

Qualità PA: un portale che si rinnova

a cura di Manuela De Antonis

Il portale PAQ cambia grafica, struttura e apre uno spazio dedicato alle attività del PON Governance e Azioni di Sistema FSE 2007-2013 Obiettivo Convergenza, gestito dal Dipartimento della Funzione pubblica

Qualit PA un sito coordinato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, pensato per i dirigenti e i funzionari delle PA centrali e locali interessati ad attivare o a proseguire percorsi orientati alla qualità, all'interno delle proprie amministrazioni. Nella sua nuova versione, il portale, oltre ad una rinnovata veste grafica e ad una struttura di navigazione più fruibile, dà anche spazio alle attività del PON Governance – Azioni di Sistema: una pluralità di iniziative tematiche di supporto, valorizzazione e accompagnamento alle regioni dell'obiettivo convergenza (Campania, Puglia, Calabria e Sicilia).

PON Governance e Azioni di Sistema

Rafforzamento delle capacità di miglioramento continuo delle performance, coinvolgimento dei cittadini e degli stakeholder per il governo delle politiche e dei servizi pubblici ed infine comunicazione istituzionale come modello di promozione e trasferimento di buone pratiche e know how. Queste sono alcune delle parole chiave del PON Governance e Azioni di Sistema FSE 2007-2013 Obiettivo Convergenza. Il progetto, che prevede una pluralità di iniziative tematiche che supportano, valorizzano ed accompagnano lo sviluppo delle regioni dell'Obiettivo Convergenza, in linea con gli indirizzi internazionali e con le policy nazionali di riforma del sistema pubblico, si articola nelle seguenti azioni:

Autovalutazione

- *Diffusione del CAF.* Le attività riguardano la diffusione del CAF e l'accompagnamento alla sua applicazione e sono destinate alla regione Siciliana, alle province della regione Campania e al settore delle politiche sociali nei territori pugliesi.

Benchmarking

- *Misurazione delle performance.* relativa alla sperimentazione di un modello integrato di analisi e valutazione delle performance delle amministrazioni comunali italiane (SIPAL - "Sistemi di Indicatori e modelli di benchmarking per le Pubbliche Amministrazioni Locali"). Verranno, inoltre, realizzati, con le amministrazioni delle 4 regioni, laboratori di formazione e affiancamento per la condivisione e il consolidamento della metodologia.

Customer satisfaction

- *Customer satisfaction management.* Le attività si propongono la diffusione e il supporto alla sperimentazione di vari modelli e metodologie di misurazione della customer satisfaction, per favorire un approccio integrato alla valutazione della soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici. In tal senso, le amministrazioni delle 4 regioni verranno supportate sia nell'implementazione di rilevazioni complesse, di tipo periodico, su servizi online e offline, sia

nell'utilizzo di strumenti pi semplici (es. emoticons).

Partecipazione

- *Processi partecipativi*. Le iniziative avviate riguardano la Campania, la Puglia e la Calabria e fanno riferimento a vari ambiti di politiche pubbliche - da quelle ambientali all'e-democracy, alle politiche sociali - favorendo, attraverso percorsi inclusivi ed il contributo dei diversi attori di un territorio, una programmazione ed un policy making strettamente connessi alle esigenze della comunit.
- *Valutazione civica*. L'iniziativa pilota, in corso di realizzazione, prevede la sperimentazione di una metodologia innovativa attraverso la quale i cittadini – in partnership con le amministrazioni – concorrono e danno il proprio contributo alla valutazione di alcuni servizi pubblici. Il progetto, che si concentra sul tema della qualita urbana, verr attuato con un campione di comuni di piccole-medie dimensioni delle 4 regioni.

Valutazione esterna

- *Riconoscimento europeo di "Effective CAF User"*. una procedura di riconoscimento europeo sviluppata con l'obiettivo di validare i processi di autovalutazione e miglioramento intrapresi dalle Pubbliche Amministrazioni. La procedura verr avviata nell'ambito del PON sulle amministrazioni delle Regioni Obiettivo 1-Convergenza.

Il portale PAQ

Dal suo lancio, nel settembre 2008, il Dipartimento della Funzione pubblica, attraverso il portale, in linea con gli indirizzi internazionali ed europei, promuove azioni di sostegno alle amministrazioni impegnate a migliorare la propria attivita e la qualita dei servizi pubblici.

Le iniziative

Il portale articolato per tematiche - autovalutazione, customer satisfaction, benchmarking, valutazione esterna e partecipazione – al cui interno si possono consultare materiali e conoscere tutte le iniziative in corso e/o gi concluse:

- customer satisfaction dei servizi multicanale
- azioni di diffusione del CAF- Common Assessment Framework
- azioni di personalizzazione del CAF per il settore della giustizia e della scuola
- implementazione della procedura per il riconoscimento europeo di "Effective CAF User"
- club per lo scambio e il benchmarking di pratiche: Qclub e Accountability club
- misurazione delle performance
- percorsi sperimentali di valutazione civica
- supporto e rafforzamento di processi partecipativi
- premio qualita e corso per valutatori CAF
- misurazione della qualita effettiva dei servizi pubblici - barometro della qualita

Una sezione specifica del portale dedicata a Mettiamoci la Faccia, l'iniziativa voluta dal Ministro Brunetta e finalizzata alla rilevazione sistematica, attraverso l'utilizzo di emoticons, della soddisfazione di cittadini e utenti per i servizi pubblici erogati agli sportelli o attraverso altri canali (web e telefono).

Per le amministrazioni interessate al CAF, il portale ospita il Centro Risorse CAF, che offre servizi di supporto e assistenza per l'applicazione del modello, mettendo anche a disposizione un e-tool gratuito a sostegno del processo di autovalutazione. Il sito dedica un suo spazio anche al

Concorso "Premiamo i risultati", che ha l'obiettivo di premiare l'impegno a migliorare le performance nonch a valorizzare gli esempi di buona amministrazione.

Versione originale: <http://www.pubblicaamministrazione.net/e-government/articoli/2337/qualita-pa-un-portale-che-si-rinnova.html>

Copyright 2007 HTML.it | La vendita, il noleggio, il prestito e la diffusione del contenuto di questa pagina sono vietate, tranne nei limiti specificati nella pagina <http://www.pubblicaamministrazione.net/note-legali.html>.