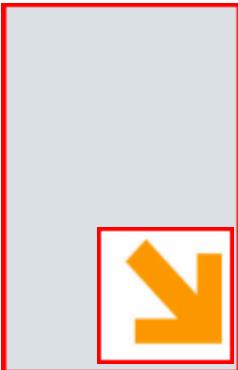




Comitato per la Valutazione
della qualità dei servizi pubblici

Cnel

Consiglio Nazionale
dell'Economia
e del Lavoro



Convegno

**Il ruolo del CNEL nella valutazione
dei servizi pubblici a imprese e cittadini**

Roma – FORUM PA, 19 maggio 2010



Sommario

1. Le nuove attribuzioni del CNEL
2. Finalità della rilevazione
3. La metodologia e il questionario
4. Le audizioni



1. Le nuove attribuzioni del CNEL – art. 9 L.15/2009

Art. 9. del Decreto legislativo 150/2009

(Ulteriori attribuzioni del Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro - CNEL)

1. Dopo l'articolo 10 della legge 30 dicembre 1986, n. 936, è inserito il seguente:

«Art. 10-bis. - *(Ulteriori attribuzioni).*

In attuazione di quanto previsto dall'articolo 99 della Costituzione il CNEL:

a) redige una relazione annuale al Parlamento e al Governo sui livelli e la qualità dei servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini;



1. Le nuove attribuzioni del CNEL – art. 9 L.15/2009 – segue...

Art. 9. del Decreto legislativo 150/2009

(Ulteriori attribuzioni del Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro - CNEL)

b) raccoglie e aggiorna l'Archivio nazionale dei contratti e degli accordi collettivi di lavoro nel settore pubblico, con particolare riferimento alla contrattazione decentrata e integrativa di secondo livello, predisponendo una relazione annuale sullo stato della contrattazione collettiva nelle pubbliche amministrazioni con riferimento alle esigenze della vita economica e sociale;



1. Le nuove attribuzioni del CNEL – art. 9 L.15/2009 – segue...

Art. 9. del Decreto legislativo 150/2009

(Ulteriori attribuzioni del Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro - CNEL)

c) promuove e organizza lo svolgimento di una conferenza annuale sull'attività compiuta dalle amministrazioni pubbliche, con la partecipazione di rappresentanti delle categorie economiche e sociali, delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di studiosi qualificati e di organi di informazione, per la discussione e il confronto sull'andamento dei servizi delle pubbliche amministrazioni e sui problemi emergenti».



2. Finalità della rilevazione

Rilevare la qualità dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni a cittadini e imprese, attraverso le Parti Sociali rappresentate al CNEL



3. La metodologia e il questionario

Le dimensioni della qualità analizzate:

- **Fisica:** accessibilità (fisica e virtuale); aspetti tangibili (logistica, manutenzione, informazioni)
- **Relazionale:** affidabilità (qualità organizzativa e trasparenza); attenzione ai bisogni dell'utenza (disponibilità e cortesia)
- **Tecnica:** efficacia (correttezza formale e professionalità); tempestività (attesa allo sportello, tempi di erogazione del servizio)



3. La metodologia e il questionario

I servizi oggetto della rilevazione:

Servizi al cittadino:

Sanità (ASL e Aziende Ospedaliere)

Agenzia delle Entrate

INPS

ISPESL (Istituto Superiore Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro)

Servizi alle imprese:

Agenzia delle Entrate

Agenzie delle Dogane

INPS

ISPESL (Istituto Superiore Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro)



4. Le audizioni delle parti sociali

Confronto con i rappresentanti
delle Parti sociali
attraverso audizioni al CNEL



4.1. Le audizioni delle parti sociali

Confronto con i rappresentanti
delle Parti sociali
attraverso audizioni al CNEL



4.1. Le audizioni delle parti sociali

Coinvolgimento da parte del CNEL dei soggetti che rappresentano i cittadini e le imprese



4.2. L'audizione delle Agenzie Sanitarie

Ascolto del sistema di valutazione della
qualità messo a punto dal Ministero della
Salute e dalle Agenzie Regionali