



Presidenza del Consiglio dei Ministri
DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA
Pubblica Amministrazione



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per la Pubblica
per l'Orientamento e la Formazione



fse per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

Valutazione civica e qualità urbana: un'analisi partecipata della sperimentazione

Pia Marconi

Direttore Generale Ufficio Programma di Modernizzazione -DFP

Roma, 5 luglio 2010



per una pubblica
amministrazione
di qualità



Indice

Le politiche per la qualità: lo scenario

L'azione del Dipartimento della Funzione Pubblica

L'esperienza del 2008/09 e i risultati

Valutazione civica e qualità urbana: definizioni,
attori e prime valutazioni





Le politiche per la qualità: lo scenario

Indirizzi internazionali:

- EUPAN: Primer on Customer Satisfaction Management (2008-2009)
- OECD: Focus on citizen (2009-2010)

Indirizzi nazionali:

- Piano industriale Ministro della pubblica amministrazione e innovazione (maggio 2008)
- Decreto legislativo 150/2009, art. 8

Qualità percepita: Il riferimento è il cittadino, con le sue percezioni e valutazioni sul servizio ricevuto, il suo grado di soddisfazione a livello globale e di ogni fattore di qualità o singolo elemento del sistema di erogazione



Customer satisfaction in profondità

Customer satisfaction in continuo
(Mettiamoci la faccia)

Qualità effettiva: Il riferimento sono i processi amministrativi. La finalità principale è quella di presidiare le prestazioni del sistema di erogazione del servizio per verificare che cosa l'amministrazione eroga realmente, anche in rapporto agli standard definiti



Indicatori qualità effettiva servizi nazionali (Barometro della qualità)

Valutazione civica



L'azione del Dipartimento della Funzione pubblica 1.

Qualità effettiva e partecipazione dei cittadini: l'iniziativa sulla valutazione civica, realizzata in collaborazione con il Formez e con Cittadinanzattiva e Fondaca

-Obiettivo del progetto, assolutamente pilota a livello italiano ed europeo, è la messa a punto, a seguito di una fase di sperimentazione, di indicazioni utili per progettare ed applicare il metodo della valutazione civica ai servizi pubblici.

-Oltre la customer satisfaction: si focalizza sulla qualità effettivamente erogata dalle amministrazioni, per assicurare che la valutazione dei servizi, consideri, sin dalla definizione delle dimensioni (in base a cui effettuare la valutazione), il punto di vista dei cittadini

-La valutazione civica è un'esperienza congiunta e condivisa tra l'amministrazione, i cittadini e l'associazione civica, il cui ruolo di coordinamento e mediazione è particolarmente importante



L'azione del Dipartimento della Funzione Pubblica: la partnership con Cittadinanzattiva

- » Marzo 2009: Protocollo di intesa tra il Dipartimento della Funzione Pubblica e Cittadinanzattiva che, tra i suoi ambiti, prevede anche:
 - il "miglioramento delle relazioni tra cittadini e istituzioni"
 - la "promozione della trasparenza e delle forme di partecipazione dei cittadini"
 - la "diffusione di pratiche di valutazione civica per il miglioramento della qualità dei servizi"

- » 2008-2009: Prima sperimentazione su servizi scolastici e servizi comunali di sportello (urp, anagrafe, sociale, tributi, servizi tecnici)

- » 2009-2010: Sperimentazione su "Valutazione civica della qualità urbana" nell'ambito del "PON –Governance Azioni di Sistema 2007-2013"





L'iniziativa sulla valutazione civica: l'esperienza del 2008-2009

ATTIVITA'

- » Amministrazioni coinvolte: comuni di Chiaravalle, Jesolo, Lamezia Terme, Sestri Levante, Terni e Vimercate; Scuola Media "Fontana Cervi" La Spezia, Scuola Secondaria Primo Grado "F. Fiorentino" Lamezia Terme (CZ), I.T.C. "Leonardo da Vinci" Alessandria, Terzo Circolo "San Giovanni Bosco" Massafra (TN), Direzione Didattica Occhiobello (RO)
- » La sperimentazione è stata condotta sempre in collaborazione con il Foromez e Cittadinanzattiva

RISULTATI

- » Realizzazione di una prima sperimentazione pilota sui due ambiti (scuola e servizi comunali) con il coinvolgimento e la partecipazione attiva di un network di amministrazioni e di cittadini-monitori
- » Definizione di "cosa è la Valutazione civica" e di un "ciclo della valutazione civica" - fasi, attori e processi coinvolti – a partire dalla sperimentazione realizzata
- » Redazione di un report finale "La valutazione civica nelle scuole e nei comuni – Istruzioni per l'uso"





Valutazione civica e qualità urbana: la sperimentazione 2010

» FINALITA' GENERALE:

verificare la possibilità di adottare il metodo della valutazione civica come fondamentale supporto alle politiche per il miglioramento della qualità dei servizi pubblici, attraverso un'adeguata rappresentazione del punto di vista del cittadino ed un suo diretto coinvolgimento

» OUTPUT PREVISTI E RAGGIUNTI:

-messa a punto di una metodologia di rilevazione e di un processo di lavoro, da rendere disponibili alle amministrazioni per costruire in maniera strutturata "momenti di interazione e confronto con le associazioni dei consumatori e con i cittadini volti al miglioramento della qualità dei servizi" come previsto dalla legge 244/07 (Legge Finanziaria 2008), art. 2 co. 461

-adesione di un ampio numero di amministrazioni locali alla sperimentazione della valutazione civica

-estensione della valutazione civica a settori/servizi diversi da quelli tradizionali (sanità e istruzione)

-diffusione, condivisione e possibile implementazione dei risultati della sperimentazione nelle amministrazioni coinvolte





Valutazione civica e qualità urbana: definizioni e protagonisti

Perché la “qualità urbana”

-Vi è una base giuridica: diritto dei cittadini di valutare i servizi e le condizioni generali in cui si realizza la vita di tutti i giorni (riferimento al comma 461 Fin 2008 e carte dei servizi)

-L'analisi si è focalizzata su problemi 'risolvibili' da parte di cittadini ed amministrazioni (es. pulizia delle strade)

-E' stata individuata come area omogenea di servizi (igiene pubblica, manutenzione strade, manutenzione verde, illuminazione pubblica, trasporti pubblici)

Gli attori

-Dipartimento Funzione Pubblica (coordina il progetto), con il supporto di FormezPA

-Cittadinanzattiva con sedi locali e Fondaca

-14 Comuni che partecipano alla sperimentazione: Lecce, Bari, Putignano, San Severo, Siracusa, Porto Empedocle, Mazara del Vallo, Salaparuta, Lamezia Terme, Vibo Valentia, Sorrento, Pagani, Salerno

-cittadini monitori



Prime riflessioni

Cosa abbiamo osservato durante la sperimentazione?

-grande attenzione internazionale per l'iniziativa (OECD includerà un focus sull'esperienza nel prossimo rapporto " Innovation in Public Services: Working Together with Citizens for Better Outcomes, 2010)

-interesse e partecipazione delle amministrazioni e dei cittadini, che dimostrano come la valutazione civica possa contribuire:

- al miglioramento dei servizi pubblici

"Attraverso la valutazione civica l'Amministrazione può avere un supporto per la programmazione e gestione strategica sotto l'occhio attento del cittadino attivo. Far emergere le criticità porterà ad una definizione delle azioni da intraprendere per eliminarle"*

- ad accrescere la trasparenza e il coinvolgimento dei cittadini

"Lavorare con i cittadini sulla qualità urbana è l'occasione di far capire agli utenti le difficoltà in cui spesso i comuni si trovano ad operare"

"E' stata un'opportunità per coinvolgere i cittadini, che abitano il territorio e sono portatori di una propria conoscenza indispensabile alle amministrazioni, rispondendo alle esigenze della popolazione che vive sul territorio"*

- ad aumentare la fiducia nelle amministrazioni

"è funzionale ad un effetto educazione civica, per cui la qualità urbana è sì responsabilità dell'amministrazione ma anche diretta conseguenza del comportamento dei cittadini"

"Attiva una collaborazione virtuosa che porta ad una diversa relazione tra amministrazioni, cittadini e società civile"*

* Testimonianze dei protagonisti





Prime riflessioni

Possibili prospettive

- Sarà interessante osservare come “andrà a finire”, cioè come il monitoraggio e l'analisi partecipata si tradurranno in azioni concrete di miglioramento dei servizi pubblici (è una richiesta che viene anche dai protagonisti)
- Numerose amministrazioni hanno dimostrato l'interesse ad estendere il modello ad altri ambiti e servizi, nonché a coinvolgere i cittadini, in generale, nella valutazione (anche in linea con le indicazioni nazionali contenute nella riforma)
- Quali effetti produrranno la restituzione e comunicazione alla cittadinanza dell'esperienza in termini di fiducia, accountability e reputazione delle amministrazioni coinvolte?





La giornata di oggi

- » Il seminario propone un momento di riflessione e condivisione sulla sperimentazione pilota della valutazione civica della qualità urbana, giunta alla sua fase conclusiva
- » **Questioni in agenda:**
 - cosa è successo sul territorio negli ultimi mesi?
 - quali sono i risultati ottenuti attraverso le rilevazioni?
 - quali criticità e punti di forza ha messo in luce la sperimentazione
 - come si può procedere per il miglioramento dei servizi valutati?
- » **Saranno affrontate:**
 - attraverso un insieme combinato di presentazioni, testimonianze dei partecipanti e metodologie partecipate e bottom-up
 - tenendo conto dei diversi punti di vista, considerati in tutto il percorso di rilevazione: quello dei cittadini/associazioni civiche, quello delle amministrazioni, nonché quello degli esperti
- » La metodologia Metaplan® ci offrirà uno strumento per gestire e riflettere in maniera condivisa





Valutazione civica e qualità urbana: le fasi

- » **Preparazione**
 - individuazione del tema
 - focus group per la definizione degli aspetti, delle dimensioni e degli indicatori da indagare;
 - predisposizione degli strumenti metodologici per la rilevazione
 - individuazione e primi contatti con le amministrazioni (sett – dic 09)
- » **Start up attività con le amministrazioni e i referenti civici**
 - seminario nazionale per la presentazione e condivisione del progetto, la conoscenza reciproca tra amministrazioni e referenti civici, la condivisione e discussione degli strumenti e delle fasi sul territorio (genn 2010)
- » **Selezione e formazione dei monitori**
 - predisposizione dichiarazione di interesse
 - selezione dei cittadini monitori per le attività di rilevazione
 - formazione dei referenti civici e dei cittadini monitori (febb-marz 10)
- » **Preparazione locale e rilevazione**
 - pianificazione a livello locale a cura del gruppo di lavoro;
 - raccolta dati, da parte dei cittadini monitori, attraverso osservazione diretta sul posto e analisi desk (raccolta dati già a disposizione delle amministrazioni) (apr-mag 10)
- » **Analisi dei dati**
 - elaborazione report su risultati, condivisione con amministrazioni anche per la definizione delle azioni di miglioramento (mag-giu 10)
- » **Presentazione e valutazione dei risultati**
 - seminario conclusivo (luglio 10) e valutazione della sperimentazione

Il
percorso
sul
territorio