

Valutazione e miglioramento delle performance strumenti ed esperienze a confronto

Pia Marconi

Direttore Generale UPMPA

Dipartimento Funzione Pubblica

Roma 17 maggio 2010

Valutazione e miglioramento delle performance

Indirizzi nazionali

- Piano industriale Ministro della pubblica amministrazione e innovazione (maggio 2008)
- Decreto legislativo 150/2009, art. 8 – ambiti di misurazione della performance organizzativa:
 - rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive (lettera c)
 - modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi (lettera d)
 - sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione (lettera e)
 - qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati (lettera g)

M
-
I
-
G
-
O
-
R
-
A
-
M
-
M
-
E
-
N
-
T
-
O



Valutazione delle performance con il modello europeo CAF

Dal 2002 è in corso l'azione di diffusione del modello negli SM dell'UE sulla base di approcci definiti a livello europeo e con il supporto tecnico dell'EIPA. Sono quasi 2000 le amministrazioni utenti CAF iscritte nel database europeo e oltre 350 i casi di applicazione in Italia.

Le attività di supporto all'autovalutazione gestite dal Centro Risorse CAF:

- seminari e laboratori di accompagnamento per l'applicazione guidata del modello
- assistenza tecnica a distanza alle amministrazioni interessate alla applicazione
- definizione di versioni CAF personalizzate (giustizia, istruzione e università)
- formazione di valutatori CAF

Le iniziative di valutazione esterna basate sul modello:

- Premio Qualità PP.AA
- Procedura per il rilascio dell'attestato europeo "Effective CAF user"

Materiali disponibili e ulteriori approfondimenti

- Modello CAF 2006 e CAF personalizzati
- Strumenti e approfondimenti per lavorare con il CAF
- E tool per la registrazione del processo di autovalutazione on line
- newsletter del Centro risorse CAF
- Bando della terza edizione del premio qualità

Valutazione dei servizi per la soddisfazione dei cittadini

Mettiamoci la Faccia

A 13 mesi dal suo avvio:

- hanno aderito 160 amministrazioni, 86 hanno attivato la rilevazione
- 1265 sportelli in 332 sedi attivi
- 15 tipologie di amministrazioni
- 460 servizi monitorati (350 sportello, 42 web, 14 telefono)
- 2.412.877 feed-back

È in corso la valutazione degli esiti della sperimentazione, sulla base dell'esperienza degli enti attivi nella rilevazione da almeno tre mesi.

Materiali disponibili e ulteriori approfondimenti

- Linee Guida
- Checklist
- Classificazione dei servizi
- SW open source

Customer Satisfaction in profondità

-Conclusa la fase di sperimentazione del modello sui servizi on line

-In corso la sperimentazione per i servizi di sportello e in modalità multicanale (comuni di Napoli, Palermo, Lamezia Terme, Asl 2 di Salerno)

Materiali disponibili e ulteriori approfondimenti

- Linee guida per la rilevazione della CS dei servizi on line

Valutazione civica

-La sperimentazione attuale, sul tema della qualità urbana, riguarda 14 comuni delle Regioni Obiettivi Convergenza

- La metodologia, è stata sperimentata inizialmente su servizi scolastici e di front-office di alcuni Comuni (2008-2009)

Materiali disponibili e ulteriori approfondimenti

- Manuale operativo (con strumenti: griglia monitoraggio diretto dei cittadini, griglia raccolta dati amministrazioni, matrice indicatori, database per la rilevazione, sommario per l'assegnazione dei punteggi)

Misurazione e comparazione delle performance

Barometro della qualità dei servizi

L'uso del Barometro è stato sperimentato da 2 amministrazioni (ACI e INPS) a livello nazionale

Materiali a disposizione

E' stato predisposto un Manuale tecnico del Barometro, che include i primi risultati della sperimentazione, per ampliare e diffondere il Barometro fra le amministrazioni

Qclub

- Sono stati raccolti tutti i dati riferiti ad anagrafe e stato civile e si sta procedendo al confronto e all'analisi dei best performer
- E' in corso un'attività di definizione indicatori (e successiva raccolta dati) per gli ambiti asili nido, personale, formazione, benessere organizzativo

Materiali a disposizione

-Customer satisfaction sui servizi demografici: linee guida e report di confronto
- Indicatori di efficacia ed efficienza di anagrafe e stato civile: documento di sintesi per il benchmarking delle anagrafi e stato civile

Concorso Premiamo i Risultati

-37 menzioni speciali –premiata a Forumpa2010
-725 domande di candidatura pervenute (ottobre 2008)
-350 piani di miglioramento conclusi)

Alcuni dati sulla valutazione

-l'80% delle amministrazioni si è avvalsa dell'esperienza maturata al Concorso per pianificare le attività di miglioramento 2010
-il 95% delle amministrazioni parteciperebbe in futuro ad un concorso analogo

Materiali a disposizione

-Banca dati piani di miglioramento ammessi alla fase finale
-Slideshare

Tutti i materiali
disponibili su

www.qualitapa.gov.it

