumenti di etero e autovalutazione
- Sono strumenti di miglioramento continuo
- Definiscono diritti/doveri del cittadino
- Definiscono modalità di reclamo e di rimborso

Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994

- La Direttiva prevede:

I principi che devono sottostare all'erogazione del servizio:

Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia

Gli strumenti per garantire l'erogazione di servizi di qualità:

1) **adozione di standard**, generali e specifici, da sottoporre a verifica in adunanze pubbliche, aggiornare periodicamente e migliorare progressivamente
2) **semplificazione delle procedure**
3) **informazione agli utenti**
4) **rapporti con gli utenti** caratterizzati da rispetto e cortesia
5) **dovere di valutazione della qualità dei servizi** attraverso apposite verifiche sulla qualità dei servizi erogati e l'acquisizione periodica della valutazione degli utenti sulla qualità del servizio
6) **forme di rimborso** quando è possibile dimostrare che il servizio è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati

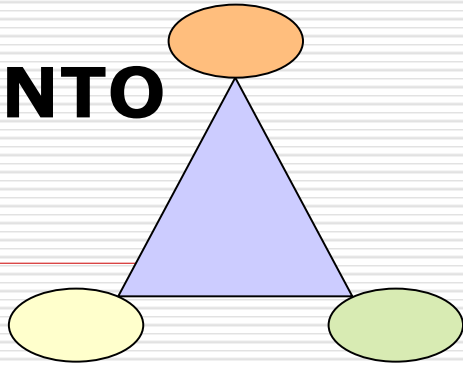
La tutela dell'utente attraverso procedure di reclamo

Il Sistema Qualita'

- **INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**
  - Valutazione del servizio
  - Aspettative

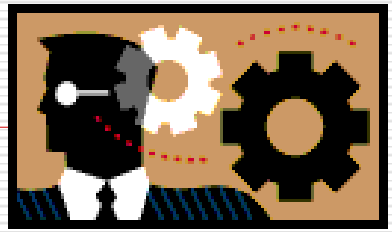
- **INDICATORI DI PRESTAZIONE**
  - standard misurabili, valutabili, migliorabili

- **STRUMENTI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO**



I contenuti della Carta dei Servizi

- INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO
- CONTENUTI DI SENSO
- CONTENUTI SPECIFICI DELLA QUALITA’



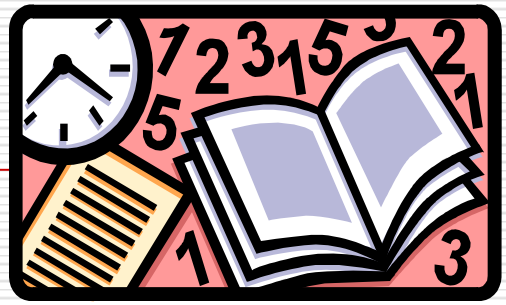
INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO

Fotografia dell'esistente:
Il Servizio si presenta e rende possibile all'utente la comprensione delle modalità di funzionamento
Tale fotografia deve tuttavia tenere conto delle **informazioni rilevanti** per il destinatario della Carta.

Esempi: quali sono i criteri di accesso al servizio, come vengono determinate eventuali tariffe, a quale percentuale ammontano rispetto al costo per utente sostenuto, chi è il responsabile di un determinato procedimento o di una determinata attività, ecc.

Occorre uscire dall'autoreferenzialità,
ascoltare le richieste del destinatario della Carta e offrirgli informazioni sintetiche, ma coerenti con le sue attese.

CONTENUTI DI SENSO



Comunicano all'esterno:

- **le finalità che l'organizzazione si propone con l'adozione della Carta**
- **l'identità e i valori del soggetto erogatore e/o del servizio erogato**

Vision. Esprime come l'organizzazione vuole essere e come vuole essere percepita: il sogno, il target al limite del realizzabile, semplice e focalizzante.

Mission. Esprime l'obiettivo primario che l'organizzazione si prefigge, lo scopo ultimo: in breve, la sua ragion d'essere e, al tempo stesso, ciò che la contraddistingue da tutte le altre. Può essere espressa sotto forma di slogan o in forma più esaustiva, in ogni caso risponde a **tre domande fondamentali:**
chi siamo? cosa vogliamo fare? perché lo facciamo?

Valori. Sono le attitudini, le idee e le politiche che permeano e muovono il servizio e a cui tutti si devono attenere.

Esempio: una mission di un asilo nido

L'asilo nido è un servizio educativo per le bambine e i bambini da 3 mesi a 3 anni; un luogo sereno e stimolante per la crescita affettiva, cognitiva e sociale dei bambini; uno spazio che affianca la famiglia nel compito di cura e di educazione, promuovendo un clima di incontro, di confronto e di collaborazione fra i genitori e il personale educativo. Pertanto al nido si realizzano esperienze, si compiono azioni, si costruiscono relazioni significative tra bambini, genitori, operatori in modo da consentire e favorire anche l'integrazione dei bambini portatori di handicap. [1]

[1] *"Carta dei Servizi Pubblica Istruzione e Sport – Comune di Fidenza".*

Esempio: i valori di un asilo nido

1. *Attenzione al benessere del bambino**

Il nido è un servizio educativo e sociale finalizzato alla cura e al benessere dei bambini e delle bambine dai tre mesi ai tre anni; concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione. Pertanto presta particolare attenzione:

- alla salute del bambino nella comunità,considerando le indicazioni delle famiglie e dei pediatri di base;
- alla vita sociale e affettiva del bambino, alla sua storia, alle esperienze familiari, culturali e sociali caratterizzanti il suo percorso di crescita;
- all'esperienza educativa che comprende un tempo per l'accoglienza, il gioco, le attività organizzate, la cura personale, il pranzo, il riposo e il ricongiungimento con la famiglia;
- alla programmazione come strumento che orienta le attività dell'asilo nido;
- all'accoglimento, al rispetto e alla valorizzazione dei diversi riferimenti culturali dei bambini stranieri e delle loro famiglie;
- agli aspetti di prevenzione e sicurezza degli ambienti.

2. *Sostegno ai nuclei familiari*

I nidi della Rete:

- rispondono alle esigenze lavorative delle famiglie e alla richiesta di un servizio educativo per la primissima infanzia attraverso una flessibilità che tuteli però il benessere di ciascun bambino;
- promuovono la condivisione del percorso educativo del bambino con le educatrici e la famiglia attraverso la programmazione di spazi di ascolto, incontro e dialogo.

*** Carta dei servizi della rete degli asili nido pubblici e privati di Cremona**

CONTENUTI SPECIFICI DELLA QUALITA: standard (indicatori e obiettivi)

Sono il cuore della carta dei servizi
consentono di misurare ciò che sembra sfuggire alla misura
permettono di tradurre valori e principi astratti in impegni concreti
i loro punti di riferimento devono essere le esigenze dei cittadini
devono essere sempre aggiornati

Gli indicatori per la definizione degli standard di qualità hanno tre principali funzioni:

semplificare
quantificare
comunicare

Devono inoltre essere

rilevanti (coerenti con le esigenze dell'utenza)

controllati periodicamente

valutati

Gli indicatori possono essere definiti:

1) a partire dalle diverse fasi/attività previste per l'erogazione del Servizio

(ad esempio nell'erogazione di un servizio di asilo nido, apertura della struttura, accoglienza, colazione, gioco…)

2) oppure per dimensioni (professionalità e motivazione operatori, continuità dell'intervento, progettualità, flessibilità e individualizzazione….)

3) o infine per bisogni dei destinatari del servizio (nel caso di un servizio di asilo nido o scuola materna si può parlare di cibo, gioco, igiene, cura, sicurezza, ascolto….).

Fattori della qualità	Indicatori	Standard
Sicurezza e igiene	**Tutela della sicurezza:** - % scuole in cui le strutture e le procedure sono a norma della legge 626/94 - % personale formato sulle norme di sicurezza - % scuole con recinzioni esterne	100% 100% 100%
Orientamento e accoglienza	**Tutela dell'igiene:** -% centri in cui è applicata la norma HACCP Facilità di acquisizione delle informazioni: - risultato questionario di soddisfazione	100% 7,9 scala 1-10

La carta dovrebbe contenere anche:

. Non soltanto lo standard minimo garantito, ma anche **l'obiettivo che l'organizzazione si pone**: come cioè quell'indicatore verrà migliorato.

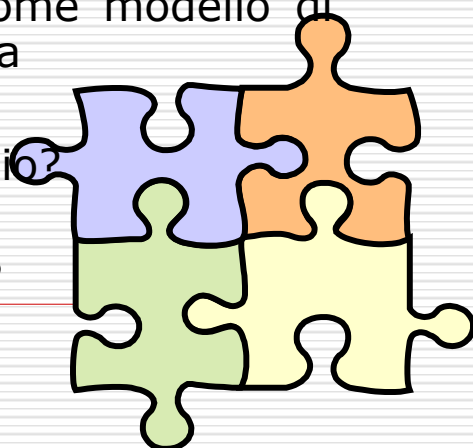
. Le indicazioni sulle **modalità di valutazione e sul reclamo** (strumenti, tempi, risposta al reclamo,ecc.)

IL PROCESSO PER LA COSTRUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Le metodologie di lavoro dipendono dalle motivazioni per cui si elabora una carta dei servizi e dall'uso che si intende farne

Necessità di rispondere ad alcune domande

- Cosa ci spinge a progettare/ripensare la Carta dei Servizi?
- A chi vogliamo rivolgerci prioritariamente?
- Cosa possiamo imparare dalle migliori esperienze realizzate?
- Chi verrà coinvolto (e come) nel progettarle? (gli utenti, il personale, ….)
- Come immaginiamo di utilizzare le Carte dei Servizi? Come modello di autovalutazione? Intendiamo distribuirla a tutti o renderla disponibile soltanto in visione?
- Quali fattori critici influenzano la Qualità del nostro servizio? Quali vincoli e opportunità vanno tenuti presenti?
- Come prevediamo di garantire miglioramenti progressivi?



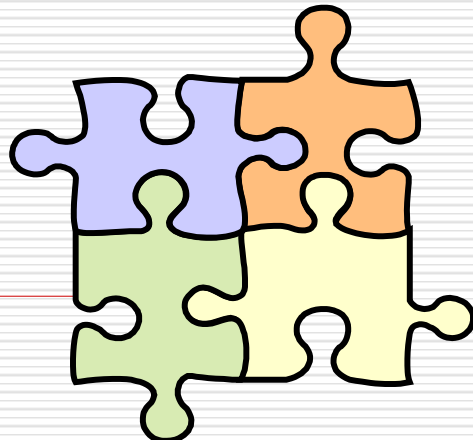
IL PROCESSO PER LA COSTRUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il coinvolgimento degli stakeholders

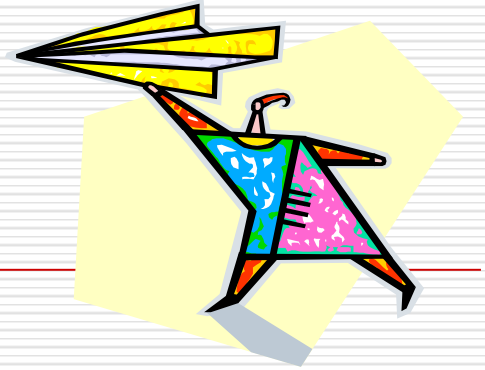
- Costruire la **mappa degli stakeholders**[1], i portatori di interesse coinvolgendo un gruppo di operatori del Servizio rappresentativo dei diversi livelli e funzioni;

- Decidere **quali stakeholders** coinvolgere nella definizione della Carta dei Servizi e come (semplice consultazione, co-progettazione,verifica….)

- **quando coinvolgerli** (in fase iniziale, a consuntivo, periodicamente per la conferma e aggiornamento degli indicatori…)



Alcune Osservazioni



LINGUAGGIO SEMPLICE E CONCRETO:

semplice e comprensibile a destinatari "non addetti ai lavori"

"Lo spazio è suddiviso in piccoli angoli che vengono allestiti a seconda delle età del bambino. I piccoli potranno trovare angoli morbidi e di movimento e poi, man mano, crescendo, angoli per le costruzioni, per le macchinine, angoli della casa, della lettura, ecc. (….) L'obiettivo è offrire un contesto positivo di socializzazione e di gioco che renda possibile per il bambino esperienze significative sia nell'esplorazione del mondo degli oggetti che nei rapporti con le altre persone" *

tradurre immediatamente il comportamento dell'organizzazione

"Oltre al rapporto diretto con i bambini ciascun educatore dedica attualmente 210 ore all'anno (105 le educatrici ad orario part-time) per attività sociali, di formazione, ecc." *

CONTENUTI SINTETICI

(* *"Lo sai che al nido…" Carta del servizio del Comune di Pordenone, pag. 12 e pag. 26.)*