



BUONE PRATICHE DI CUSTOMER SATISFACTION

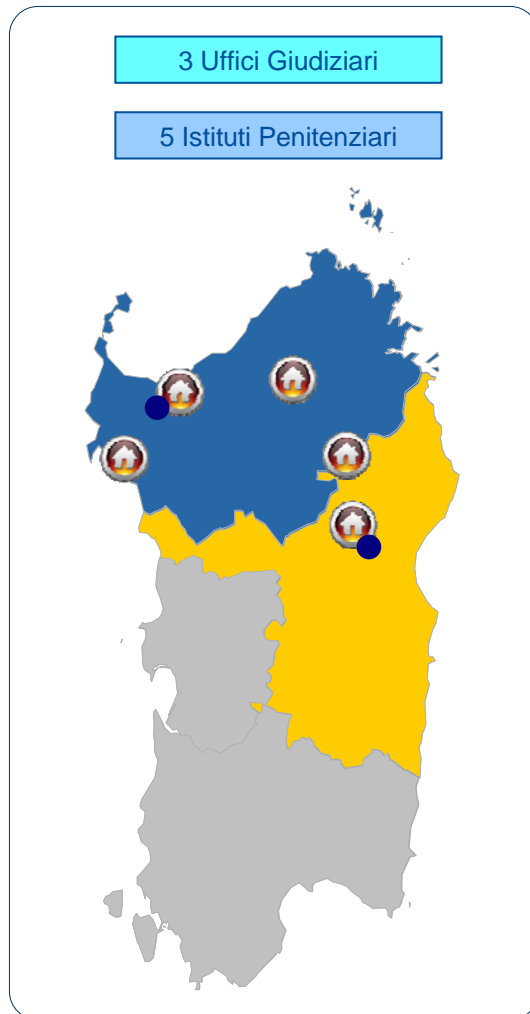
FORUM PA 2011

10 maggio

Dott.ssa Maria Antonia Vertaldi

Presidente del Tribunale di Sorveglianza di Sassari

L'AMMINISTRAZIONE



- **Ufficio e Tribunale di Sorveglianza:** sistema complesso caratterizzato da autonomie reciproche e da interdipendenza delle funzioni con poteri di vigilanza sull'esecuzione della pena e di garanzia dei diritti dei detenuti. Trattasi di “giurisdizione di prossimità” che presuppone l'ascolto dell'utente finalizzato al miglioramento dei servizi erogati ovvero alla tutela stessa dei diritti del condannato (ad esempio: reclami).

- **Tribunale ed Ufficio di Sorveglianza di Sassari:**

- Personale amministrativo: 23
- Personale magistratura: 5
- Esperti: 12

Utenza:

- Condannati e detenuti
- Avvocati – Servizi sociali e territorio



“NODI” ORGANIZZATIVI CHE ORIGINANO IL PROGETTO

- Processi produttivi simili gestiti in maniera diversificata negli Uffici;
- Parcellizzazione delle responsabilità e dei risultati attesi;
- Cultura organizzativa legata alla mansione e non al risultato finale del processo ed alla qualità.

COSA HO REALIZZATO



STRUMENTI

- **Focus Group e interviste focalizzate** condotte da consulenti Ernst & Young nell'ambito dell'attuazione del progetto best practise;
- **Sportello di ascolto** e intermediazione culturale e linguistica (conoscere meglio le esigenze del cliente per riprogettare, controllare e migliorare il sistema di erogazione dei servizi);
- **Ciclo di Deming**
- **Metodo CAF** (*Common Assessment Framework*) per l'autovalutazione dell'Ufficio Giudiziario;
- **Creazione di strutture orientate "al risultato"**: adozione metodologia formazione-intervento, sperimentazione-correzione; "governo partecipato" delle criticità basato su autovalutazione, co-progettazione, pianificazione dei tempi.





CON QUALI RISULTATI

- *Condivisione di valori e culture*: l'Ufficio cresce come "soggetto collettivo".
- Il "**problema**" diventa "**obiettivo da raggiungere**";
- **Riduzione stress lavorativo** da "risultato immediato";
- **Creazione di rapporti di fiducia** e buone relazioni tra gli attori nonché senso di appartenenza al sistema;
- Concreto **miglioramento organizzativo** al fine di concretizzare gli impegni assunti, migliorando l'efficacia e l'efficienza dell'Ufficio;
- **Mantenimento del trend positivo di produttività** malgrado l'aumento dei flussi in entrata;
- Le strategie gestionali hanno consentito la stesura della Bozza della **Carta dei servizi** e del bilancio sociale di cui al progetto *Best practices*.




LE CONDIZIONI PER ...

- **Fattori organizzativi:** (culture dell'organizzazione, della comunicazione e della qualità);
- **Leadership**
 - Input al cambiamento sponsorizzato in sinergia dalla dirigenza togata e amministrativa.
- **Partnership strategiche:** *convenzione quadro con l'Università degli Studi di Sassari: network* per la gestione del problema sociale della devianza dell'espiazione, della pena, del reinserimento sociale del condannato. Formazione specialistica degli attori nei processi di lavoro. Affiancamento in percorsi di "giustizia riparativa" per una diversa "gestione del conflitto".

E DOPO....

- Consolidamento dell'esperienza attraverso un modello di monitoraggio strutturato e permanente della qualità dei servizi;
- Definizione di indicatori di qualità e standard come da delibera CIVIT, N. 88/2010: **“Linee guida per la definizione degli standard di qualità”**;
- Definizione di strumenti di monitoraggio (modulo reclami, rilevazione di *customer satisfaction* etc.);
- **Mantenimento trend positivo** di produzione degli Uffici;
- Stima impatto del **Progetto Best Practices** sul sistema dell'esecuzione della pena, sui costi/benefici a vantaggio dell'inclusione sociale, sulla qualità del servizio giustizia percepita in termini di trasparenza, tempistica, sicurezza sociale, presenza dello Stato: nascita di una **“cittadinanza attiva”** che con lo Stato interagisce;
- **Consolidamento di legittimazione da parte degli uffici** per il raggiungimento di performance di risoluzione di problematiche sociali.
- **Consolidamento del capitale sociale conseguito** quale apparato di buone relazioni tra gli attori coinvolti al fine della ottimizzazione dei tempi del procedimento decisionale.



Indice	
Presentazione	1
Introduzione	2
Che cosa è il Tribunale di Sorveglianza di Sassari	
1 La funzione istituzionale del Tribunale di Sorveglianza	3
1.1 Uffici di Sorveglianza	3
2 Il territorio di riferimento	4
2.1 Chi sono gli uffici del Tribunale di Sorveglianza	4
2.2 Il territorio	4
2.3 Gli uffici	4
2.4 La funzione amministrativa	4
3 L'organizzazione degli uffici e delle cancellerie del Tribunale	5
Come funziona il servizio per gli utenti	
1 Presentazione del servizio	10
1.1 Ammissione al carcere e spese dello Stato	10
1.2 Esecuzione penale "colore arancio"	11
1.3 Esecuzione penale	11
1.4 Esecuzione penale	11
1.5 Esecuzione penale	11
1.6 Esecuzione penale	11
1.7 Esecuzione penale	11
1.8 Esecuzione penale	11
1.9 Esecuzione penale	11
1.10 Esecuzione penale	11
2 Multicanale informazioni e comunicazione con i magistrati	20
2.1 Multicanale servizi	20
2.2 La funzione più frequentata	21
2.3 Canali di accesso del Tribunale di Sorveglianza di Sassari	21
2.4 Il Tribunale di Sorveglianza di Sassari	21
2.5 Il Tribunale di Sorveglianza di Sassari	21
Come garantire quello che funziona: la qualità dei servizi offerti	
1 La soddisfazione dell'utente: gli obiettivi della qualità	24
2 Azioni e migliori servizi	24
Glossario	25
Allegati	31

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici e alle Cancellerie	N. giorni lavorativi apertura uffici / N. totale giorni lavorativi	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili sul sito web	N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	N. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / N. totale di richieste	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento/ufficio	N. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	N. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	N. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. di prestazioni evase conformemente alle norme di riferimento / N. totale di prestazioni evase	90%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	N. di ricorsi / N. totale di prestazioni	max 0,5%
	Compiutezza	Esaudività della prestazione erogata	N. prestazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / N. totale di prestazioni	90%