



**Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna**

***Il Barometro della  
qualità amministrativa:  
l'esperienza dell'ACI***

***Beatrice Bisogni  
Forum della PA 2010  
Roma***





Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna

Funzione  
Qualità

*Non si può gestire un fenomeno che non si può misurare, non si può misurare un fenomeno che non si può descrivere"*

*Kaplan e Norton*



Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna



## *Obiettivi e indicatori : le specifiche normative*

- *rilevanti e pertinenti*
- *specifici e misurabili*
- *riferibili ad un arco temporale determinato*
- *commisurati a standard nazionali, internazionali o in uso presso amministrazioni omologhe*
- *confrontabili nel tempo (riferiti, almeno al triennio precedente)*
- *correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili*



Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna

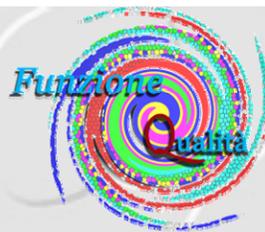
Funzione  
Qualità

## Il *Barometro* della qualità dei servizi pubblici

La qualità effettiva è considerata un tratto costitutivo dell'efficacia dei servizi pubblici ed è riconducibile agli effetti prodotti dal processo di erogazione sulla prestazione offerta ai beneficiari finali.

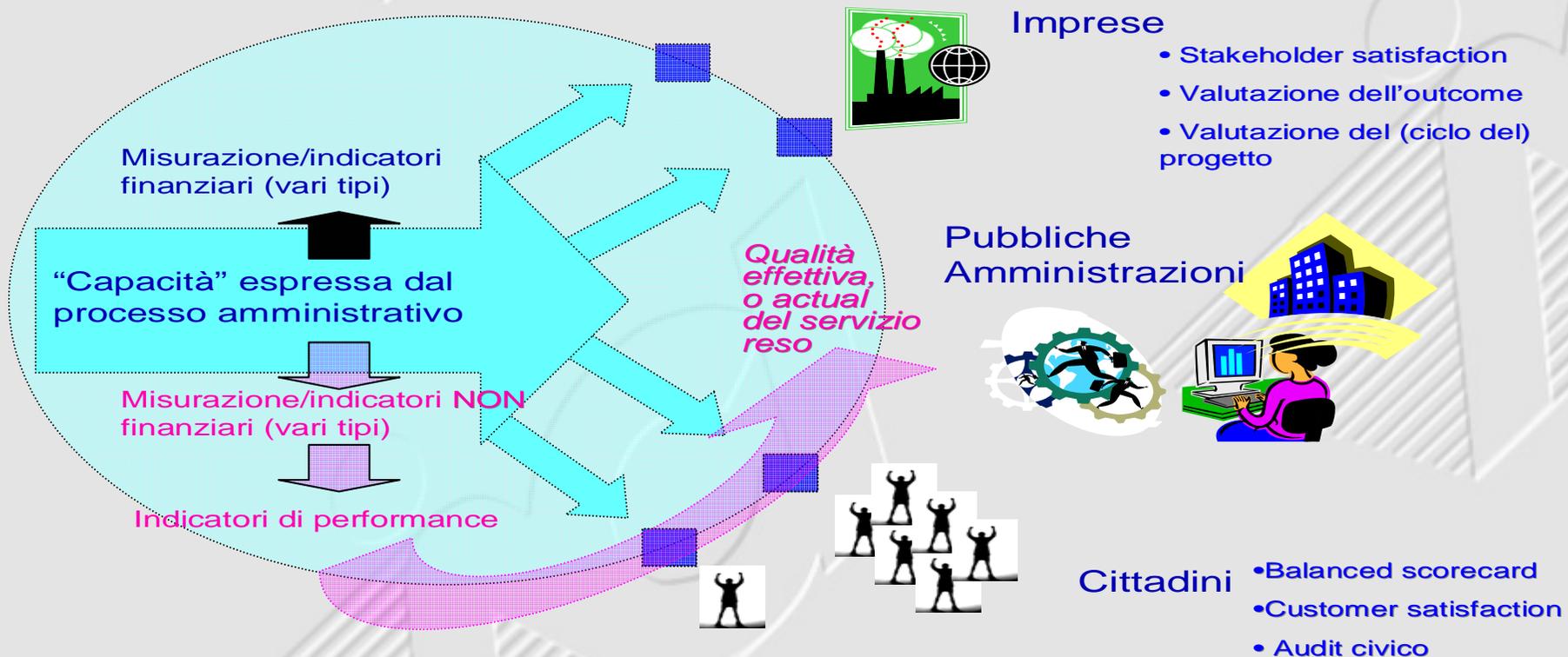


Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna



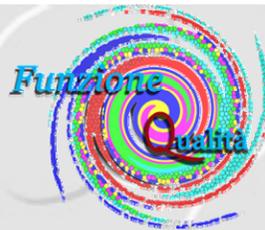
## Il Barometro: un viaggio a tappe

Dove misurare la qualità effettiva





Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna



## ***Il Barometro***

### **OBIETTIVO**

**Visibilità all'interno e all'esterno delle amministrazioni**

### **METODO**

- **Esplicitazione delle proprietà dei servizi e/o prestazioni pubbliche da garantire all'esterno**
- **adozione di indicatori riferiti alle proprietà citate**
- **misurazione delle stesse**
- **elaborazione in termini di un indice sintetico dei risultati conseguiti così da realizzare la comparabilità nel tempo e nello spazio**
- **l'individuazione di valori obiettivo ai fini del miglioramento continuo e definizione di standard**



Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna



## *Il Barometro*



*Agenzia delle entrate*



## *Il laboratorio di sperimentazione*



*Autorità per l'energia elettrica e il gas*





Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna

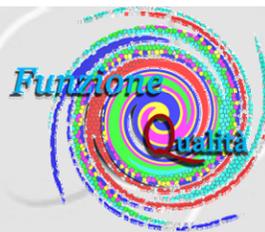


## *Le dimensioni selezionate*

- ✓ *Accessibilità (fisica e multicanale)*
- ✓ *Tempestività*
- ✓ *Trasparenza*
- ✓ *Efficacia (conformità, affidabilità e completezza)*



Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna

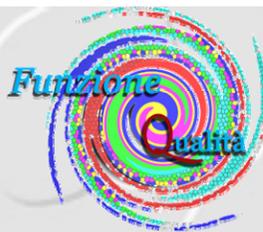


## *La ponderazione di ACI*

<b>Dimensione</b>	<b>Peso</b>
Accessibilità fisica	15
Accessibilità multicanale	10
Tempestività	15
Trasparenza	12
Conformità	18
Affidabilità	15
Compiutezza	15
<b>Totale</b>	<b>100</b>



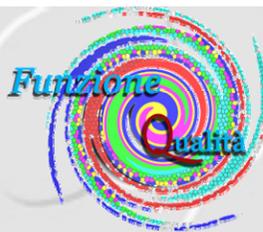
Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna



Dimensione	ACI	INPS
<b>Accessibilità fisica</b>	N° punti di servizio per 10000 vetture	N° sportelli ogni 10.000 abitanti
		Strutture con presenza di elimina code avanzate
<b>Accessibilità multicanale</b>	N° visure online su totale visure	N° domande di prestazione presentate in via telematica/ n. domante totali
	N° ore di accesso effettivo Call center/N° di ore standard	Rilascio PEC/ su PIN rilasciati
	Attivazione servizio a domicilio (0/1)	N° PIN rilasciati x 10000 ab.
<b>Tempestività</b>	N° formalità accolte al giorno per dipendente *	Tempo di attesa allo sportello (dati disponibili solo dal 2010) *
	Tempo totale di fermi *	
	Risposta segnalazioni entro un tempo soglia	N° richieste liquidate entro un tempo soglia pre-definito
<b>Trasparenza</b>	N° richieste per informazioni generali / N° totale di richieste accolte	Tale dimensione non è stata volutamente valorizzata (almeno per il momento), in quanto non vi sono significative differenziazioni della dimensione stessa su base provinciale; tutte le relative indicazioni organizzative sono, difatti, fornite centralmente
	N° richieste di informazione tramite fax / N° totale richieste	
	Accessi web UUPP/formalità	



Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna



<b>Dimensioni</b>	<b>ACI</b>	<b>INPS</b>
<b>Efficacia - Conformità</b>	N° di rettifiche / N° delle formalità *	N° contenziosi amministrativi e giudiziari pervenuti/ N° richieste di servizio respinte *
	N° di segnalazioni/ N° delle formalità *	
	Ammontare del backlog giornaliero *	
<b>Efficacia - Affidabilità</b>	Reclami accolti/reclami presentati	N° richieste accolte in seconda istanza/ totale pervenute *
	Reclami presentati per 1000 richieste accolte (dal 2010) *	
	N° di riscontri di qualità (dal 2010)	
<b>Efficacia - Compiutezza</b>	N° Servizi con errori/ totale servizi erogati *	N° ricostituzioni contributive accolte / totale pensioni accolte ultimi 3 anni *
	<b>•Indicatori inversamente proporzionali</b>	N° indebiti / totale prestazioni accolte *



Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna

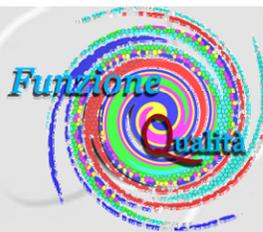


# *L'esperienza Barometro in ACI*

*Dalla sperimentazione alla costruzione del  
modello di audit*

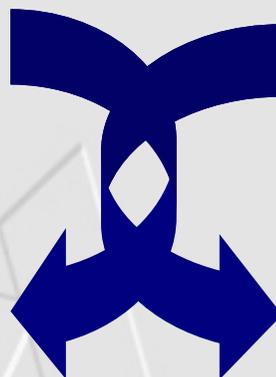


Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna



## Barometro ACI

Dimensione	Indicatori
<b>Accessibilità fisica</b>	N° punti di servizio per 10.000 vetture
<b>Accessibilità multicanale</b>	N° visure online su totale visure
	N° ore di accesso effettivo al call center/ N° ore Standard.
	Attivazione servizio a domicilio (0/1)

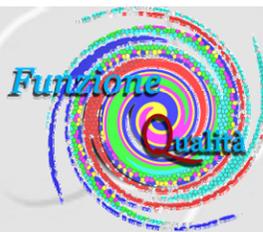


## Modello di "Audit" ACI

Indicatori
Presenza: mezzi pubblici- parcheggi Cartellonistica stradale. Pianta dei locali Conformità degli archivi secondo le norme. Presenza dei referenti dei responsabili. Prove di evacuazione. Presenza della segnaletica interna
N° linee telefoniche di accesso esterno
N° di postazioni URP.
N°. e-mail evase/ ricevute N° soluzioni URP richieste / risoluzioni
N° formalità "a domicilio"/ N° di richieste formalità per Ufficio

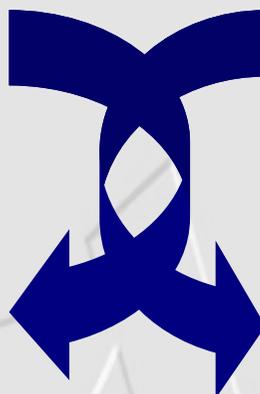


Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna



## Barometro ACI

Dimensione	Indicatori
<b>Tempestività</b>	N° formalità accolte al giorno per dipendente  Tempo totale di fermi  Risposta segnalazioni entro un tempo soglia
<b>Efficacia-conformità</b>	N° di rettifiche/ N° delle formalità N° di segnalazioni/ N° delle formalità N° del backlog giornaliero.

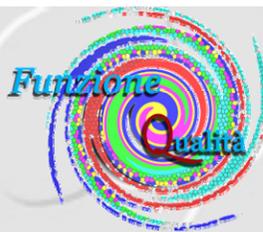


## Modello di audit ACI

Dimensione	Indicatori
<b>Informatizzazione dei processi</b>	N. posti lavoro automatizzati /risorse Tempo di erogazione effettivo dei servizi / tempo di erogazione previsto dei servizi
<b>Controlli contabili e/o amministrativi</b>	N° autocertificazioni controllate/su totale accettate. N° autocertif.valide /N. accertate Conformità alle norme del Registro carico-scarico CDP.

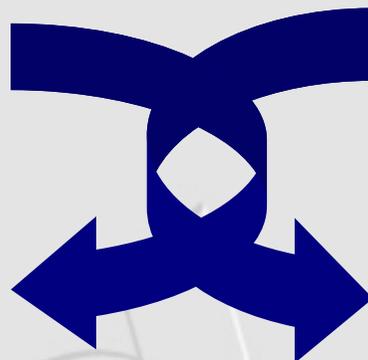


Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna



### Barometro ACI

Dimensione	Indicatori
<b>Trasparenza</b>	N° richieste per informazioni generali / N° totale di richieste accolte N° richieste di informazione tramite fax / N° totale richieste



### Modello di audit ACI

Dimensione	Indicatori
<b>Trasparenza-accessibilità</b>	N° di accessi allo sportello Info. N° siti web provinciali ACI / N° interventi di manutenzione evolutiva. N. di procedure tecnico-organizzative rilasciate agli UU.PP/ N. manuali rilasciati agli operatori.