

VALORE P.A. 2018

PROGRAMMA DEL CORSO DI FORMAZIONE IN “La qualità del servizio pubblico. La centralità del cittadino. Gestione volta all’eccellenza. Citizen relation management delle pubbliche amministrazioni”

Organizzazione e programma di dettaglio del corso

1 – Contenuti e finalità

L’obiettivo del corso è quello di definire, nell’ambito del tema della “centralità del cittadino” coniugata anche sotto l’aspetto della “qualità del servizio pubblico”, le basi normative, le funzioni, gli strumenti e le azioni che assicurino la “centralità del cittadino” nell’azione amministrativa mediante le forme di partecipazione previste nell’ordinamento finalizzate alla tutela sia degli interessi individuali, sia degli interessi collettivi. Il concetto della “centralità del cittadino”, infatti, riguarda il ruolo che il cittadino può assumere nella definizione dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione, all’interno del più ampio concetto di interesse pubblico, contribuendo alla definizione degli assetti funzionali e organizzativi delle amministrazioni pubbliche e alla valutazione degli stessi servizi erogati.

Verranno analizzate le diverse modalità previste dalla normativa rispetto alla partecipazione del cittadino, innanzi tutto, nel procedimento amministrativo, ma anche rispetto agli ulteriori profili di partecipazione relativi alla disciplina in materia di trasparenza amministrativa e agli istituti dell’accesso civico e dell’accesso generalizzato

La centralità del cittadino emerge, inoltre, in riferimento alla qualità del servizio pubblico, che fa riferimento a quell’insieme di caratteristiche del servizio che ne assicurano l’adeguatezza a soddisfare predeterminati bisogni, risultando così direttamente associabile non solo agli obiettivi della regolazione, ma anche alla definizione di modelli gestionali indirizzati al perseguimento dell’eccellenza.

Saranno analizzati i presupposti normativi per la definizione dei livelli di qualità dei servizi, nonché gli approcci quantitativi per la rilevazione della qualità e della qualità percepita attraverso strumenti di customer satisfaction. In particolare, i *servizi pubblici* saranno intesi quali *strumenti* per il perseguimento degli interessi generali la cui valutazione riposa anche su strumenti di *Citizen relationship management* adeguati per la specificità del servizio pubblico.

Un ulteriore modello di partecipazione riguarda l’obiettivo del miglioramento dei servizi pubblici, rispetto alla loro capacità di risultare pienamente funzionali al miglioramento delle utilità individuali e collettive. La partecipazione “migliorativa” si può collegare al principio di *adattamento* (che, assieme alla *continuità* e all’*eguaglianza*, costituisce uno dei principi classici del servizio pubblico) e al connesso principio di *soddisfazione dell’utente*.

Il principio di adattamento e miglioramento verrà analizzato non solo sotto l’aspetto normativo, ma anche gestionale, rispetto all’intero ciclo di vita dei servizi pubblici, valorizzando, in particolare, nell’ambito della partecipazione migliorativa, gli strumenti di rilevazione della customer satisfaction e dei meccanismi attraverso cui tali valutazioni trovano rispondenza nel miglioramento della qualità del servizio.

Il corso esaminerà, inoltre, la gestione dell'eccellenza, definita dal "più alto livello qualitativo raggiungibile", dati il quadro regolamentare e le risorse disponibili, assicurando in tal modo una stretta correlazione con il ruolo del cittadino sia nella fase di definizione degli interessi da tutelare e dei relativi strumenti (servizi), sia nella fase di valutazione e definizione delle azioni di miglioramento.

Sia nell'ambito delle valutazioni della qualità dei servizi, sia nel corso dello sviluppo di modalità gestionali per l'eccellenza, si farà riferimento ai principi fondamentali che sovrintendono all'azione pubblica (legalità, buon andamento, efficacia, efficienza, trasparenza, pubblicità, leale collaborazione, etc.), approfondendone il versante normativo e gestionale, anche in relazione alla dimensione partecipativa del cittadino. Saranno oggetto di approfondimento, oltre ai necessari riferimenti normativi di supporto, i criteri e le tecniche di miglioramento gestionale, riguardanti il perseguimento dell'efficacia, dell'efficienza, delle trasparenza, etc., all'interno delle politiche di perseguimento dell'eccellenza.

Il principio della soddisfazione dell'utenza verrà affrontato, nell'ambito delle relazioni di *Citizen relationship management*, anche rispetto ai servizi pubblici *on line* laddove la progettazione e la realizzazione di tali servizi deve mirare alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti e, a tale scopo, dovrà essere garantito l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente mediante l'adozione di strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti.

Verranno altresì esaminati gli strumenti finalizzati a premiare il merito e le professionalità come il bonus annuale delle eccellenze e il premio annuale per l'innovazione.

Al fine di migliorare l'apprendimento dei temi trattati, oltre a prevedere apposite sessioni di approfondimento, sono previste (all'interno dei moduli di attività didattica proposti) attività di discussione e valutazione di casi concreti con la verifica di strumenti e comportamenti proposti in situazioni reali, con testimonianze e trattazione di casi aziendali attraverso la presentazione di esperienze dirette delle amministrazioni.

2 – Requisiti di ammissione

Possono partecipare al Corso di formazione coloro che sono in possesso del diploma di scuola secondaria superiore.

3 – Durata, sede e organizzazione attività formative

Il corso di formazione si svolgerà nell'arco di 10 settimane, una sola lezione a settimana indicativamente dalle h 9.00 alle h 14.00.

Il corso si terrà presso il Dipartimento di Economia e Diritto, Sapienza Università di Roma in via del Castro Laurenziano 9, Roma (fermata metro Policlinico – linea B).

4 – Programma del corso

L'attività formativa è di 60 ore dedicate all'attività di didattica frontale. **Non è previsto il rilascio di crediti formativi universitari (CFU).**

ATTIVITA' FORMATIVE	Ore di formazione
Attività Didattica Frontale	
Modulo 1. Introduzione	2

Modulo 2. I riferimenti normativi alla base della partecipazione del cittadino: la disciplina in materia di procedimento amministrativo, trasparenza amministrativa e gli istituti dell'accesso civico e dell'accesso generalizzato.	9
Modulo 3. La qualità del servizio pubblico, la soddisfazione delle utilità individuali e collettive e i presupposti normativi per la definizione dei livelli di qualità dei servizi.	6
Modulo 4. La qualità nell'ambito delle relazioni di <i>Citizen relationship management</i>. La rilevazione della qualità attraverso strumenti di <i>customer satisfaction</i>.	7
Modulo 5. Le consultazioni pubbliche via Internet da parte delle pubbliche amministrazioni e l'accertamento <i>on line</i> del grado di soddisfazione dell'utenza.	5
Modulo 6. Il principio dell'adattamento e miglioramento: le <i>Carte dei servizi</i>. Riferimenti normativi e modalità operative.	5
Modulo 7. L'eccellenza: definizione e basi normative. Lo sviluppo di modalità gestionali per il perseguimento dell'eccellenza.	5
Modulo 8. La "produttività" dell'amministrazione pubblica: il "ciclo di gestione della performance", la qualità dei servizi e la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi.	7
Modulo 9. Principi fondamentali, criteri e tecniche gestionali per il miglioramento della qualità all'interno delle politiche di perseguimento dell'eccellenza.	6
Modulo 10. Gli strumenti per la premialità: valorizzare e premiare merito, professionalità e risultati.	6
Modulo 11. Conclusioni	2
Totale ore di formazione	60

5 – Modalità innovative dell'attività didattica.

L'obiettivo principale del corso è fornire strumenti normativi e gestionali per affrontare il tema della centralità del cittadino in relazione alla definizione e valutazione dei servizi pubblici e loro miglioramento. A tal fine, oltre a prevedere apposite sessioni di approfondimento, sono previste (all'interno dei moduli di attività didattica proposti) attività di discussione e valutazione di casi concreti

con la verifica di strumenti e comportamenti proposti in situazioni reali, con testimonianze, esercitazioni e trattazione di casi aziendali attraverso la presentazione di esperienze dirette delle amministrazioni.

6 – Corpo docenti (di cui si allegano i rispettivi curricula del Direttore e Coordinatore)

Direttore del Corso

Prof. Felice Roberto Pizzuti, Professore Ordinario di Politica Economica presso “Sapienza” Università di Roma.

Coordinatore didattico

Prof. Michele Morciano, Economista – Libero professionista. Esperienza nel settore della formazione dal 1973.

Docenti

Elton Beqiraj, Assegnista di ricerca presso il Dipartimento di Economia e Diritto, Sapienza Università di Roma, docente esperto presso il Master in Economia Pubblica, Sapienza Università di Roma, consulente presso l’Ufficio parlamentare di bilancio.

Giuseppe Cammarota, Professore a contratto, Dipartimento di Scienze politiche, Università L.U.I.S.S. “Guido Carli”, Roma.

Veronica Messinetti, Responsabile Servizio Controllo Strategico - Ufficio Controllo Interno, Trasparenza e Integrità Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Michele Morciano, Economista – Libero professionista.

Simonetta Saporito, Coordinatore Ufficio Supporto Normativo, Studi e Relazioni Esterne, Dipartimento per le Riforme Istituzionali Presidenza del Consiglio dei Ministri

Oltre ai docenti elencati sopra, il coordinamento del corso si avvarrà di personale dirigente delle Pubbliche Amministrazioni per lo sviluppo di sessioni, testimonianze ed esercitazioni sulle principali tematiche inerenti la centralità del cittadino, la qualità dei servizi e la gestione volta all’eccellenza, con particolare riferimento alle esperienze maturate in ambito amministrativo. Altre testimonianze ed approfondimenti riguarderanno anche altri temi correlati, come la programmazione e la valutazione della performance, metodi e strumenti di rilevazione e rendicontazione, l’analisi e verifica dell’impatto della regolazione con particolare riferimento alla tematica dei servizi pubblici, qualità ed eccellenza.