

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

IL MINISTRO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E
L'INNOVAZIONE

E

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

PER

LA SPERIMENTAZIONE DEL PROGETTO "METTIAMOCI LA FACCIA"

Premesso che

- il Piano industriale del Ministro per la 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”;
- nell'ambito di questa strategia sono state avviate, dal Dipartimento della Funzione pubblica, una serie di attività, in linea con gli indirizzi internazionali ed europei, che mirano a sostenere le amministrazioni impegnate a migliorare la propria performance e la qualità dei servizi pubblici;
- particolare rilevanza è attribuita dal Ministro, all'attività di valutazione della soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici (customer satisfaction);
- la rilevazione della customer satisfaction è utilizzata da molte amministrazioni 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 emoticons;
- l'espressione di un giudizio tramite gli emoticons ha il vantaggio di avvalersi di una modalità di comprensione e utilizzo immediati capace al tempo stesso di fornire una descrizione sintetica della percezione degli utenti di servizi, a basso grado di complessità, erogati attraverso diversi canali;
- l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha già in essere politiche e iniziative volte ad assicurare la customer satisfaction dei propri utenti/clienti;
- al fine di migliorare la qualità 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 protocollo le Parti intendono avviare un rapporto di collaborazione volto a:

- sperimentare il sistema di rilevazione della customer satisfaction attraverso l'utilizzo degli emoticons sui servizi, canali e sedi indicati nel piano di sperimentazione di cui al successivo art. 3) secondo le Linee guida specificate nell'allegato (1);
- estendere il sistema di rilevazione della customer tramite gli emoticons sulla base dei risultati della sperimentazione.

ART. 2 – Durata

La sperimentazione ha la durata massima di 6 mesi, eventualmente estendibile previo accordo tra le parti.

ART. 3 – Obblighi delle parti

Le parti si impegnano a monitorare congiuntamente la sperimentazione e a valutarne i risultati ai fini della sua prosecuzione ed estensione.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato si impegna ad utilizzare sui supporti relativi ai diversi canali di sperimentazione, nonché a fini di comunicazione, l'identità visiva ufficiale che è costituita dal logo del progetto (**METTIAMOCI LA FACCIA**), dagli emoticons (  ) e dalla grafica relativa ai testi che invitano ad esprimere il giudizio complessivo, ad indicare le motivazioni dell'eventuale insoddisfazione previste per i diversi canali di erogazione del servizio, nonché quelli contenenti la formula di chiusura della rilevazione, secondo quanto indicato nelle Linee guida.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica si impegna a mettere a disposizione delle amministrazioni che partecipano alla sperimentazione i file grafici, in formato vettoriale, e le relative coordinate di utilizzo della suddetta Identità visiva.

ART. 4 – Attuazione del protocollo

In esecuzione del presente protocollo l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato si impegna a realizzare il piano di sperimentazione che indica servizi, canali, sedi e tempistica della sperimentazione che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato si impegna a attuare in partnership con il Dipartimento della Funzione Pubblica.

ART. 5 – Reportistica

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato adotta un sistema di reporting periodico secondo quanto stabilito nelle Linee guida. Il reporting a uso interno, definito secondo le proprie esigenze di monitoraggio della qualità percepita dagli utenti/clienti dei servizi erogati, dovrà restituire i dati aggregati in distribuzioni di frequenza, sia in valore assoluto che in percentuale, e in valore medio per ciascun servizio sottoposto a giudizio, assicurando adeguata comparazione dei dati fra servizi erogati attraverso più canali.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato si impegna a rendere periodicamente noti i dati rilevati ai cittadini/utenti e agli stakeholder secondo le modalità specificate nelle Linee guida.

Nella fase di sperimentazione saranno trasmessi al Dipartimento report con cadenza settimanale, corredati di eventuali osservazioni utili alla definizione di indirizzi da adottare per la successiva estensione della modalità di rilevazione della customer satisfaction attraverso emoticons ad una platea più ampia di amministrazioni pubbliche.

ART. 6 - Modifiche

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

ART. 7 – Oneri

Il presente protocollo non comporta oneri per il Dipartimento della Funzione Pubblica.

Letto, approvato e sottoscritto

Roma, 30 luglio 2009

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

Il Presidente dell'Autorità Garante
della concorrenza e del Mercato
Antonio Catricalà