

Report segnalazioni

Ex art.19-bis del
d.lgs. 150/2009

Prof. Fabio Monteduro,
Direttore Organismo
Indipendente di Valutazione

27/04/2021



Sommario

INTRODUZIONE	2
1. LA SEGNALAZIONE DIRETTA ALL'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE.....	2
2. ANALISI DELLE SEGNALAZIONI.....	4
2.1 IL NUMERO DI SEGNALAZIONI PERVENUTE ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA <i>WEB</i>	4
2.2 L'OGGETTO DELLE SEGNALAZIONI	4
2.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA COINVOLTA NELLE SEGNALAZIONI	5
3. CONCLUSIONI E PROSPETTIVE	5



Introduzione

Scopo del presente documento è quello di raccogliere e sistematizzare le segnalazioni pervenute a questo Organismo di Valutazione (OIV) da parte di coloro che, a vario titolo, sono stati coinvolti nei servizi erogati dal Ministero.

Come è noto l'art. 19-bis del d.lgs. 150/2009, novellato dal decreto legislativo 74/2017, prevede che i cittadini, come gli "utenti finali" e gli "stakeholder" possano partecipare alla valutazione della *performance* organizzativa dell'amministrazione, in quanto direttamente o indirettamente interessati all'operato dell'amministrazione, anche sotto il profilo della qualità delle attività istituzionali e delle prestazioni di servizi.

1. La segnalazione diretta all'Organismo Indipendente di Valutazione

Come previsto dalla normativa vigente, l'OIV è individuato quale possibile interlocutore di cittadini e utenti a cui comunicare direttamente il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati.

Conseguentemente, al fine di agevolare la raccolta e la standardizzazione delle segnalazioni da parte di cittadini/utenti e da parte dei dipendenti, sono stati predisposti, nella pagina *web* dedicata, due diversi moduli, uno per le segnalazioni da parte di cittadini e utenti ed uno per le segnalazioni da parte dei dipendenti MISE, compilabili entrambi direttamente *on line*.



Figura 1: la pagina web sul portale istituzionale MISE dedicata al servizio di segnalazione all'OIV

In particolare:

- **Il format per cittadini/utenti** presenta i seguenti elementi: le generalità di chi fa la segnalazione, la tipologia di attività o servizio fruito, il periodo di riferimento, il motivo della segnalazione ed una descrizione sintetica dell'eventuale episodio di contatto con l'amministrazione la struttura organizzativa interessata, la valutazione sintetica, la struttura organizzativa interessata, un campo note.
- **Il format per i dipendenti** presenta i seguenti elementi: generalità di chi fa la segnalazione; la tipologia di attività o servizio fruito; il periodo di riferimento; il motivo della segnalazione e descrizione sintetica dell'eventuale episodio di contatto con l'amministrazione; una valutazione sintetica in termini di giudizio complessivo; una valutazione sintetica in termini di rispetto delle tempistiche nell'erogazione del servizio; una valutazione sintetica in termini di affidabilità dei dati e contenuti forniti; valutazione sintetica in termini di collaborazione e disponibilità; una valutazione sintetica in termini di capacità di comunicazione; una valutazione sintetica in termini di trasparenza e/o altro; la struttura organizzativa interessata; un campo note.



2. Analisi delle segnalazioni

In questa sezione le segnalazioni sono state analizzate considerando i seguenti elementi:

- Numero delle segnalazioni da parte di cittadini/utenti e da parte dei dipendenti;
- Oggetto delle segnalazioni da parte di cittadini/utenti e da parte dei dipendenti;
- Struttura organizzativa coinvolta nelle segnalazioni da parte di cittadini/utenti e da parte dei dipendenti.

2.1 Il numero di segnalazioni pervenute attraverso la piattaforma *web*

Dall'analisi dei flussi informativi, si rileva che per quanto riguarda le segnalazioni da parte di cittadini/utenti, sono state compilate in tutte le sezioni utili all'analisi, due segnalazioni per il 2019 quale periodo di riferimento ed 1 segnalazione per il 2020 quale periodo di riferimento. Per quanto riguarda, invece, le segnalazioni da parte dei dipendenti del Ministero, si rileva che non è stata compilata in tutte le sezioni utili all'analisi per il 2019 quale periodo di riferimento, ed è stata compilata solo 1 segnalazione completa relativa all'anno 2020, quale periodo di riferimento.

2.2 L'oggetto delle segnalazioni

Dall'analisi del motivo della segnalazione si rileva che lo strumento, contrariamente a quanto ci si potesse aspettare, è stato utilizzato dai cittadini/utenti e dai dipendenti, non solo per segnalare un presunto disservizio ma anche per il desiderio di comunicare la propria soddisfazione per i servizi di cui si è usufruito (cittadini/utenti) e per segnalare proposte di miglioramento di determinate attività proprie dell'Amministrazione (dipendenti).



2.3 La struttura organizzativa coinvolta nelle segnalazioni

Dall'analisi della struttura organizzativa coinvolta nelle segnalazioni, si rileva che mentre è stata inserita nelle segnalazioni da parte di cittadini/utenti, non è invece stata inserita nelle segnalazioni da parte dei dipendenti del Ministero.

3. Conclusioni e prospettive

L'avvento del digitale, accelerato a seguito dell'emergenza pandemica, sta modificando profondamente il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini.

Si moltiplicano i servizi pubblici *on line* e questo strumento offre la possibilità a tutti coloro che a qualsiasi titolo interagiscono con l'Amministrazione, la possibilità di incidere sulla qualità del servizio offerto e/o sull'efficacia delle attività svolte dall'Amministrazione stessa.

Tuttavia, le attività principali del MiSE attengono all'esercizio di funzioni di finanziamento, regolazione e controllo, mentre l'erogazione di servizi finali agli utenti ha una dimensione molto circoscritta (principalmente servizi di informazione e assistenza).

Pertanto, il coinvolgimento di cittadini, utenti e *stakeholder* avviene principalmente attraverso la valutazione partecipativa così come delineata dal Sistema di misurazione e valutazione della *performance* approvato con Decreto ministeriale del 6 luglio 2020, che offre la possibilità di incidere in maniera propositiva e sostanziale sul processo di formazione delle politiche, delle strategie e alla valutazione strategica del Ministero.

In conclusione, data l'esiguità delle segnalazioni pervenute, i dati sono troppo ridotti e limitati e non possono essere utilizzati come riferimento per la valutazione della *performance* organizzativa.