



2^o **Assemblea Nazionale**
dei Giovani della Croce Rossa Italiana



Carta dei servizi e Bilancio Sociale: strumenti per il miglioramento del Servizio?

Carta dei servizi e standardizzazione

Standard



Il termine inglese standard deriva dal vocabolo francese antico "estendart", avente il significato di stendardo, insegna. Il termine italiano che più si avvicina a standard è "norma". Uno standard è infatti una norma accettata, un modello di riferimento a cui ci si uniforma affinché sia ripetuto successivamente.

Trasparenza



In ambito commerciale, per trasparenza si intende solitamente la chiarezza con cui un soggetto (tipicamente venditore o fornitore di servizi) illustra ad un altro soggetto (tipicamente acquirente) le caratteristiche del prodotto/servizio in oggetto e le sue eventuali funzionalità.

Etica



E' quella branca della filosofia che studia i fondamenti oggettivi e razionali che permettono di assegnare ai comportamenti umani uno status deontico ovvero distinguerli in buoni, giusti, o moralmente leciti rispetto ai comportamenti ritenuti cattivi o moralmente inappropriati.

Essa pretende inoltre una base razionale, quindi non emotiva dell'atteggiamento assunto, non riducibile a slanci solidaristici o amorevoli di tipo irrazionale. In questo senso essa pone una cornice di riferimento, dei canoni e dei confini entro cui la libertà umana si può estendere ed esprimere.

Carta dei servizi



La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione

Da tenere a mente...



- Chiarezza e trasparenza;
- precisione nella definizione;
- facilità di utilizzo e fruibilità;
- correttezza spazio-temporale.

La necessità di avere uno standard



- livellamento prodotto/servizio;
- omogeneità prodotto/servizio;
- tenuta sotto controllo del processo;
- gestione delle criticità.

Uniformità del servizio



Differenze

:

- di territorio;
- di risorse;
- di partnership.

Standardizzazione in Croce Rossa



- realtà locali;
- formazione;
- interazione;
- documentazione (es Carta dei Servizi).

Strumenti della standardizzazione

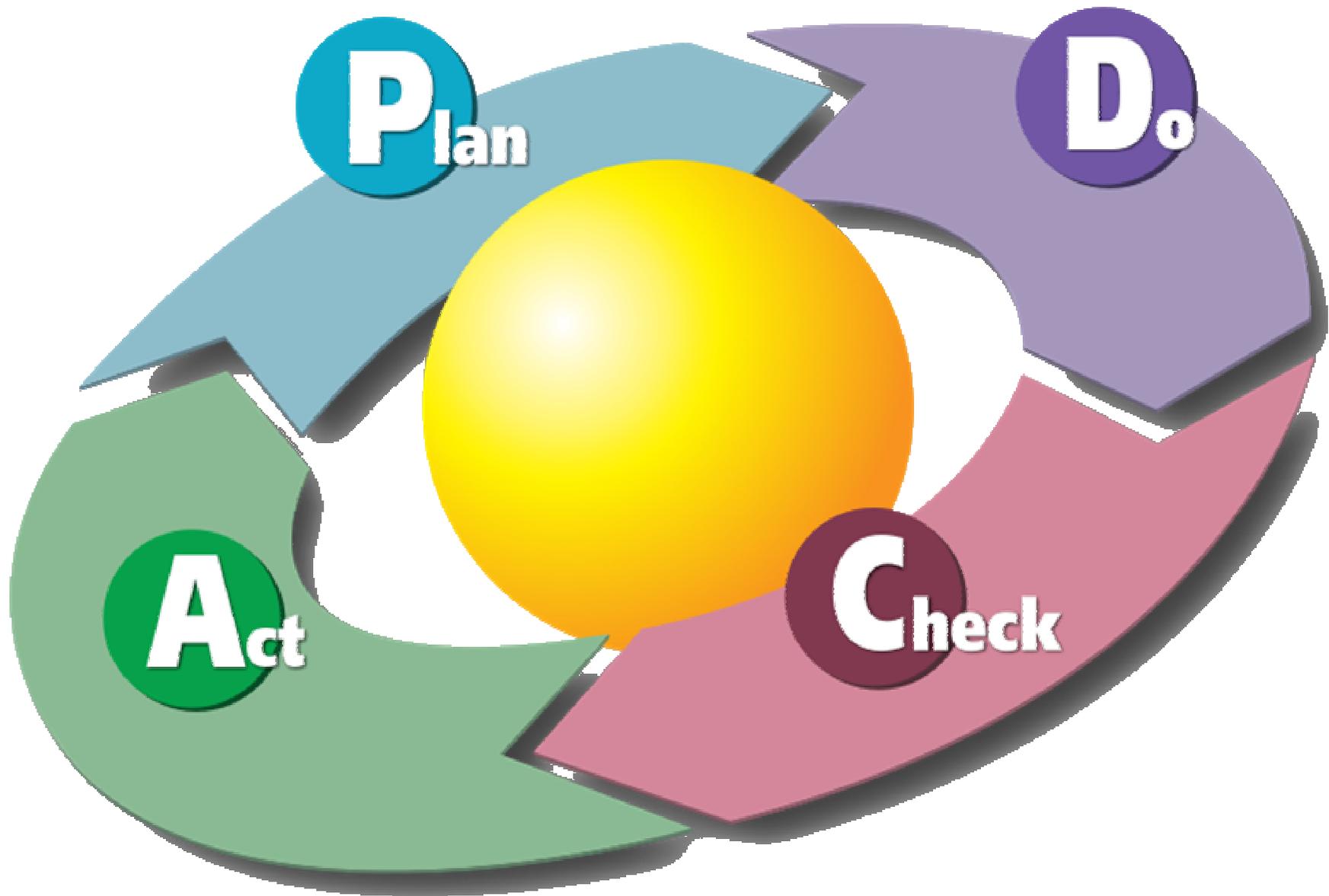


- Leggi;
- Norme;
- Documenti CRI;
- Impianti documentali.

Il Processo



Deming P - D - C - A



P: Plan (pianificazione)



- Identificazione requisiti interni/esterni;
- risorse umane;
- risorse materiali;
- risorse economiche;
- metodologie;
- costi del servizio.

D: Do



- Progettazione;
- utilizzo delle risorse destinate;
- definizione del processo erogativo;
- definizione dei tempi e modi di controllo;
- individuazione aree critiche precedentemente non identificate.

C: Check



- Validazione della progettazione;
- controllo del processo;
- controllo del servizio;
- messa in atto tempi e modi di controllo definiti.

A: Act



- Reazione in base ai controlli effettuati;
- modifiche necessarie alle successive pianificazioni;
- eventuali miglioramenti apportabili.



Domande?

Fonti



- Definizioni: www.wikipedia.it
- UNI EN ISO 9001:2008
- SA 8000



2^o **Assemblea Nazionale**
dei Giovani della Croce Rossa Italiana