

**Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica**

Indagine sulla istituzione e sul funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico

Tav. 7 - Comparto Sanità - Numero di URP istituiti ,per regione.

REGIONE	Numero di URP istituiti nelle Aziende e USL del Servizio Sanitario Nazionale	
	V.A.	%
EMILIA ROMAGNA	11	8,03
FRIULI V. GIULIA	3	2,19
LIGURIA	7	5,11
LOMBARDIA	27	19,71
PIEMONTE - V.D'AOSTA	17	12,41
TRENTINO A. ADIGE	0	0,00
VENETO	10	7,30
TOTALE NORD	76	54,74
ABRUZZO	1	0,73
LAZIO	14	10,22
MARCHE	10	7,30
TOSCANA	13	9,49
UMBRIA	0	0,00
TOTALE CENTRO	38	27,74
BASILICATA	7	5,11
CALABRIA	2	1,46
CAMPANIA	0	0,00
MOLISE	2	1,46
PUGLIA	4	2,92
SARDEGNA	9	6,57
SICILIA	0	0,00
TOTALE SUD-IOLE	24	17,52
TOTALE ITALIA	137	100,00

• Situazione al 31 maggio 1996

(*) - I valori percentuali sono calcolati sul totale nazionale

Fonte : Dipartimento della Funzione pubblica UPEA - Servizio Statistico

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica

Indagine sulla istituzione e sul funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico

Tav. n. 8

a) Data di attivazione dell'Ufficio

Data di attivazione dell'URP	Numero URP	
	V.A.	% (*)
Da più di 1 anno	1081	60,7
Da più di 6 mesi	181	10,2
Da meno di 6 mesi	519	29,1
Totale	1781	100,0

c) Orario di apertura al pubblico

Intervallo di tempo	Numero URP	
	V.A.	% (*)
fino a 4 ore	709	39,8
5 ore	258	14,5
6 ore	609	34,2
7 ore	80	4,5
8 ore	52	2,9
oltre 8 ore	73	4,1
Totale	1781	100,0

b) Modalità di pubblicizzazione

Supporto strumentale usato	Numero URP	
	V.A.	% (*)
Stampa	518	29,1
Depliant	38	2,1
Manifesti	163	9,2
Spot	7	0,4
Altro	331	18,6
Non pubblicizzato	724	40,7
Totale	1781	100,0

d) Apertura al pubblico Sabato e Domenica

Giorni	Numero URP	
	V.A.	% (*)
Sabato	1188	66,7
Domenica	17	1,0

e) Numero di addetti all'URP

Numero addetti	Numero URP	
	V.A.	% (*)
1	839	47,1
2	378	21,2
3	149	8,4
4	94	5,3
5	106	6,0
6	57	3,2
7	49	2,8
8	33	1,9
9 ed oltre	76	4,3
Totale	1781	100,0

(*) La percentuale è calcolata sul totale degli URP istituiti

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica

Indagine sulla istituzione e sul funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico

Tav. n. 9

a) Utilizzo del mezzo telefonico per le risposte alle richieste dei cittadini

Tipo di utilizzo	Numero URP	
	V.A.	% (*)
Tramite Telefono	1703	95,6
Tramite linea telefonica dedicata	517	29,0
Tramite numero verde telefonico	299	16,8
Dotazione di segreteria telefonica	255	14,3
Pubblicità al numero telefonico	640	35,9

b) Caratteristiche logistiche ed ambientali

Tipo di utilizzo	Numero URP	
	V.A.	% (*)
Uffici dotati di ambiente accogliente	1501	84,3
Uffici accessibili a portatori di handicap	862	48,4
Uffici efficacemente segnalati	1039	58,3
Uffici facilmente raggiungibili con mezzi di trasporto	1591	89,3
Uffici collocati in prossimità di altri uffici ad ampio afflusso di pubblico	1509	84,7
Uffici nei quali il pubblico in attesa può sedersi	1419	79,7

(*) La percentuale è calcolata sul totale degli URP istituiti

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica

Indagine sulla istituzione e sul funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico

Tav. n. 10

a) Formazione del personale e proposte di miglioramento fatte

Tipo di attività	V.A.	% (*)
Uffici che hanno avviato a corsi di formazione il personale addetto	469	26,3
Proposte di miglioramento della efficienza amministrativa avanzate dal personale addetto all'URP	598	33,6

b) Valutazione del rapporto di collaborazione con gli uffici dell'amministrazione

Valutazione	V.A.	% (*)
ottimo	568	31,9
buono	1045	58,7
insufficiente	163	9,2
pessimo	3	0,2

c) attività svolte

Tipo di attività	V.A.	% (*)
Informazioni sulle attività e sui servizi dell'amministrazione	1635	91,8
Informazioni sulle attività e sui servizi di altro amministrazioni	746	41,9
Servizi all'utenza per la partecipazione al procedimento	1452	81,5
Valutazione dello esigono dell'utenza	1198	67,3
Iniziativa di comunicazione di pubblica utilità	1047	58,8
Monitoraggio delle informazioni fornite	393	22,1

d) supporto informativo

Tipo di supporto informativo	V.A.	% (*)
Archivi cartacei per le attività di informazione	1503	84,4
Archivi informatici per le attività di informazione	772	43,3
Supporti tradizionali per i servizi all'utenza	994	55,8
Supporti informatici per i servizi all'utenza	787	44,2

(*) La percentuale è calcolata sul totale degli URP Istituiti

Fonte: Elaborazioni a cura del Servizio Statistico dell'UPPEA

La Carta dei servizi pubblici

Per vincere le sfide imposte dal mercato globale non è sufficiente che la qualità si affermi solo “in fabbrica”, ma deve estendersi all’intero “sistema Italia” e specificamente ai servizi pubblici.

L’efficacia della pubblica amministrazione è indispensabile per la realizzazione di un “sistema di qualità totale a livello Paese”. Attualmente lo Stato non è più tenuto a garantire solo i tradizionali servizi a fruizione generale, quali la difesa, l’ordine pubblico, le relazioni internazionali, per i quali il concetto di qualità è molto labile perché le caratteristiche degli utenti sono “indeterminate”, ma erogherà soprattutto servizi a fruizione individuale, di norma in regime monopolistico o oligopolistico.

Uno stesso utente, quindi, è di volta in volta paziente assistito da un’azienda sanitaria locale, utente di un servizio di trasporto, di un servizio telefonico, e così via, con le connesse differenziazioni individuali.

Ne deriva che l’organizzazione e le modalità di erogazione, e quindi la qualità dei servizi, devono essere sistematicamente adeguati alle diverse esigenze e “personalizzazioni” dell’utente, garantendo fondamentali connotazioni di certezza-trasparenza, tempestività-efficienza e coerenza al mercato.

Questo problema è stato affrontato in altri Paesi in modo differenziato:

- attraverso la disaggregazione delle unità che forniscono servizi. In Inghilterra, ad esempio, sono state istituite circa 100 agenzie, nelle quali si raccoglie, ormai, il maggior numero di dipendenti pubblici, rette da quattro principi fondamentali: obiettivo, bilancio, efficienza, responsabilità;
- collocando i servizi “al di fuori” dello Stato, affidandone l’erogazione a soggetti privati, “controllati” direttamente o indirettamente dal potere pubblico, ovvero creando forme di collaborazione pubblico-privato.

Nel sistema delle autonomie locali italiano è stata recentemente disciplinata normativamente la costituzione di Società miste per erogare servizi pubblici territoriali, con una presenza minoritaria del soggetto pubblico nel capitale, pari ad un quinto.

La qualità dei servizi, peraltro, può essere favorita utilizzando due importanti strumenti alternativi:

- introducendo forme di concorrenza;
- imponendo l’adozione di “Carte dei servizi pubblici”.

Hanno pensato a quest'ultimo strumento, per primi, gli inglesi, con la Citizen's Charter. Quindi, i francesi, con la Charte des services publiques. Poi gli americani e gli spagnoli.

In Gran Bretagna, è stata preliminarmente elaborata una Carta dei servizi pubblici di "inquadramento", che prevede l'obbligo di definire ulteriori Carte dei servizi. Poi, la Citizen's Charter inglese è stata seguita da oltre 80 Carte di servizi a livello nazionale, per i singoli settori. A queste ultime hanno fatto seguito migliaia di Carte predisposte da singoli enti erogatori di servizi. In questo modo, passando per gradi successivi di specificazione, l'utente del National Health Service, ad esempio, ha una Carta che sancisce il diritto all'arrivo di un'ambulanza, in caso di bisogno, entro 14 minuti in un'area urbana ed entro 19 in un'area rurale.

La materia è stata disciplinata in Italia da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che definisce innanzi tutto i principi che devono presiedere all'erogazione dei servizi pubblici: uguaglianza, imparzialità, obiettività, giustizia, continuità, efficacia ed efficienza di erogazione, diritto di scelta e di partecipazione.

Standard di quantità e di qualità di erogazione, metodologie di valutazione e di misurazione dei risultati, procedure semplificate ed iniziative per informare sistematicamente e stabilire corretti rapporti con gli utenti, sono i principali strumenti attuativi della direttiva da parte dei soggetti erogatori.

La tutela degli utenti è assicurata da semplici procedure di reclamo e di rimborso e dal ricorso al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi, istituito presso il Dipartimento della Funzione Pubblica.

Il Dipartimento poi, ai sensi della legge 10 luglio 1995, n.273, di conversione del d.l. 12 maggio 1995, n.163, è tenuto a predisporre per i singoli servizi, con la collaborazione delle amministrazioni interessate e delle associazioni rappresentative degli utenti, schemi di riferimento delle "Carte dei servizi".

Sono già stati emanati gli schemi di riferimento delle Carte della sanità, della scuola, del gas e dell'elettricità, della previdenza ed assistenza; sono in corso di predisposizione le Carte della mobilità (trasporti), dell'erogazione di acqua, delle comunicazioni, delle farmacie, dei servizi comunali, dell'università.

I soggetti erogatori sono tenuti ad adottare le rispettive "Carte" entro 120 giorni dalla data del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di approvazione degli schemi generali, tenuto conto della specificità dell'amministrazione e delle condizioni operative.

Alla data del 30 giugno 1996, al Dipartimento della funzione pubblica sono pervenute 2092 carte dei servizi adottate da soggetti erogatori dei seguenti settori:

- Sanità	197
- Scuola	1300
- Gas	408
- Elettricità	185
- Previdenza	2
totale	2092

Lo stato di attuazione della legge n.241/90.

Il Dipartimento della funzione pubblica, nel mese di ottobre 1995, ha avviato un'indagine sullo stato di attuazione della legge 7 agosto 1990, n.241.

Complessivamente, alla data del 30 giugno 1996, su circa 9.600 amministrazioni dei diversi comparti della Pubblica Amministrazione interessate all'indagine, solo 5.241 (54,50%) hanno comunicato i dati richiesti. Hanno risposto all'indagine: il 100% dei Ministeri, il 55,66% delle Aziende del Servizio Sanitario Nazionale, il 55,44% degli Enti locali (Regioni incluse), il 36,08% degli Enti pubblici non economici (Ordini Professionali a livello provinciale esclusi) e soltanto il 3,85% degli Enti di Ricerca. Non hanno inviato alcuna comunicazione le Aziende Autonome e le Università (Tav.1).

Rispetto ad una precedente rilevazione effettuata alla data del 15 marzo 1996, i dati pervenuti indicano nel complesso una situazione pressoché stabile, essendo limitate a qualche decimo di punto percentuale le variazioni, positive o negative, circa l'applicazione delle diverse disposizioni previste dalla legge n.241/90. Particolarmente negativa appare la situazione nei Comuni, dove, se si eccettua la fissazione dei criteri e delle modalità di concessione dei benefici economici, tutte le altre disposizioni previste dalla legge sono disattese. Infatti, i dati evidenziano che (Tavv. 2, 3, 4, 5, 5a, 5b, 5c, 5d, 6 e 7 - Graf. 1, 2, 3, 4, 5 e 6):

1. *l'emanazione dei regolamenti per l'individuazione dei responsabili dei procedimenti amministrativi e la fissazione dei termini di conclusione dei procedimenti (artt.2, 4 e 5 della legge n. 241/90)* è avvenuta nell'80% dei Ministeri, nel 35,71% degli Enti pubblici non economici, nel 58,24% delle Aziende e Strutture del Servizio Sanitario Nazionale e nel 26,66% degli Enti locali (66,67% nelle Regioni, 51,56% nelle Province e 26,21% nei Comuni). Poco attendibile appare al riguardo il dato degli Enti di Ricerca, a causa dell'esiguo numero di amministrazioni che hanno risposto all'indagine.
2. *la fissazione dei criteri e delle modalità di concessione dei benefici economici (art.12 della legge n.241/90)* è stata disciplinata con regolamento dall' 88,71 % degli Enti locali (66,67% nelle Regioni, 90,63% nelle Province, 88,72% nei

Comuni), dal 55% dei Ministeri e dal 32,86 % degli Enti pubblici non economici. Percentuali poco significative si hanno per i comparti della Sanità e della Ricerca;

3. *le misure organizzative per l'attuazione della legge sull'autocertificazione (art.18 della legge n.241/90)* sono state adottate dal 55% dei Ministeri, dal 50% degli Enti pubblici non economici, dal 29,39% degli Enti locali (33,33% nelle Regioni, 48,44% nelle Province, 29,16% nei Comuni) e soltanto dal 2,17% delle istituzioni del comparto Sanità;
4. *la disciplina delle autocertificazioni temporaneamente sostitutive (art.3 della legge 4 gennaio 1968, n.15)* è stata regolamentata dal 60% dei Ministeri, dal 38,57% degli Enti pubblici non economici, dal 40,59% degli Enti locali (33,33%) nelle Regioni, 45,31% nelle Province, 40,57% nei Comuni) e da appena il 2% delle Aziende sanitarie;
5. *la disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi (art.22 della legge n.241/90)* è stata regolamentata dal 25% dei Ministeri, dal 61,43% degli Enti pubblici non economici, dal 51,78% degli Enti locali (46,67%) nelle Regioni, 68,75% nelle Province 51,61% nei Comuni) e dal 2,84% delle Aziende Sanitarie;
6. *l'individuazione dei documenti da sottrarre al diritto di accesso (art.24 della legge n.241/90)* è avvenuta per il 25% dei Ministeri, per l' 84,29 % degli Enti pubblici non economici, per il 31,44% degli Enti locali (33,33% nelle Regioni, 45,31% nelle Province, 31,29% nei Comuni) e per circa il 2,33 % delle Aziende sanitari.

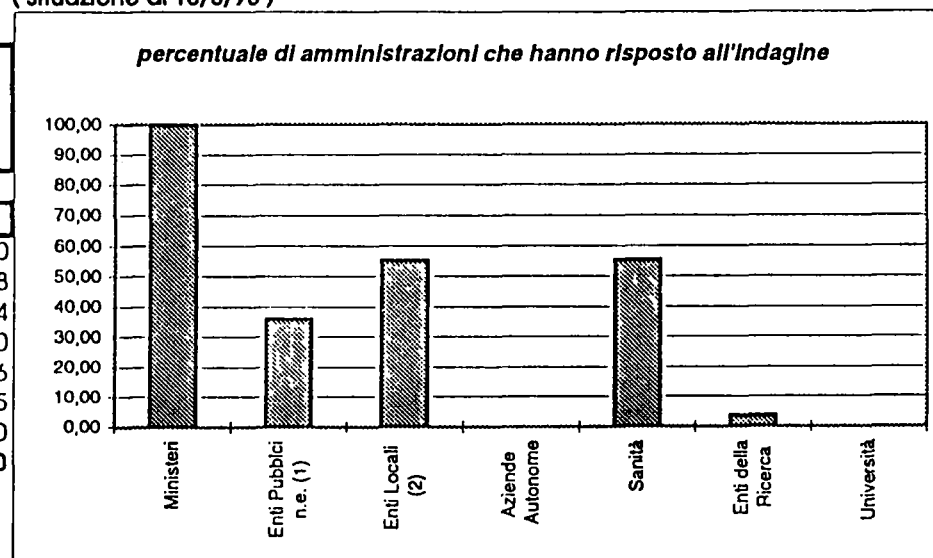
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica

Tav. 1 - Indagine sullo stato di attuazione della legge n.241/90
(Situazione al 10/6/96)

Comparto	Numero di amministrazioni interessate dall'indagine		Numero di amministrazioni che hanno risposto	
	V.A.	%	V.A.	%
<i>Ministeri</i>	20	0,21	20	100,00
<i>Enti Pubblici n.e. (1)</i>	194	2,02	70	36,08
<i>Enti Locali (2)</i>	8960	93,17	4967	55,44
<i>Aziende Autonome</i>	4	0,04	0	0,00
<i>Sanità</i>	327	3,40	182	55,66
<i>Enti della Ricerca</i>	52	0,54	2	3,85
<i>Università</i>	60	0,62	0	0,00
Totale	9617	100,00	5241	54,50

Fonte: Ufficio UPEA - Servizio Statistico

Note: (1) - Esclusi gli Ordini Professionali a livello provinciale



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica

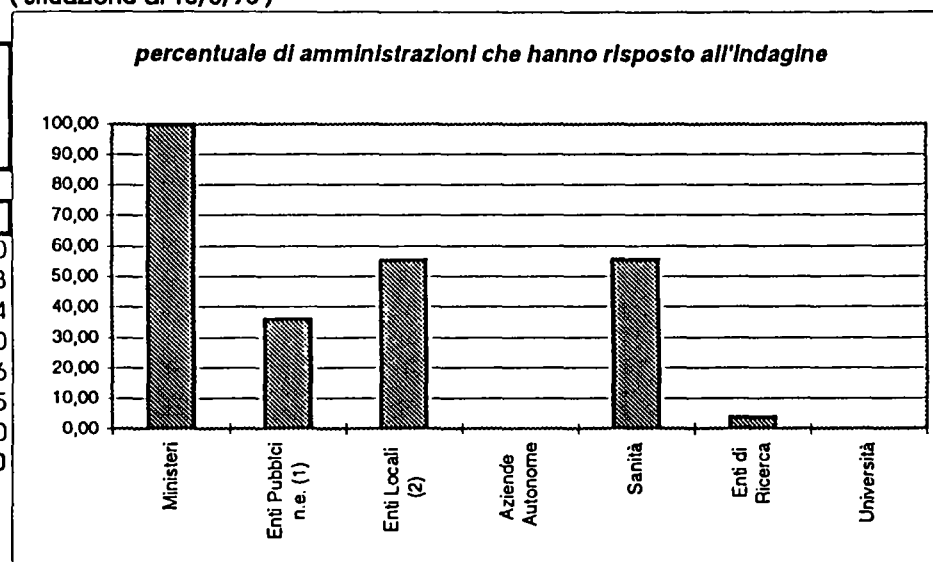
Tav. 1 - Indagine sullo stato di attuazione della legge n.241/90
(Situazione al 10/6/96)

Comparto	Numero di amministrazioni interessate dall'indagine		Numero di amministrazioni che hanno risposto	
	V.A.	%	V.A.	%
Ministeri	20	0,21	20	100,00
Enti Pubblici n.e. (1)	194	2,02	70	36,08
Enti Locali (2)	8960	93,17	4967	55,44
Aziende Autonome	4	0,04	0	0,00
Sanità	327	3,40	182	55,66
Enti di Ricerca	52	0,54	2	3,85
Università	60	0,62	0	0,00
Totale	9617	100,00	5241	54,50

Fonte: Ufficio UPEA - Servizio Statistico

Note: (1) - Esclusi gli Ordini Professionali a livello provinciale

(2) - Regioni, Province, Comuni e Comunità Montane



PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
Dipartimento della Funzione Pubblica

Tav. 2 - Indagine sullo stato di attuazione della legge n.241/90, nelle pubbliche amministrazioni
(Situazione al 10/6/96)

Disposizioni	Fase del provvedimento							Totale
	Valori assoluti			Totale	Valori percentuali			
	Emanato	In corso di emanazione	Non emanato		Emanato	In corso di emanazione	Non emanato	
Individuazione del responsabili dei procedimenti e fissazione dei termini di conclusione (Artt. 2,4 e 5)	1472	1144	2625	5241	28,09	21,83	50,09	100,00
Criteri e modalità di concessione dei benefici economici (Art. 12)	4476	162	603	5241	85,40	3,09	11,51	100,00
Misure organizzative per l'attuazione della legge sull'autocertificazione (Art. 18)	1615	654	2972	5241	30,81	12,48	56,71	100,00
Disciplina delle autocertificazioni temporaneamente sostitutive (Art.3, L. n.15/68)	2159	584	2498	5241	41,19	11,14	47,66	100,00
Disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi (Art. 22)	2762	914	1565	5241	52,70	17,44	29,86	100,00
Individuazione dei documenti da sottrarre al diritto di accesso (Art.24)	1742	918	2581	5241	33,24	17,52	49,25	100,00

Fonte: UPEA - Servizio Statistico

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica

Tav. 3 - Ministeri: Indagine sullo stato di attuazione della legge n.241/90
(Situazione al 10/6/96)

Disposizioni	Fase del provvedimento							Totale
	Valori assoluti			Totale	Valori percentuali			
	Emanato	In corso di emanazione	Non emanato		Emanato	In corso di emanazione	Non emanato	
Individuazione dei responsabili dei procedimenti e fissazione dei termini di conclusione (Artt. 2,4 e 5)	16	0	4	20	80,00	0,00	20,00	100,00
Criteri e modalità di concessione dei benefici economici (Art. 12)	11	0	9	20	55,00	0,00	45,00	100,00
Misure organizzative per l'attuazione della legge sull'autocertificazione (Art. 18)	11	0	9	20	55,00	0,00	45,00	100,00
Disciplina delle autocertificazioni temporaneamente sostitutive (Art.3, L. n.15/68)	12	0	8	20	60,00	0,00	40,00	100,00
Disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi (Art. 22)	5	6	9	20	25,00	30,00	45,00	100,00
Individuazione dei documenti da sottrarre al diritto di accesso (Art.24)	5	10	5	20	25,00	50,00	25,00	100,00

Fonte: UPEA - Servizio Statistico

**Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica**

**Tav. 4 - Enti Pubblici non economici: Indagine sullo stato di attuazione della legge n.241/90
(Situazione al 12/3/96)**

Disposizioni	Fase del provvedimento							
	Valori assoluti			Totale	Valori percentuali			Totale
	Emanato	In corso di emanazione	Non emanato		Emanato	In corso di emanazione	Non emanato	
Individuazione dei responsabili dei procedimenti e fissazione dei termini di conclusione (Artt. 2,4 e 5)	25	7	38	70	35,71	10,00	54,29	100,00
Criteri e modalità di concessione dei benefici economici (Art. 12)	23	2	45	70	32,86	2,86	64,29	100,00
Misure organizzative per l'attuazione della legge sull'autocertificazione (Art. 18)	35	6	29	70	50,00	8,57	41,43	100,00
Disciplina delle autocertificazioni temporaneamente sostitutive (Art.3, L. n.15/68)	27	6	37	70	38,57	8,57	52,86	100,00
Disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi (Art. 22)	43	7	20	70	61,43	10,00	28,57	100,00
Individuazione dei documenti da sottrarre al diritto di accesso (Art.24)	59	5	6	70	84,29	7,14	8,57	100,00

Fonte: UPEA - Servizio Statistico

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica

Tav. 5 - Enti Locali territoriali: Indagine sullo stato di attuazione della legge n.241/90
(Situazione al 10/6/96)

Disposizioni	Fase del provvedimento							Totale
	Valori assoluti			Totale	Valori percentuali			
	Emanato	In corso di emanazione	Non emanato		Emanato	In corso di emanazione	Non emanato	
Individuazione dei responsabili del procedimento e fissazione dei termini di conclusione (Artt. 2,4 e 5)	1324	1097	2546	4967	26,66	22,09	51,26	100,00
Criteri e modalità di concessione dei benefici economici (Art. 12)	4406	135	426	4967	88,71	2,72	8,58	100,00
Misure organizzative per l'attuazione della legge sull'autocertificazione (Art. 18)	1460	619	2888	4967	29,39	12,46	58,14	100,00
Disciplina delle autocertificazioni temporaneamente sostitutive (Art.3, L. n.15/68)	2016	549	2402	4967	40,59	11,05	48,36	100,00
Disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi (Art. 22)	2572	875	1520	4967	51,78	17,62	30,60	100,00
Individuazione dei documenti da sottrarre al diritto di accesso (Art.24)	1562	870	2535	4967	31,45	17,52	51,04	100,00

Fonte: UPEA - Servizio Statistico

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica

Tav. 5a - Enti Locali territoriali: Indagine sullo stato di attuazione della legge n.241/90 nelle Regioni
(Situazione al 10/6/96)

Disposizioni	Fase del provvedimento							
	Valori assoluti			Totale	Valori percentuali			Totale
	Emanato	In corso di emanazione	Non emanato		Emanato	In corso di emanazione	Non emanato	
Individuazione dei responsabili dei procedimenti e fissazione dei termini di conclusione (Artt. 2,4 e 5)	10	3	2	15	66,67	20,00	13,33	100,00
Criteri e modalità di concessione dei benefici economici (Art. 12)	10	2	3	15	66,67	13,33	20,00	100,00
Misure organizzative per l'attuazione della legge sull'autocertificazione (Art. 18)	5	2	8	15	33,33	13,33	53,33	100,00
Disciplina delle autocertificazioni temporaneamente sostitutive (Art.3, L. n.15/68)	5	2	8	15	33,33	13,33	53,33	100,00
Disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi (Art. 22)	7	4	4	15	46,67	26,67	26,67	100,00
Individuazione dei documenti da sottrarre al diritto di accesso (Art.24)	5	5	5	15	33,33	33,33	33,33	100,00

Fonte: UPEA - Servizio Statistico