



valutazione delle performance

www.qualitapa.gov.it

Performance management nelle Grandi Città

Incontro di avvio

Roma, 30 Maggio ore 12.00 – 14.00

FORUM PA 2013, Palazzo dei Congressi

Confrontarsi per migliorare

Un progetto per le grandi città

Giovanni Dalotti

Professore di Economia delle aziende e delle amministrazioni pubbliche

Pro Rettore alle relazioni istituzionali

Università Bocconi

Gli obiettivi del progetto

- Promozione di un momento strutturato di **confronto**
- orientato sia a **valorizzare** le migliori esperienze
- che a **condividere** possibili linee di sviluppo

dei **sistemi di pianificazione, misurazione, controllo e valutazione**

- **analisi comparata** che evidenzia, in logica sinottica, lo stato dell'arte e gli aspetti di maggiore interesse emergenti nell'esperienza delle grandi città;
- individuazione delle **best practice** rilevate;
- definizione di possibili **raccomandazioni** e **proposte** per il miglioramento dei sistemi in essere.

Gli ambiti del progetto

Tre ambiti selezionati:

- La definizione ed il controllo sull'attuazione della **strategia**
- La performance dei **servizi** gestiti
- Il governo della performance delle **aziende controllate**

Obiettivo:

ricostruzione del **processo**:

- di **elaborazione** della **strategia** e di definizione dei programmi collegati,
- nonché di **valutazione dello stato di attuazione** e dell'**impatto** prodotto dagli stessi.

Focus:

- **approccio** e **metodologie** utilizzate,
- **documenti** prodotti ed il relativo grado di sofisticazione, leggibilità e trasparenza,
- **processo** nel suo complesso (fasi, tempi e attori).

Key issues

- Quali sono le fasi, gli attori e gli strumenti per l'elaborazione della strategia?
- Nell'ente esiste un piano strategico?
- La strategia emergente coincide con la strategia deliberata?
- Il collegamento tra pianificazione strategica e gestione é presidiato?
- Quali sono gli strumenti di controllo sull'attuazione della strategia?
- Quali sono strumenti di misurazione e valutazione dell'impatto della strategia?
- Quali sono gli strumenti di rendicontazione verso l'esterno?

Gli indicatori per la valutazione della qualità e dell'efficienza dei servizi erogati

Obiettivo:

attivazione di un **confronto**:

- sul **piano metodologico**, verificando i sistemi e le modalità di misurazione della qualità dei servizi erogati
- sul **piano della performance realizzata**, ovvero degli effettivi standard di qualità ed efficienza prodotti

Focus:

- individuazione di un **numero limitato di servizi**, di particolare rilievo nella percezione dei cittadini ed erogati da tutte le amministrazioni aderenti;
- analisi comparata dei **sistemi di valutazione in uso** relativamente agli stessi;
- **individuazione** di alcuni **KPI** per ciascun servizio;
- **rilevazione dei KPI** nelle amministrazioni aderenti e nell'attivazione di un confronto tra le stesse.

Gli indicatori per la valutazione della qualità e dell'efficienza dei servizi erogati

Key issues

- Quali sono i servizi, rilevanti per i cittadini, che meglio si prestano ad un confronto?
- Quali sono le metodologie e gli indicatori utilizzati? Quali i più significativi?
- Come tenere in considerazione le specificità degli enti al fine di operare confronti significativi?
- Il confronto può aiutare a meglio valutare la propria performance?
- C'è uno spazio per il confronto tra indicatori non finalizzato ai ranking di amministrazioni ma a percorsi di miglioramento delle stesse?
- I confronti tra i servizi delle amministrazioni dovrebbero essere resi pubblici?

Obiettivo:

esaminare

- le **strutture** in essere, gli **strumenti** ed i **processi**, finalizzati a governare le relazioni con le partecipate;
- ai fini della valutazione e gestione della **performance**, in larga parte dipendente dall'azione delle aziende controllate.

Focus:

- ricostruzione del **sistema delle partecipate**;
- individuazione delle **strutture** e delle **metodologie** per il governo delle relazioni con le stesse;
- valutazione in merito alla capacità degli enti di **trasferire gli indirizzi** strategici nell'azione delle partecipate e di **valutare il contributo** delle stesse al miglioramento della performance complessiva dell'amministrazione.

Key issues

- Le amministrazioni rischiano di perdere la capacità di indirizzo delle partecipate?
- Esistono nelle amministrazioni le competenze e gli strumenti adeguati per l'esercizio delle funzioni delle proprietà?
- Sono chiaramente identificate le responsabilità organizzative per il governo delle relazioni con le partecipate?
- I sistemi di controllo sugli standard di servizio assicurati dalle partecipate garantiscono la tutela degli interessi dell'utente?
- Il rapporto contrattuale con le partecipate prevede premi e sanzioni collegati alla performance realizzata?
- La forza contrattuale delle amministrazioni è adeguata?

Il valore per le amministrazioni

Le amministrazioni partecipanti potranno usufruire:

- di una **verifica, indipendente**, dei sistemi in essere, anche attraverso il posizionamento relativo rispetto alle esperienze maturate in realtà omogenee;
- della **partecipazione ad un network** di confronto sui temi oggetto delle analisi e proposte;
- della possibilità di **accedere a sistemi ed esperienze** maturate in altri contesti, oltre che di **valorizzare** quanto sviluppato nella propria amministrazione;
- dell'attivazione di una pratica operativa di **comparazione con altre realtà**, ai fini di un miglior apprezzamento della performance prodotta;
- dell'utilizzo delle **raccomandazioni e proposte** che emergeranno dal progetto.

Le fasi operative

- svolgimento di un incontro di *kick off* del progetto (30 maggio 2013)
- svolgimento di incontri presso le amministrazioni, per ricostruzione ed approfondimento della situazione in essere e delle proposte di sviluppo;
- svolgimento di tre workshop, uno per ciascuno dei sotto-temi individuati, di illustrazione dei risultati emersi e di discussione di possibili proposte;
- svolgimento di un incontro finale, di valorizzazione di risultati complessivi del progetto (entro giugno 2014).