



## **La CIDA al CNEL per la relazione sui livelli e qualità dei servizi delle PPAA**

La CIDA ha aderito all'invito della V Commissione del CNEL presieduta dal consigliere Manin CARABBA per l'incontro avvenuto il 22 gennaio 2014.

L'oggetto dell'incontro, cui siamo intervenuti insieme alle Confederazioni di CGIL, CISL, UIL e UGL, era la **4° relazione annuale del CNEL al Parlamento sui livelli e la qualità dei servizi erogati dalla Pubbliche Amministrazioni centrali e locali** alle imprese e ai cittadini (vedi sul sito [CNEL](#)), presentata alle forze politiche presso la Camera dei Deputati il 10 dicembre 2013. La successiva discussione sull'attività compiuta dalle amministrazioni pubbliche, sarà oggetto di un ulteriore lavoro di preparazione di un incontro con i rappresentanti delle categorie economiche e sociali e delle associazioni dei consumatori e degli utenti, programmato per il 19 marzo 2014.

Nell'imminenza di tale incontro e, soprattutto, per orientare l'attività propedeutica alla redazione della **relazione per l'anno 2014**, il Presidente Carabba ha sollecitato le Confederazioni su un'ipotesi di ripristino del **metodo della concertazione con i sindacati**, perché questa appare essere una delle strade più sicure per promuovere un processo generale di riavvio delle riforme sulla PA, che risultano effettuate in gran parte solo sui testi legislativi che si sono succeduti nell'ultimo ventennio, ma che non si è realizzata nel concreto della vita amministrativa italiana.

In particolare il Presidente CARABBA si è soffermato su due aspetti specifici dell'osservatorio sui livelli e la qualità dei servizi pubblici:

- Il portale della pubblica amministrazione con il quale lo stesso CNEL in sinergia con l'ISTAT sta predisponendo un sistema completo di indicatori di qualità dei servizi

della Pa, in tutte le aree di interesse pubblico (scuola, sanità, welfare, giustizia, ambiente); tale è il “Portale della PA” presente sul sito [ISTAT](#)

- Una rilevazione di *customer satisfaction* sulla qualità dei servizi pubblici da lanciare quest’anno su tutto il territorio nazionale, con la collaborazione di sindacati e rappresentanze dei consumatori.

Tutte le Confederazioni presenti hanno mostrato grande interesse per le idee prospettate da CARABBA, auspicando tutte, peraltro, che avvenga al più presto il ritorno ai tavoli contrattazione collettiva.

Anche la CIDA, rappresentata per l’occasione da Giuseppe Beato Vice Presidente della FP-CIDA, ha aderito con convinzione alle proposte di collaborazione rivolte, rimarcando inoltre due principi generali:

1. La valutazione della qualità dei servizi della pubblica amministrazione deve essere rivolta prioritariamente ai risultati conseguiti da ciascuna azienda pubblica, come presupposto di base per poter procedere alla valutazione di coloro i quali (dirigenza e personale) hanno contribuito (o meno) al raggiungimento di obiettivi e standard prefissati. La valutazione dei risultati deve comunque essere effettuata da soggetti esterni alle aziende pubbliche oggetto di valutazione, onde garantire la necessaria obiettività di giudizio. Quindi, no a sistemi di “autovalutazione” effettuata dagli stessi soggetti che operano nell’azienda pubblica;

2. Il sistema di contrattazione collettiva in ciascuna azienda pubblica deve basarsi, non più su un sistema di valutazione consociativo e autoreferenziale, ma deve trarre spunto da indicatori di qualità *concordati* all’inizio, ma verificati, a valle del processo produttivo, dai soggetti esterni evocati al punto precedente. Solo in questo modo potrà superarsi quel clima consociativo Amministrazione-sindacati che ancora oggi caratterizza la contrattazione di secondo livello, come per tutto il passato ventennio.