

Tabella 2 - Procedure/adempimenti più costosi

Procedura/adempimento	Costo annuo (milioni di €)	Stato di avanzamento
1 - Tenuta del Libro Paga	6.015,4	Semplificato
2 - Dichiarazione annuale e Comunicazione dati IVA	1.957,1	Semplificato*
3 - Autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali	1.044,9	Semplificato
4 - Denuncia mensile dati retributivi (flusso Emens)	1.041,6	Semplificato
5 - Denunce contributive mensili	990,4	Semplificato
6 - Presentazione delle domande e della documentazione per la partecipazione alle gare	869,7	Semplificato
7 - Certificato di prevenzione antincendio	833,8	Semplificato
8 - Documentazione di impatto acustico	792,7	Semplificato
9 - Dichiarazione sostituti d'imposta (770 semplificato)	762,1	In corso
10 - Comunicazioni obbligatorie avvio/cessazione del rapporto di lavoro	584,7	Semplificato

Fonte: PCM, DFP - Ufficio per la semplificazione

Nota: L'onerosità complessiva delle procedure è determinata anche dal numero di imprese coinvolte. Ciò spiega l'onerosità di alcuni adempimenti in materia di lavoro, previdenza e fisco che riguardano un numero elevatissimo di imprese.

* La semplificazione è intervenuta sulla Comunicazione dati IVA

Tabella 3 - Interventi approvati di riduzione degli oneri amministrativi per area di regolazione e risparmi stimati a regime

Area	Oneri amministrativi (in miliardi di euro)	Strumenti	Risparmi (in miliardi di euro)
Lavoro e Previdenza	9,94	Piano di riduzione Legge n. 133/2008	4,78
Prevenzione incendi	1,41	Piano di riduzione e regolamento di semplificazione per le PMI	0,65
Paesaggio e Beni Culturali	0,62	Piano di riduzione Regolamento interventi di lievi entità	0,17
Ambiente	3,41	Regolamento di semplificazione per le PMI	0,81
Fisco	2,76	Provvedimento dell'Agenzia delle Entrate (circolare n. 1/E del 25 gennaio 2011)	0,46
Privacy	2,19	Decreto legge sviluppo	0,61
Appalti	1,21	Decreto legge sviluppo	0,16
Sicurezza sul lavoro	1,54	-	-
Totale	23,08		7,64 (33,1% dei costi)

Fonte: PCM, DFP - Ufficio per la semplificazione

Per la realizzazione del piano è essenziale porre l'attenzione all'implementazione e alla comunicazione. Il risultato, infatti, non è pienamente raggiunto se non è effettivamente percepito dalle imprese. In concreto si tratta di stimare i risparmi attesi e definire i tempi, le responsabilità, le modalità di monitoraggio e i meccanismi di valutazione dei risultati. A tal fine il piano prevede l'elaborazione di un cruscotto di indicatori diretto a offrire all'amministrazione responsabile e agli *stakeholders* uno strumento per seguire l'*iter* di realizzazione degli interventi, nonché a restituire

agli organi di rappresentanza politica e ai cittadini un bilancio periodico in termini di risultati raggiunti.

Le modalità per la realizzazione del monitoraggio, con specifico riferimento al coinvolgimento delle categorie e dei soggetti interessati, sono invece affidate ad un Tavolo formato da rappresentanti dell'amministrazione responsabile, del Dipartimento della funzione pubblica, dell'Unità per la semplificazione, delle amministrazioni locali eventualmente coinvolte, degli organismi di rappresentanza degli interessi economici e sociali e delle associazioni di tutela dei cittadini.

Piano 2010-2012: Misurazione e riduzione oneri amministrativi (MOA):
 stato di avanzamento per area di regolazione

		Aree da misurare
Aree completate	Aree in corso	Politiche agricole
Lavoro e Previdenza Prevenzione Incendi Paesaggio e Beni Culturali Privacy Appalti	Fisco Sicurezza sul lavoro Infrastrutture e Trasporti Ambiente	Sviluppo Economico Interno Salute Statistica Giustizia Economia e Finanze

Nota: il totale dei risparmi derivanti da interventi in materie di competenza statale è stimato in 11,6 miliardi di euro.

6.2.2 La semplificazione per le piccole imprese

In linea con le previsioni dello *Small Business Act* adottato a livello comunitario, il Piano per la semplificazione individua come ulteriore leva strategica della riduzione degli oneri amministrativi la semplificazione mirata per le piccole e medie imprese. Si tratta di una politica da tempo attesa dalle categorie imprenditoriali poiché consente di effettuare degli interventi *ad hoc* semplificando quei procedimenti che prevedono oneri amministrativi indifferenziati per le piccole e grandi imprese. I risparmi attesi da questo intervento sono notevoli; nel quadro delle misure del c.d. “decreto legge sviluppo” recentemente approvato, ad esempio, è stata prevista la semplificazione degli adempimenti in materia di *privacy* e di appalti, che comporterà a regime un risparmio di oneri burocratici stimato in circa 750 milioni di euro all’anno.

Il principio di proporzionalità

La manovra finanziaria per il 2010 (articolo 49, comma 4-quater, decreto legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122) introduce, per la prima volta in Italia, il principio di proporzionalità per gli adempimenti amministrativi. Si tratta di un principio cardine della semplificazione che impone al legislatore di differenziare gli obblighi amministrativi in relazione alla dimensione dell’impresa su cui grava lo stesso obbligo, al settore in cui essa opera, alla sua natura giuridica e all’attività esercitata.

Alla luce delle peculiarità del sistema industriale italiano caratterizzato dall’elevato numero di PMI (oltre 4.500.000, delle quali il 95% con meno di 10 addetti), si comprende la portata di questa novità. L’attuazione del principio, infatti, consente di eliminare o ridurre gli oneri amministrativi e normativi che risultano per le PMI sproporzionati rispetto alle imprese più grandi.

In concreto questa semplificazione mirata si è realizzata attraverso la predisposizione di appositi regolamenti di semplificazione, adottati su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione, del Ministro della semplificazione normativa e del Ministro dello sviluppo economico, sentite le associazioni imprenditoriali e le amministrazioni responsabili.

I regolamenti sono predisposti sulla base dei seguenti criteri:

- eliminazione, riduzione o semplificazione delle procedure inutili o sproporzionate in relazione alla dimensione, all’attività esercitata dall’impresa o alle esigenze di tutela degli interessi pubblici coinvolti;
- informatizzazione;

- estensione dell'autocertificazione e delle attestazioni dei tecnici abilitati e delle agenzie per le imprese.

A ben vedere si tratta di interventi che agiscono esclusivamente sugli oneri burocratici che gravano sull'impresa non andando minimamente a ledere gli interessi pubblici sottesi alla disciplina. Al contrario, grazie a tale intervento si realizza un incremento generale della tutela dell'interesse pubblico poiché, da un lato, le imprese sono poste nella condizione di concentrarsi sugli obblighi sostanziali; dall'altro, le amministrazioni possono più facilmente verificare il rispetto di tali obblighi e concentrare il lavoro di controllo sui casi davvero necessari.

I due regolamenti di semplificazione per le PMI

Ad oggi, con la collaborazione delle associazioni imprenditoriali e delle amministrazioni interessate, sono stati adottati i regolamenti di semplificazione in materia di ambiente e di prevenzione incendi, con un risparmio stimato di circa 1,5 miliardi di euro per le PMI.

Nel dettaglio, il decreto del Presidente della Repubblica 1 agosto 2011, n.151, recante “*semplificazione della disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione incendi*”, prevede una distinzione per fasce di rischio delle attività sottoposte ai controlli del Corpo Nazionale dei Vigili del fuoco. Per le attività a basso rischio è stato eliminato il parere di conformità sostituito dalla segnalazione certificata di inizio attività (SCIA), con tempi certi per tutte le imprese. Per le attività a medio ed elevato rischio, invece, è previsto che la valutazione di conformità dei progetti ai criteri di sicurezza antincendio sia rilasciata entro un termine massimo di 60 giorni. Anche i controlli successivi all'avvio delle attività sono organizzati in base alla fascia di rischio: sono “mirati e a campione” sulle attività a basso e medio rischio, sono invece a “tappeto” su quelle a elevato rischio.

Il regolamento in materia ambientale, invece, introduce semplificazioni in materia di procedure di autorizzazione per lo scarico di acque reflue e di obblighi documentali per l'impatto acustico.

In materia di acque reflue, in particolare, il regolamento prevede la possibilità di utilizzare l'autocertificazione per i rinnovi delle autorizzazioni se nel frattempo non sono intervenute modifiche nelle caratteristiche degli scarichi e delle sostanze impiegate nel processo produttivo. Inoltre, le categorie di imprese con scarichi assimilabili a quelli domestici (alberghi, ristoranti, panetterie, uffici, banche, ecc.) vengono individuate in un apposito elenco e assoggettate alla stessa disciplina di abitazioni e condomini. Tale elenco è applicabile solo alle Regioni che non abbiano già legiferato in materia.

Grazie alle disposizioni del regolamento, inoltre, un milione e mezzo di imprese con attività poco rumorose (vendita al dettaglio, parrucchieri, palestre, vari tipi di laboratori artigianali ecc.) sono esentate dall'obbligo di presentare la documentazione di impatto acustico. Per tutte le altre attività viene resa effettivamente percorribile la strada dell'autocertificazione. Fanno eccezione le attività rumorose che superano i limiti stabiliti dai Comuni e per le quali sarà necessaria la documentazione di un tecnico abilitato.

6.3 Ascoltare per semplificare: “Burocrazia: diamoci un taglio!”

Per promuovere la partecipazione attiva dei cittadini, delle imprese e delle loro associazioni nel processo di semplificazione della pubblica amministrazione, il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione ha lanciato una consultazione telematica attiva dal novembre 2009³¹.

In linea con le migliori esperienze di consultazione avviate in Europa (come il *Kafka Point* belga e la consultazione *Ensemble Simplifions* lanciata in Francia) “Burocrazia: diamoci un taglio!” si caratterizza come un'iniziativa di ascolto aperta a tutte le parti interessate, di carattere permanente. La consultazione si basa sulla raccolta, tramite un questionario *on-line*, di segnalazioni di complicazione burocratica e proposte di semplificazione provenienti direttamente dall'esperienza quotidiana degli utenti. Le segnalazioni inviate dai partecipanti alla consultazione sono istruite dal Dipartimento della funzione pubblica (Ufficio per la semplificazione amministrativa) e utilizzate come base per la definizione di interventi di semplificazione di carattere generale. Si tratta di un nuovo modo di fare semplificazione che parte dall'ascolto per individuare interventi mirati che rispondano alle reali esigenze del paese. Il *feedback* è assicurato attraverso la pubblicazione periodica sul sito ufficiale dell'iniziativa di rapporti di sintesi sui risultati e delle schede relative a casi emblematici di cui i cittadini possono seguire l'iter di risoluzione.

Da novembre 2009 a giugno 2011 sono pervenute a “Burocrazia: diamoci un taglio!” più di 450 segnalazioni, che hanno restituito un'ampia panoramica delle esigenze di sburocratizzazione del paese e proposte molto concrete per interventi normativi. Dall'analisi delle storie e delle proposte segnalate è emerso che la domanda di semplificazione si concentra sui seguenti temi: l'accelerazione del processo di digitalizzazione dell'amministrazione pubblica; la riduzione del peso burocratico sulle pratiche più comuni per i cittadini, la riduzione delle “molestie amministrative” gravanti sulle imprese, la semplificazione delle procedure che

³¹ www.magellanopa.it/semplificare.

interessano i cittadini in condizioni di maggiore debolezza e l'effettività delle misure di semplificazione già adottate (come la posta elettronica certificata e l'autocertificazione).

Il Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione ha concentrato i primi interventi sulle complicazioni burocratiche derivanti dalla scarsa informatizzazione, che costituiscono oltre il 40% delle indicazioni pervenute. In particolare, le proposte dei cittadini hanno suggerito alcune modifiche già operative al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'amministrazione digitale, che riguardano l'obbligatorietà dell'uso della posta elettronica nei rapporti interni alla pubblica amministrazione (che consente l'eliminazione di oltre 10 milioni di comunicazioni, riducendo i costi per le amministrazioni e i tempi di attesa per i cittadini), l'introduzione dei pagamenti telematici per tutti i servizi pubblici, l'utilizzo di banche dati accessibili per via telematica per eliminare le richieste di certificati, la messa *on-line* di informazioni e moduli per tutti i procedimenti e la completa digitalizzazione dei rapporti con le imprese.

Le esigenze di semplificazione relative alla riduzione degli oneri in materia di appalti (come, ad esempio, l'utilizzo da parte delle stazioni appaltanti di bandi-tipo) hanno trovato risposta in alcune delle previsioni inserite nel d.l. 70/2011. Dal decreto legge sviluppo sono state inoltre disposte misure relative alla trasparenza degli adempimenti amministrativi e agli oneri per le PMI in materia di *privacy*, anche sulla base di osservazioni pervenute a "Burocrazia: diamoci un taglio!" che hanno segnalato le difficoltà connesse al reperimento dei moduli *on-line* e all'espletamento di alcune procedure in materia di riservatezza.

Altre significative semplificazioni sono state inserite, nel corso dell'iter parlamentare, all'interno del disegno di legge n. 2243-ter "Delega al Governo per l'emanazione della Carta dei doveri delle amministrazioni pubbliche", quali ad esempio il divieto di richiedere certificati, la semplificazione del linguaggio, la responsabilità amministrativa e contabile in caso di richieste indebite di pagamento nei confronti dei cittadini.

PAGINA BIANCA

Capitolo 7

L'ascolto dei cittadini per il miglioramento dei servizi delle pubbliche amministrazioni

CAPITOLO 7

L'ASCOLTO DEI CITTADINI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

7.1 Lo scenario

L'attenzione verso la soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici e la sua misurazione e valutazione sono temi strategici nelle agende europee e internazionali e assumono, oggi, nel nostro Paese, una nuova centralità anche nel contesto della riforma della pubblica amministrazione ed in particolare del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150 che prevede che le amministrazioni operino sulla base di un ciclo di gestione della *performance* per migliorare i propri risultati (la *performance*), con espresso riferimento alla qualità dei servizi e alla soddisfazione degli utenti.

Il miglioramento del rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini si lega strettamente al miglioramento della *performance* del quale esso è sia strumento che risultato. In questo contesto, il Dipartimento della funzione pubblica ha promosso diverse iniziative che mirano a favorire, da un lato, lo sviluppo delle competenze e l'*empowerment* delle amministrazioni, attraverso azioni di affiancamento realizzate a valle della definizione di *know how* e strumenti per il miglioramento delle *performance* e della qualità dei servizi, dall'altro, la centralità del cittadino nell'azione amministrativa e, dunque, la necessità di rilevarne le esigenze, le preferenze, il grado di soddisfazione e le attese rispetto alla qualità del servizio.

Nel 2010, per quanto riguarda le attività che avevano avuto avvio già nel 2009:

- è proseguita l'iniziativa "Mettiamoci la faccia" volta facilitare e promuovere la raccolta, tramite interfacce emozionali (*emoticon*), del giudizio dei cittadini sui servizi ricevuti da amministrazioni pubbliche;
- si è svolta la terza edizione del Premio Qualità PP AA, conclusasi con la premiazione finale nell'ambito del Forumpa 2011. Il Premio è promosso dal Dipartimento della funzione pubblica in partnership con Confindustria, Associazione Premio Qualità Italia e CNCU (Altroconsumo e Movimento consumatori), e ha visto una significativa adesione di amministrazioni pubbliche, soprattutto in termini di qualità della

partecipazione. Ciò conferma l'efficacia sia degli interventi realizzati dal Dipartimento della funzione pubblica e da Formez PA a sostegno della partecipazione delle amministrazioni, sia del Premio nel dare visibilità ai risultati raggiunti;

- è continuata l'iniziativa "Il "Barometro della qualità effettiva dei servizi pubblici", promossa dal Dipartimento della funzione pubblica e volta a sperimentare un sistema di misurazione della qualità effettiva dei servizi pubblici offerti a livello nazionale dalle amministrazioni pubbliche e dagli enti nazionali.

Nel corso del 2010 sono inoltre proseguite le attività, per le amministrazioni delle Regioni Obiettivo Convergenza, nell'ambito della programmazione 2007-2013 del Piano Operativo Nazionale (PON-GAS) e dello specifico obiettivo 5.3 "Migliorare gli standard dei servizi pubblici" attraverso nuove iniziative di supporto, assistenza tecnica e sviluppo di *know how*.

Nelle pagine che seguono si dà conto delle principali attività realizzate mettendo in evidenza sia la partecipazione e il coinvolgimento delle amministrazioni, che i risultati raggiunti.

7.2 Le iniziative

7.2.1 PON-GAS 2007-2013

A seguito di specifica Convenzione, l'Autorità di Gestione del PON ha delegato, nel 2008, al Dipartimento della funzione pubblica le funzioni di Organismo Intermedio per la gestione dell'Asse E del Piano "Capacity Building" - Programma operativo nazionale "Governance e Azioni di Sistema" -Ob.1 - Convergenza.

La strategia attuativa dell'Obiettivo specifico 5.3- "Migliorare gli standard dei servizi pubblici"- prevede un'unica azione, dedicata, in generale, al miglioramento della qualità delle politiche e dei servizi pubblici e declinata in quattro progetti nella realizzazione dei quali sono coinvolte le amministrazioni delle Regioni Obiettivo Convergenza e gli *stakeholders*. Tali progetti, tre dei quali in corso di realizzazione, sono di seguito dettagliati.

Rafforzamento della capacità amministrativa per un'amministrazione di qualità

Nel corso del 2010 si è concluso il primo dei summenzionati progetti. L'intervento ha inteso sostenere le pubbliche amministrazioni del territorio delle Regioni Obiettivo Convergenza,

con la finalità di rafforzarne la capacità amministrativa, con un insieme di azioni sinergiche che hanno agito, da un lato sugli strumenti per il miglioramento delle *performance*, dall'altro sulle relazioni con i cittadini e gli *stakeholders* per il miglioramento delle politiche e dei servizi pubblici ed infine sulla comunicazione istituzionale, in particolare *on-line*, come modello di promozione e trasferimento di buone pratiche e *know how*.

Nello specifico sono state realizzate, con conclusione nel luglio 2010 le seguenti iniziative:

- *Diffusione della cultura della qualità e delle pratiche di autovalutazione e miglioramento continuo basate sul modello CAF*. L'azione ha previsto l'integrazione di varie attività – seminariali, laboratoriali e di *networking* - tutte volte a rafforzare le capacità di autovalutazione e le strategie di miglioramento continuo delle amministrazioni partecipanti. In particolare, sono stati realizzati, nelle 4 Regioni Obiettivo Convergenza:
 - seminari informativi sul modello CAF, rivolti al personale interno alle amministrazioni aderenti all'iniziativa e finalizzati a diffondere la conoscenza del modello dell'autovalutazione e del miglioramento continuo, con una presenza complessiva di oltre 150 referenti di amministrazioni;
 - attività di *networking* e sviluppo di competenze finalizzate ad ampliare e rafforzare il *know how* dei valutatori CAF (*CAF Assessor*), dando vita ad una comunità diffusa sul territorio e composta da funzionari interessati a scambiare conoscenze e competenze;
 - 4 laboratori regionali finalizzati a realizzare processi di autovalutazione e miglioramento.
- *Misurazione performance e benchmarking dei servizi comunali*. Il modello "SIPAL - sistema informativo delle pubbliche amministrazioni locali"- che permette, in maniera integrata, di misurare la *performance* delle amministrazioni locali via *web*, garantendo anche la comparazione dei dati - sviluppato dal Dipartimento della funzione pubblica nel corso del 2009 - è stato presentato, attraverso *workshop* tecnici alle amministrazioni interessate. In particolare sono stati realizzati 3 laboratori di formazione/affiancamento, con una partecipazione complessiva di oltre 120 referenti delle amministrazioni comunali delle Regioni Obiettivo Convergenza, per la divulgazione, la condivisione e il consolidamento della metodologia di misurazione e valutazione delle *performance* dei Comuni e per l'avvio di processi di *benchmarking*.

- *Valutazione della soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici sia attraverso l'utilizzo di emoticon che tramite la rilevazione in profondità in ottica multicanale.* Sono stati realizzati 4 laboratori di *tutorship* e accompagnamento con alcune amministrazioni delle ROC - ASL Salerno, Comune di Napoli, Comune di Palermo e Comune di Lamezia Terme - finalizzati alla progettazione, realizzazione ed implementazione di piani di rilevazione della *Customer Satisfaction* dei servizi al cittadino in ottica multicanale. L'attività di *tutorship* ha consentito il completamento delle indagini di *Customer Satisfaction* ed il *testing* del modello di analisi per servizi *on line* ed *off line*. Sono state inoltre prodotte e pubblicate sul portale PAQ – <http://www.qualitapa.gov.it/customer-satisfaction/cs-multicanale> - delle Linee guida per la rilevazione della *Customer Satisfaction* dei servizi *on line* e di sportello che offrono alle amministrazioni strumenti standard e facilmente customizzabili di gestione del *Customer Satisfaction Management*, anche attraverso esempi e casi concreti di applicazione.
- *Supporto ai processi decisionali inclusivi nelle amministrazioni.* Sono state realizzate attività laboratoriali e specifiche azioni di accompagnamento - in Campania, Puglia e Calabria - su processi, metodi e strumenti della progettazione partecipata, rivolte, oltre che a funzionari pubblici, delle Regioni e degli enti locali e agli amministratori, anche ai rappresentanti del partenariato, del mondo dell'associazionismo, delle professioni e cittadini attivi. In particolare si sono svolti:
 - laboratori sulla programmazione delle politiche che hanno affrontato, individuando ambiti di *policy* specifici (politiche sociali e di integrazione fra sviluppo locale e *welfare* in Puglia, politiche per l' *e-democracy* in Calabria), il tema dell'integrazione delle politiche e degli interventi;
 - laboratori su processi e modelli organizzativi che hanno approfondito il tema delle modalità attraverso cui le amministrazioni possono integrare e innovare i loro processi interni per favorire la partecipazione e la sussidiarietà. Nello specifico è stato approfondito, attraverso metodologie partecipate: in Puglia il processo di istituzione dei tavoli tematici relativi ai Piani di Zona da realizzare di concerto con la Regione e con gli Ambiti territoriali; in Campania il ruolo del "consulente del territorio" inteso come figura di raccordo fra amministrazione regionale ed Enti Parco, quindi un facilitatore di processi afferenti alle politiche ambientali; in Calabria il processo di definizione di un bando su progetti partecipati per la società dell'informazione.

- sperimentazioni dei processi di partecipazione e sussidiarietà, sia con la Regione Campania ed in due parchi regionali campani, attraverso un percorso di sviluppo competenze per l'istituzione di una *task force* di supporto ai Progetti Integrati Rurali Aree Protette (PIRAP), sia in Puglia, con il Comune di Casamassima, sulle politiche di rigenerazione urbana e sviluppo locale.

- *Valutazione civica della qualità urbana.* L'attività, pilota a livello italiano e internazionale, ha previsto la sperimentazione di un percorso di co-valutazione dei servizi pubblici dell'ambito "qualità urbana". All'iniziativa hanno partecipato 14 amministrazioni delle Regioni Obiettivo Convergenza che, anche attraverso un'attività di formazione realizzata dal Dipartimento della funzione pubblica sia con laboratori regionali che nazionali, hanno potuto implementare attivamente e con il coinvolgimento di cittadini e associazioni del proprio territorio, processi di monitoraggio e valutazione dei servizi, finalizzati al loro miglioramento.

Tutte le iniziative sono state supportate da azioni di comunicazione e di diffusione specifiche e mirate, ma coordinate nell'ambito di un quadro generale che fa riferimento al portale "PAQ -Per una Pubblica Amministrazione di qualità" – www.qualitapa.gov.it.

Progetto "Valutazione delle performance", benchmarking e partecipazione dei cittadini per il miglioramento dei servizi pubblici

Il progetto è stato avviato nell'autunno 2010 e sarà completato nel giugno 2012. E' volto a sostenere le amministrazioni dei territori delle Regioni Obiettivo Convergenza nell'attuazione del Ciclo di Gestione della *Performance* (da ora CGP) previsto dal d.lgs. 150/2009, utilizzando sistemi appropriati di misurazione e valutazione dei risultati, al fine di migliorare la qualità dei servizi.

Gli obiettivi perseguiti dal Progetto sono:

- sviluppare *know how*, metodologie e strumenti per la valutazione della *performance*;
- supportare i Comuni tra i 20.000 e i 250.000 abitanti, dei territori dell'Obiettivo Convergenza, nel miglioramento del sistema di misurazione e valutazione della *performance* organizzativa e nella redazione del piano della *performance* 2012-2014;
- rafforzare le competenze per la gestione delle attività di pianificazione strategica, programmazione e controllo, misurazione e valutazione;
- valorizzare le buone pratiche.

Le attività sinora realizzate hanno riguardato:

- la messa a punto di *know how* e strumenti sulla gestione del ciclo della *performance* sulla base di *review* realizzate presso 6 Comuni pilota che hanno portato alla individuazione di *leading practices* (strumenti e documenti dettagliati sulle attività delle amministrazioni pilota sono disponibili su <http://www.qualitapa.gov.it/pon/>);
- un'indagine conoscitiva sullo stato di attuazione del ciclo della *performance* nelle Regioni dell'Obiettivo Convergenza;
- la definizione di un percorso di affiancamento per sostenere le amministrazioni nella realizzazione di azioni di miglioramento dei propri sistemi di misurazione e valutazione delle *performance*;
- l'individuazione dei Comuni di Calabria, Campania, Puglia e Sicilia, con popolazione tra 20.000 e 200.000 abitanti, da coinvolgere nel progetto.

Sono stati complessivamente coinvolti 117 Comuni e di questi, 86 stanno attualmente partecipando (dal giugno 2011) ad un percorso di affiancamento che prevede incontri presso le amministrazioni, incontri regionali e supporto a distanza finalizzati alla definizione del sistema di misurazione e valutazione e alla predisposizione di piani della *performance*.

Al settembre 2011 sono stati realizzati oltre 100 incontri presso le amministrazioni e 4 incontri regionali e compilate, da parte dei comuni con il supporto degli esperti, 61 *check list* di diagnosi del funzionamento dei sistemi di misurazione e valutazione.

Sono disponibili sul sito www.qualitapa.gov.it/PON strumenti ed esempi di cui anche altre amministrazioni che intendano definire al meglio il proprio sistema di misurazione e valutazione possono usufruire:

- una *check list* utilizzabile dai Comuni più avanzati come strumento per compiere un'autoanalisi delle caratteristiche e del funzionamento del sistema di misurazione e valutazione della *performance* organizzativa;
- una *check list* semplificata utilizzabile dai Comuni che non abbiano ancora definito un sistema di misurazione e valutazione utile a comprendere;
- una scheda di miglioramento per individuare le azioni di miglioramento del sistema di misurazione e valutazione;
- le *review* realizzate con le 6 amministrazioni pilota, intese come strumento di analisi dei fattori abilitanti (*leadership* all'interno dell'amministrazione, sistema di

programmazione e controllo e sistema di gestione del personale), con un livello di dettaglio degli indicatori utilizzati.

Il risultato finale atteso è la definizione operativa, da parte dei Comuni coinvolti, del CGP con la individuazione dei processi, degli strumenti necessari e delle attività da sviluppare e la definizione del Piano di *performance* 2012 - 2014.

Progetto “Miglioramento delle performance per la giustizia”

Il Progetto è in sinergia con il Piano Nazionale di diffusione delle *best practices* presso gli uffici giudiziari italiani, sviluppato a partire dall’esperienza di successo nella modernizzazione dei servizi della giustizia realizzata dalla Procura della Repubblica di Bolzano. Il Progetto è volto a migliorare le *performance* delle amministrazioni regionali dell’Obiettivo Convergenza in relazione alla definizione ed attuazione dei programmi finalizzati alla diffusione di *best practices* negli uffici giudiziari ubicati nei loro territori regionali.

Progetto “MiglioraPA. La Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici”

Il Progetto, promosso dal Dipartimento della funzione pubblica, è volto a diffondere e supportare lo sviluppo di logiche e pratiche di CSM nelle Regioni Obiettivo Convergenza – con la finalità generale di promuovere il miglioramento della qualità dei servizi rafforzando la capacità di queste amministrazioni di gestire la soddisfazione di utenti dei servizi, cittadini e *stakeholders*.

Tutti i progetti afferenti all’Azione 1 dell’Obiettivo specifico 5.3 presentano forti elementi di complementarietà con le attività promosse dal Dipartimento della funzione pubblica nel quadro della riforma della pubblica amministrazione, nonché con altre più ampie iniziative nazionali quali “Metiamoci la faccia”, “Premio Qualità”, tutte volte a migliorare la capacità delle amministrazioni pubbliche di gestire le proprie performance e di fornire servizi pubblici di qualità, contribuendo ad un’economia più forte per il sistema nazionale ed europeo.

7.2.2 Premio Qualità PA - Terza edizione 2010 - 2011

Il Premio è un’iniziativa del Dipartimento della funzione pubblica, realizzata in *partnership* con Confindustria, APQI e CNCU rappresentato da Altroconsumo e Movimento Consumatori, volta a valorizzare l’adozione da parte delle amministrazioni italiane di modalità di gestione che mirino all’eccellenza, attraverso la pratica sistematica dell’autovalutazione e del