



## **PROTOCOLLO D'INTESA**

TRA

**IL MINISTRO PER LA PUBBLICA  
AMMINISTRAZIONE E L'INNOVAZIONE**

**IL PRESIDENTE DEL FORMEZ**

**IL PRESIDENTE DELLA F.I.A.S.O**

**IL PRESIDENTE DEL CNIPA**

PER

**IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA DEI  
SERVIZI AI CITTADINI**

## VISTO

- il decreto del Presidente della Repubblica del 7 maggio 2008, con il quale l'On. le Prof. Renato Brunetta è stato nominato Ministro senza portafoglio;
- il decreto del Presidente della Repubblica del 8 maggio 2008, che conferisce all'On. le Prof. Renato Brunetta l'incarico per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione;
- il DPCM del 13 giugno 2008, recante "Delega di funzioni del Presidente del Consiglio dei Ministri in materia di pubblica amministrazione e innovazione al Ministro senza portafoglio Prof. Renato Brunetta", che prevede in particolare che il Ministro "e' delegato ad esercitare le funzioni di coordinamento, di indirizzo, di promozione di iniziative, anche normative, di vigilanza e verifica, e di ogni altra funzione attribuita dalle vigenti disposizioni al Presidente del Consiglio dei Ministri, relative al lavoro pubblico, all'organizzazione delle pubbliche amministrazioni, ai sistemi di gestione orientati ai risultati, nonché in materia di innovazione organizzativa, gestionale e tecnologica, di sviluppo della Società dell'Informazione delle connesse innovazioni per le amministrazioni pubbliche, i cittadini e le imprese, con particolare riferimento alle strutture, tecnologie e servizi in rete, allo sviluppo dell'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, della diffusione della cultura informatica e digitale, anche attraverso i raccordi con gli organismi internazionali e comunitari che agiscono nel settore";
- che il Formez è organismo "in house" al Dipartimento che ne detiene la quota associativa maggioritaria ed è partecipato esclusivamente dal Dipartimento e altri associati pubblici;
- che la F.I.A.S.O. è la Federazione Italiana delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere, promuove modelli organizzativi per la gestione della sanità finalizzati alla qualificazione, al miglioramento e allo sviluppo del sistema di assistenza sanitaria pubblica, e pone il cittadino al centro delle proprie strategie di miglioramento del servizio
- che il Cnipa è Centro per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, opera presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri per l'attuazione delle politiche formulate, a nome del Governo dal Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, con la missione di contribuire alla creazione di valore per cittadini e imprese da parte della Pubblica Amministrazione, fornendo a questa supporto nell'uso innovativo dell'informatica e, più in generale, dell'ICT (Information and Communication Technology).

## CONSIDERATO CHE

- il Ministro della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione intende promuovere la sensibilizzazione della cultura della valutazione e l'implementazione dei modelli di rilevazione dell'efficienza e delle performances degli apparati e dei dipendenti della pubblica amministrazione, anche attraverso la diffusione delle buone pratiche fra tutti i livelli della Pubblica Amministrazione;
- nell'ambito delle politiche poste in essere dal Ministro della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione assume forte rilevanza la valorizzazione di strumenti di orientamento volti a mettere al centro del sistema dei servizi pubblici il cittadino, al fine di favorire la percezione unitaria della Pubblica Amministrazione e di potenziare il percorso di valutazione e di misurabilità dei servizi erogati;
- il Piano industriale del Ministro della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione del maggio 2008 sottolinea la necessità di “migliorare la qualità dei servizi pubblici promuovendo la gestione orientata al miglioramento continuo, l'adozione di standard, la misurazione della soddisfazione e il benchmarking”;
- particolare rilevanza è attribuita dal Ministro della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, all'attività di valutazione della soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici (customer satisfaction), utilizzata per misurare la qualità percepita quale espressione del punto di vista dei cittadini/utenti sul servizio ricevuto;
- la customer satisfaction viene normalmente rilevata attraverso indagini, analisi dei reclami, focus group, ovvero modalità che hanno la caratteristica di rilevare la qualità percepita in modo periodico e non consentono la raccolta, in tempo reale e continuo, dei pareri dei cittadini/utenti sul servizio ottenuto;
- esistono sistemi, adottati da amministrazioni pubbliche di altri Paesi, che consentono la rilevazione continua e in tempo reale della customer satisfaction, allo sportello, al telefono oppure online, attraverso l'utilizzo di emoticon che consentono una comprensione e un utilizzo immediati ma in grado di fornire una descrizione sintetica della percezione degli utenti di servizi, a basso grado di complessità, erogati attraverso diversi canali;
- per il raggiungimento delle finalità sopra descritte è stata ritenuta opportuna la messa a punto e la gestione di una iniziativa denominata “Mettiamoci la Faccia” volta ad avviare un sistema di monitoraggio sull'erogazione dei servizi e di valutazione oggettiva delle prestazioni, dei risultati e della qualità delle pubbliche amministrazioni, sviluppando, al contempo, nell'utenza la percezione dell'efficienza e la fiducia nella P.A.;
- con convenzione sottoscritta in data 10 dicembre 2008 e successivi atti aggiuntivi, il Dipartimento della Funzione Pubblica ha affidato al Foromez la

realizzazione del progetto *“Linea Amica – il Contact Center Multicanale della P.A. Italiana”*; volto ad attuare un centro di ascolto e di problem solving sulle tematiche della Pubblica Amministrazione;

- il Formez ha maturato una notevole esperienza nella predisposizione e nella gestione di strumenti di comunicazione multicanale della Pubblica Amministrazione e di rilevazione della soddisfazione dell'utenza;
- le aziende aderenti alla F.I.A.S.O. hanno già in essere politiche e iniziative volte ad assicurare la customer satisfaction dei propri utenti/clienti;
- il Cnipa ha già avviato un'analisi ed un aggiornamento dei contenuti del portale del cittadino per rendere semplice e omogenea la ricerca e la consultazione della rubrica della PA sia per i cittadini sia per gli operatori di Linea Amica nella loro specifica attività di orientamento e accompagnamento al miglioramento del rapporto tra cittadini ed amministrazioni pubbliche;
- al fine di migliorare l'efficienza dei servizi ai cittadini sussiste tra i firmatari del presente protocollo la consapevolezza di condividere obiettivi comuni e la volontà istituzionale di sviluppare gli stessi promuovendo una collaborazione nei termini di seguito indicati.

## **TUTTO CIO' PREMESSO SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

Le premesse di cui sopra costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.

### **ART. 1 – Finalità e obiettivi**

Con il presente atto le Parti intendono avviare un rapporto di collaborazione volto a migliorare l'efficienza dei servizi ai cittadini.

In particolare le parti convengono di:

- effettuare preventivamente la valutazione e l'analisi degli effetti dei decreti di riforma nel lavoro Pubblico nelle ASL
- stimolare la partecipazione delle Aziende del Servizio Sanitario Nazionale all'Iniziativa “Mettiamoci la Faccia” attraverso l'attività di sperimentazione e rilevazione della customer satisfaction basata sull'utilizzo di “Emoticon”;
- migliorare la rilevazione di dati e la sperimentazione di modelli di innovazione tecnologica applicati al campo sanitario;
- stimolare la partecipazione delle amministrazioni al progetto Linea Amica - contact center multicanale della Pubblica Amministrazione

L'attuazione delle suddette attività sono descritte nell'allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto.

Le modalità operative delle attività oggetto del presente protocollo saranno ulteriormente individuate dai Gruppi di lavoro di cui al successivo art. 4.

Le parti si riservano di individuare congiuntamente ulteriori ambiti di intervento finalizzati a sviluppare gli ambiti di cooperazione.

## **ART. 2 – Durata**

Il presente protocollo d'intesa, ha durata pari a due anni con decorrenza dalla data di sottoscrizione, salvo recesso di una delle parti che dovrà essere comunicato alle altre con un preavviso di due mesi,

## **ART. 3 – Obblighi delle parti**

Le parti si impegnano a mettere a disposizione, compatibilmente con le proprie risorse disponibili, le competenze e il know how necessari per la definizione e per la realizzazione delle attività oggetto del presente protocollo.

## **ART. 4 – Attuazione del protocollo**

In esecuzione del presente protocollo le parti istituiranno un gruppo di coordinamento, costituito da due rappresentanti per ciascun soggetto firmatario, per la direzione e il coordinamento delle attività oggetto dello stesso, oltre a gruppi di lavoro sui singoli temi.

Il Gruppo di coordinamento avrà la funzione di:

- orientamento e programmazione delle attività;
- definizione delle modalità operative per la realizzazione degli interventi;
- individuazione delle eventuali criticità e proposizione delle possibili soluzioni operative;
- monitoraggio e verifica degli output e dei risultati prodotti;
- individuazione di ulteriori ambiti di cooperazione;

I gruppi di lavoro opereranno sui singoli temi oggetto del presente protocollo.

Le parti si impegnano a divulgare il Protocollo e le attività oggetto del medesimo attraverso comunicati stampa, siti istituzionali, nonché ogni eventuale ulteriore iniziativa che verrà di concerto individuata.

Le modalità di attuazione della collaborazione verranno concordate nel rispetto della normativa vigente, tenuto conto delle attività a tal fine previste.

## **ART. 5 – Modifiche**

Eventuali modifiche e/o integrazioni al presente protocollo dovranno essere concordate per iscritto tra le parti.

Letto, approvato e sottoscritto

Roma, 30 giugno 2009

Il Ministro per la Pubblica Amministrazione  
e l'Innovazione  
Renato Brunetta

Il Presidente del FORMEZ  
Carlo Flamment

Il Presidente della F.I.A.S.O  
Giovanni Monchiero

Il Presidente del CNIPA  
Fabio Pistella