

Roma, 4 agosto 2009

Alle Segreterie Nazionali Finanze di
FP CGIL – UIL PA - RdB PI

Prot. 2009/119791

OGGETTO: Misurazione della qualità del servizio erogato mediante il canale telefonico. Riferimento note Fp CGIL del 27/07/2009, UIL PA del 28/07/2009 e RdB PI del 30/07/2009

Facendo seguito all'informativa del 24 Luglio 2009, in risposta alle note in oggetto, si precisa che la rilevazione della qualità erogata utilizzando il canale telefonico si inquadra nell'ambito di una cornice nazionale volta da tempo al miglioramento delle prestazioni delle amministrazioni pubbliche attraverso una costante opera di modernizzazione e sviluppo.

Come precisato dalla direttiva 2006 della Funzione Pubblica in tema di qualità dei servizi erogati e delle indagini di customer, *“La qualità delle prestazioni rese agli utenti dipende dalla capacità delle amministrazioni pubbliche di perseguire il miglioramento continuo. Da un lato, ciò richiede l'ottimizzazione costante dell'utilizzo delle risorse disponibili e dei processi di produzione ed erogazione dei servizi. Dall'altro lato, le amministrazioni devono innovare sia i processi che i servizi finali e le politiche in coerenza con il modificarsi dei bisogni da soddisfare interpretando in modo strategico e anticipatorio la propria missione istituzionale. A questo scopo ciascuna amministrazione deve saper valutare la propria prestazione organizzativa, individuare le priorità rispetto alle quali intervenire, pianificare i necessari cambiamenti in modo integrato e funzionale alle proprie esigenze, anche avvalendosi delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie.”*

Con particolare riferimento alla rilevazione in questione, si chiarisce che l'indagine sulla qualità erogata è effettuata con riguardo al servizio di assistenza prestato con il canale telefonico, ovvero all'attività di informazione ed assistenza telefonica svolta dai centri di assistenza multicanale e dai mini-call center, che sono quindi i soggetti interessati dal predetto monitoraggio.

Successivamente all' informativa del 24 Luglio 2009, è stato dato inizio all'operazione, il cui avvio è stato oggetto di specifica comunicazione alle strutture interessate.

La rilevazione sarà ad ogni modo sospesa nel mese di agosto.

Quanto ai rapporti tra l' Agenzia e la società esterna incaricata di effettuare la suddetta rilevazione, si precisa che non è stata stipulata una convenzione, ma un contratto derivante da aggiudicazione di una gara pubblica, i cui contenuti sono descritti nel capitolato di gara.

Ad ogni buon conto, questa Amministrazione, nel rispetto di un sistema di relazioni sindacali improntato alla massima collaborazione e condivisione, si impegna a convocare le parti sindacali per l'approfondimento delle specifiche tematiche connesse all'avvio della predetta rilevazione.

Nella stessa occasione si avrà modo di confrontarsi anche sull'attuazione del progetto di rilevazione della soddisfazione degli utenti in merito ai servizi erogati dall' Agenzia (tramite "Emoticon") e sulle diverse problematiche relative ai CAM.

IL DIRETTORE CENTRALE
*f.to Girolamo Pastorello*¹

¹ Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2, del D.L.vo. n. 39/1993.