



Camera di Commercio
Crotone



Camera di Commercio
Vibo Valentia



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

Il sistema di gestione, misurazione e valutazione delle performance: l'esperienza delle C.d.C. di Crotone e Vibo Valentia

Donatella ROMEO Lamezia Terme 27 marzo 2012



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

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

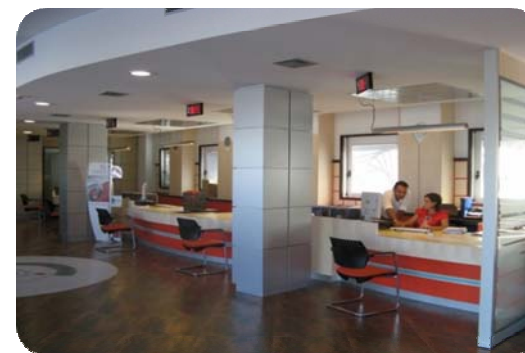
FORUM PA

MiglioraPA
LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI



Le Camere di Commercio di Crotone e Vibo Valentia

- Nascono nel 1994 con l'istituzione delle relative province, da allora i due Enti camerali sono cresciuti ed hanno ampliato le proprie attività
- Oggi rappresentano il punto di incontro tra le diverse realtà economiche e sociali del territorio
- Ciò ne ha fatto uno dei principali protagonisti nello scenario dell'economia locale ed un punto di riferimento forte e concreto per le circa 40.000 imprese operanti nelle due province
- Promuovere lo sviluppo del territorio e delle imprese è l'obiettivo delle due Camera di Commercio





Camera di Commercio
Crotone



Camera di Commercio
Vibo Valentia



Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

PERCHE IL CAF

Dalla qualità all'eccellenza:

*La corporate culture delle Cciao è profondamente intrisa del concetto di **miglioramento continuo**:*

con questo spirito tutto il personale collabora quotidianamente al passaggio dall'obiettivo qualità all'obiettivo eccellenza.

*“L’immaginazione è più importante della Conoscenza.
Per porsi nuove domande, nuove possibilità, ma anche per guardare ai vecchi problemi da una nuova prospettiva, è necessario sviluppare*

un’immaginazione creativa.

Questo fa avanzare veramente”

Albert Einstein



SISTEMA DI GESTIONE



- Perché effettua la “risonanza magnetica” dell’organizzazione, evidenziando criticità ed aree di miglioramento
- Perché è uno strumento condiviso a livello europeo
- Perché favorisce il benchmarking



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI



Camera di Commercio
Crotone



Camera di Commercio
Vibo Valentia



Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

PIANIFICARE L'AUTOVALUTAZIONE

Ventisei tentativi hanno preceduto la genesi attuale e tutti erano destinati a fallire. «Speriamo che questo funzioni» esclamò Dio creando il mondo e questa speranza, che ha accompagnato tutta l'ulteriore storia del mondo e dell'umanità, ha sottolineato fin dall'inizio come questa storia è segnata con il marchio della radicale incertezza.

Talmud

Avvio

*“Gatto del Cheshire”, Alice cominciò, «mi diresti per favore, che strada dovrei prendere da qui?»
«Dipende da dove vuoi arrivare» disse il Gatto.*

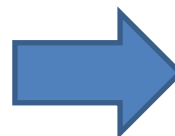
L. Carrol

Obiettivo

Fino a poco tempo fa pareva ancora che la nascita spontanea di una struttura contraddicesse i principi della fisica, ma anche nella materia inanimata scaturiscono dal caos strutture ordinate di tipo nuovo, le quali si possono mantenere qualora vengano rifornite continuamente di energia.

H. Haken

Organizzazione



Project Management



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

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



MiglioraPA
LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI



Camera di Commercio
Crotone



Camera di Commercio
Vibo Valentia

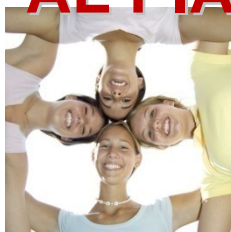


Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

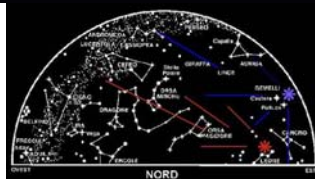
DALLE AREE DI MIGLIORAMENTO RILEVATE CON 'AUTOVALUTAZIONE AL PIANO



Training sulle competenze
emotive:
Ilnare la squadra vincente



Radicamento dei valori
(Imprinting)



Costruire una
"carta dei valori"



Creare "tempo e spazio
per pensare"



Valorizzare idee e
suggerimenti



Ideare benefici
per chi lavora



Satisfaction



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

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



MiglioraPA
LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI



Camera di Commercio
Crotone



Camera di Commercio
Vibo Valentia



Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

CRITISITA' PIANO DI

Immagin-i-zzando

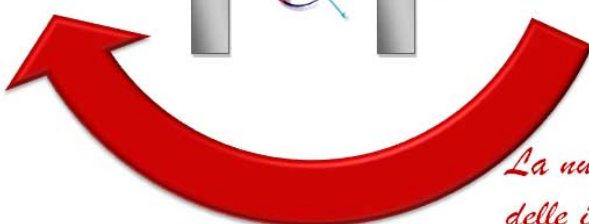
Immagin-i-zzando



Attenzione per il
Benessere
ORGANIZZATIVO



Attenzione per la
soddisfazione del
CLIENTE



*La nuova casa
delle imprese*



Immagin-i-zzando		Immaginazione - Organizzazione	
FORMAZIONE PERSONALE	CAPITALI VALORI PARTECIPAZIONE	BENEFICI OPERATIVI	STADI RIFORMA
BENESSERE ORGANIZZATIVO		CONFINI FLESSIBILITÀ	INNOVAZIONE SERVIZIO/INTEGRAZIONE
		EFFICACIA	EFFICIENZA

Il Piano di miglioramento... L'acronimo **MISSION**

- Modulare**
- Innovativo**
- Scientifico**
- Sostenibile**
- Intangibile**
- Olistico**
- Network Oriented**





Camera di Commercio
Crotone



Camera di Commercio
Vibo Valentia



Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

LA PERSONA AL CENTRO

Immagin-i-zzando
Immagin-i-zzando

Immaginazione + Organizzazione

FORUM DEL PERSONALE	CARTA DEI VALORI 'PARTECIPATA'	BENEFIT AI DIPENDENTI	STAR ROOM	CORSI SPECIFICI TRASVERSALI	MICROLEZIONI DI INFORMATICA	BIBLIOTECA FORMAZIONE

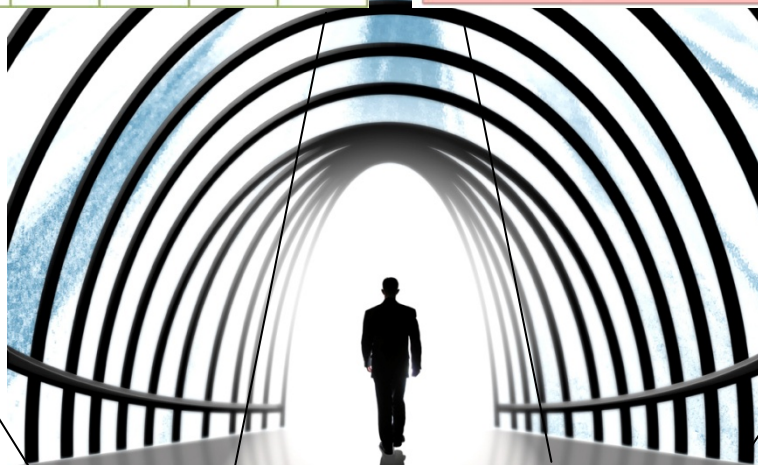
BENESSERE ORGANIZZATIVO

STRUMENTI PER LA SODDISFAZIONE ESTERNA

La nuova casa delle imprese

Accessibile... dall'esterno con la creazione di facilitazioni per chi si reca presso la sede (parcheggi,	Accessibile... dall'interno con la creazione di spazi, connotati anche da pavimentazione di diversi colori	Accessibile... e idonea rendendo disponibili ulteriori servizi richiesti dagli utenti (es. sala convegni)	Accessibile... e disponibile Adeguamento delle modalità di fruizione dei servizi alle esigenze degli utenti	Accessibile... da lontano potenziando i servizi erogati telematicamente o mediante il sito

← Customer satisfaction - Mettiamoci la faccia - Gestione reclami →



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

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



MiglioraPA
LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI



Camera di Commercio
Crotone



Camera di Commercio
Vibo Valentia



Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

STRUMENTI PER IL BENESSERE INTERNO

*“organizziamo nello
stesso modo
in cui immaginiamo
ed è
sempre possibile
immaginare
in modo diverso”*



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

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



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI



Camera di Commercio
Crotone



Camera di Commercio
Vibo Valentia



Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

La nuova casa delle imprese



STRUMENTI PER LA SODDISFAZIONE ESTERNA



**Accessibile...
dall'esterno**

con la creazione di
facilitazioni per chi
si reca presso la
sede (parcheggi,



**Accessibile...
dall'interno**

con la creazione di
spazi, connotati
anche da
pavimentazione di
diversi colori



**Accessibile... e
idonea**

rendendo
disponibili ulteriori
servizi richiesti
dagli utenti (es.
sala convegni)



**Accessibile... e
disponibile**

Adeguamento
delle modalità di
fruizione dei
servizi alle
esigenze degli
utenti



**Accessibile... da
lontano**

potenziando i
servizi erogati
telematicamente o
mediante il sito

Customer satisfaction - Mettiamoci la faccia - Gestione reclami



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

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

FORUM PA

MiglioraPA
LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI



Camera di Commercio
Crotone



Camera di Commercio
Vibo Valentia



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministero delle Attività produttive e della Pubblica Amministrazione

La Riforma Brunetta e il Sistema a supporto della gestione del ciclo della performance (ex dlgs 150/2009)



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

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



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

Fasi della legge Brunetta

Ai sensi dell'art.4 del D.I. n.150/2009 le Camere di commercio sviluppano in maniera coerente con il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, il Ciclo di gestione della performance che si articola nella:

- **Definizione e assegnazione degli obiettivi, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;**
- **Monitoraggio in corso e attivazione di interventi correttivi;**
- **Misurazione e valutazione della performance organizzativa;**
- **Misurazione e valutazione della performance individuale;**
- **Rendicontazione interna (Giunta, Segretario, ecc.) ed esterna (cittadini, destinatari dei servizi,... ecc.)**



Camera di Commercio
Crotone



Camera di Commercio
Vibo Valentia



Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

Le componenti principali del sistema



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

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



MiglioraPA
LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI



Camera di Commercio
Crotone



Camera di Commercio
Vibo Valentia



Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

Il nuovo modello di

integrazione

**Controllo di
Gestione**

Sistemi Contabili

Sistemi HR

**Altro....
Reg. Imp.**

**Pianificazione
Strategica**

Monitoraggio performance



Dashboard Direzionali



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

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



MiglioraPA
LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI



Camera di Commercio
Crotone



Camera di Commercio
Vibo Valentia

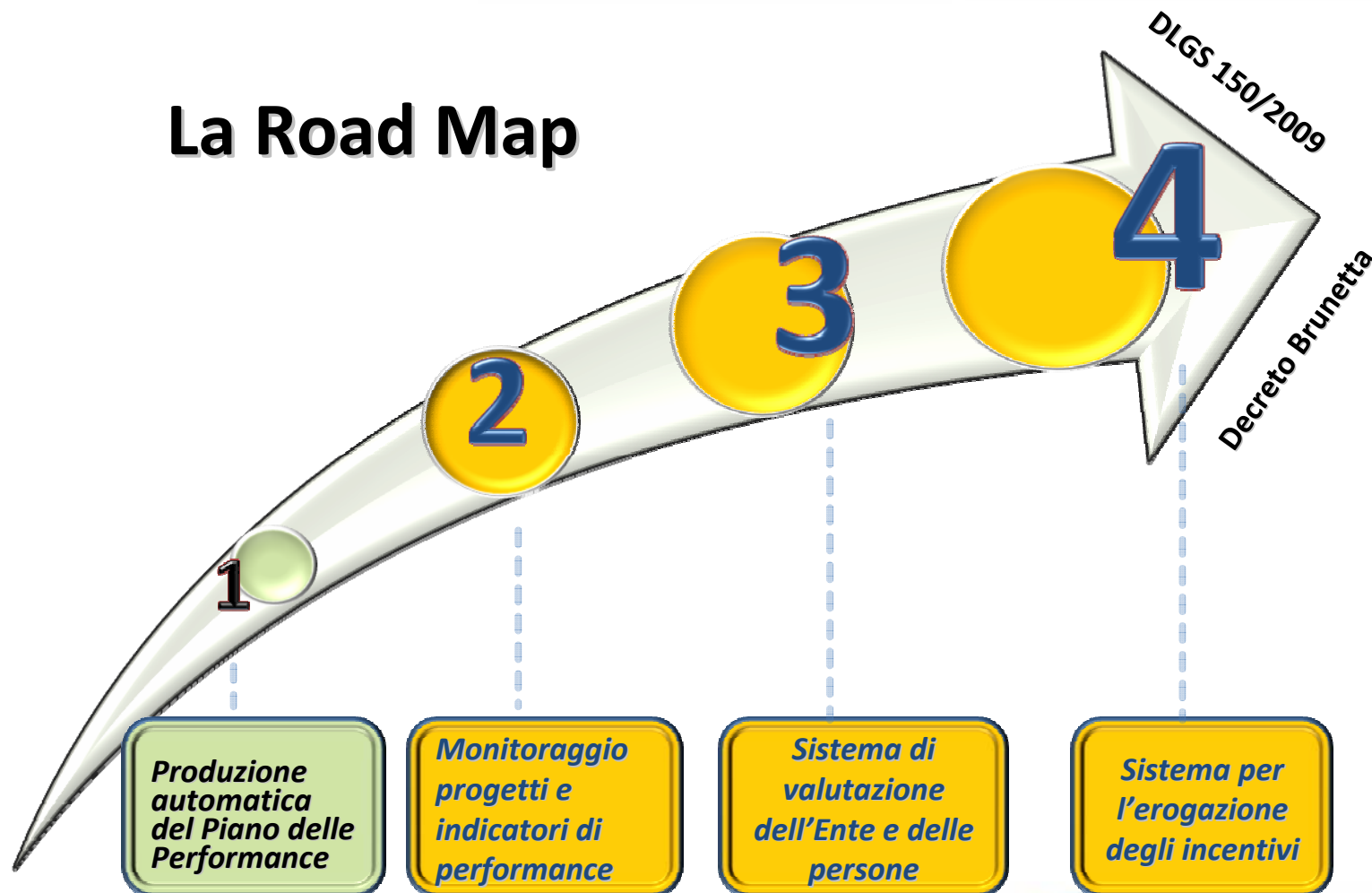


Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

La Road Map



*Produzione
automatica
del Piano delle
Performance*

30/10/2011

*Monitoraggio
progetti e
indicatori di
performance*

30/04/2012

*Sistema di
valutazione
dell'Ente e delle
persone*

30/05/2012

*Sistema per
l'erogazione
degli incentivi*

30/6/2012



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

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



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI



Camera di Commercio
Crotone



Camera di Commercio
Vibo Valentia



Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

Il miglioramento continuo

Programma Triennale per
la trasparenza e l'integrità

Pianificazione Pluriennale

C.C.I.A.A.

Piano delle Performance

Relazione Previsionale e
programmatica annuale



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

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

FORUM PA

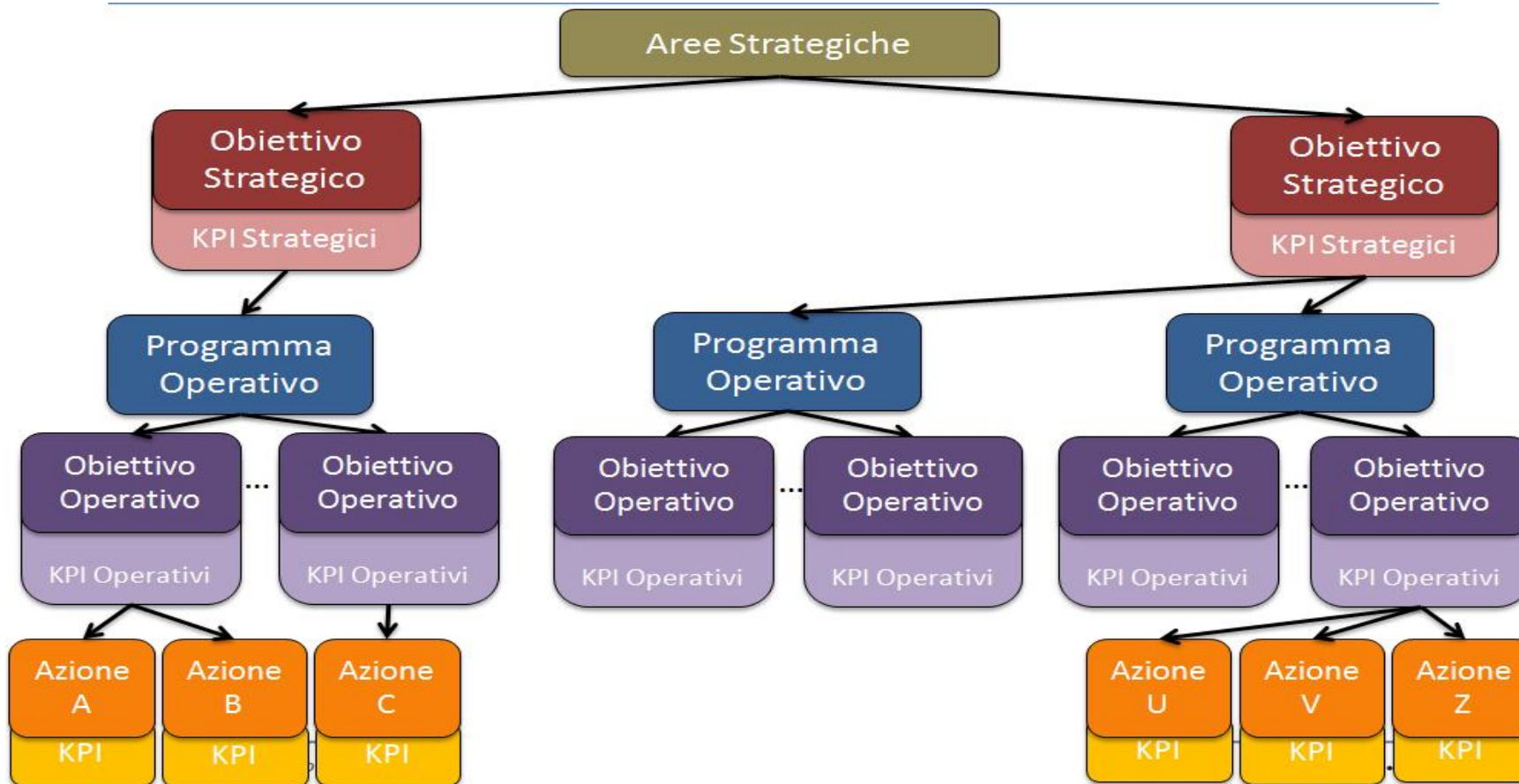
MiglioraPA
LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

Pianificazione strategica : Il Piano delle performance

In accordo con quanto disposto dal DLGS 150/2009 ed ulteriormente esplicitato nelle delibere della CIVIT, il “Piano della Performance” deve articolarsi nelle seguenti sezioni:

- Presentazione del piano ed indice;
- Sintesi delle informazioni di interesse per cittadini e stakeholders;
- Identità dell’Amministrazione
- Analisi del contesto
- Obiettivi strategici
- Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi
- Il processo seguito e le azioni di miglioramento del Ciclo di gestione della performance
- Allegati tecnici

Il cuore del piano : l'albero della performance





Nell'ambito delle iniziative che il decreto legislativo 150/2009 prevede per garantire un adeguato livello di trasparenza, la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità, particolare rilievo assume l'organizzazione della **Giornata della Trasparenza**

Dalla TRASPARENZA...



“Dove un superiore, pubblico interesse non imponga un momentaneo segreto, la casa dell’amministrazione dovrebbe essere di vetro”
Filippo Turati 1908

...alla PARTECIPAZIONE!

GIORNATA
DELLA
TRASPARENZA
2011





Camera di Commercio
Crotone



Camera di Commercio
Vibo Valentia



Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

La sezione trasparenza



**TRASPARENZA,
VALUTAZIONE E MERITO**

DELIBERA N. 105/2010 - Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)

Testata del sito

Voce1
Voce2
...
Trasparenza, valutazione e merito
<ul style="list-style-type: none"> • Programma trasparenza • Piano della performance • Organizzazione • Personale • Incarichi e consulenze • Gestione economico/finanziaria • Gestione pagamenti • Buone prassi • Sovvenzioni e contributi • Public Procurement
...
VoceN

- Trasparenza, valutazione e merito**
- [Programma triennale per la trasparenza e integrità e relativo stato di attuazione](#)
 - [Piano della performance](#)
 - [Dati sull'organizzazione e i procedimenti](#)
 - [Dati relativi al personale](#)
 - [Dati relativi a incarichi e consulenze](#)
 - [Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici](#)
 - [Dati sulla gestione dei pagamenti](#)
 - [Dati relativi alle buone prassi](#)
 - [Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica](#)
 - [Dati sul public procurement](#)

Menu



CiVIT



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

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



MiglioraPA
LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI



Grazie

donatella.romeo@kr.camcom.it

