



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

# La valutazione civica

## Un progetto pilota DFP, Formez e Cittadinanzattiva

**Pia Marconi**

**Laura Massoli**

*Dipartimento della Funzione Pubblica*

Roma, 20 gennaio 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 e i risultati

Valutazione civica e qualità urbana: l'attività in corso, le fasi e gli attori

La giornata di oggi





# Le politiche per la qualità: lo scenario

## Indirizzi internazionali:

-EUPAN: Primer on Customer Satisfaction Management

## 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. Il modello prende quindi in esame la qualità effettiva erogata dalle amministrazioni, con l'obiettivo di rappresentare il punto di vista del cittadino, mediante il suo diretto coinvolgimento nelle stesse attività di valutazione

-La valutazione civica non è un blitz o un'attività ispettiva ma 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 2.

- » 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"
  
- » Aprile 2009 "PON –Governance Azioni di Sistema 2007-2013: nell'ambito della convenzione DFP-Formez "Rafforzamento della capacità amministrativa per una amministrazione di qualità 2009-2010" sono previste delle iniziative sperimentali di **valutazione civica dei servizi pubblici**



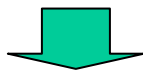
## L'iniziativa sulla valutazione civica: l'esperienza del 2008-2009

- » Nel corso del 2008-2009 è stata condotta una prima sperimentazione pilota, sempre in collaborazione con il Formez e Cittadinanzattiva
- » Ambiti: servizi scolastici e servizi comunali di sportello (urp, anagrafe, sociale, tributi, servizi tecnici)
- » Amministrazioni coinvolte: comuni di Chiaravalle, Jesolo, Lamezia Terme, Sestri Levante, Terni e Viterbo; 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)



## L'iniziativa sulla valutazione civica: l'esperienza del 2008-09- 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
- » Riflessione congiunta e in progress su **“cosa è la valutazione civica”**, a partire dall'indicazione dei principi che fondano questa particolare forma di co-valutazione
- » Definizione 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 l'attività in corso 1.

## » FINALITA' GENERALE:

verificare la possibilità di adottare il metodo della valutazione civica come fondamentale supporto di programmazione e di gestione strategica della pubblica amministrazione, basato sull'adeguata rappresentazione del punto di vista del cittadino mediante il suo coinvolgimento nella valutazione della qualità dei servizi

## » OUTPUT:

-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 l'attività in corso 2.

- » Le iniziative sono indirizzate alle amministrazioni delle Regioni Obiettivo Convergenza: Calabria, Campania, Puglia, Sicilia
- » Il progetto si focalizza sul tema della "qualità urbana", attraverso l'analisi di una porzione ben precisa di territorio all'interno del comune di riferimento
- » La "qualità urbana" è individuata come area omogenea di servizi (igiene pubblica, manutenzione strade, manutenzione verde, illuminazione pubblica, trasporti pubblici)
- » TIMING: Luglio 2009-Giugno 2010





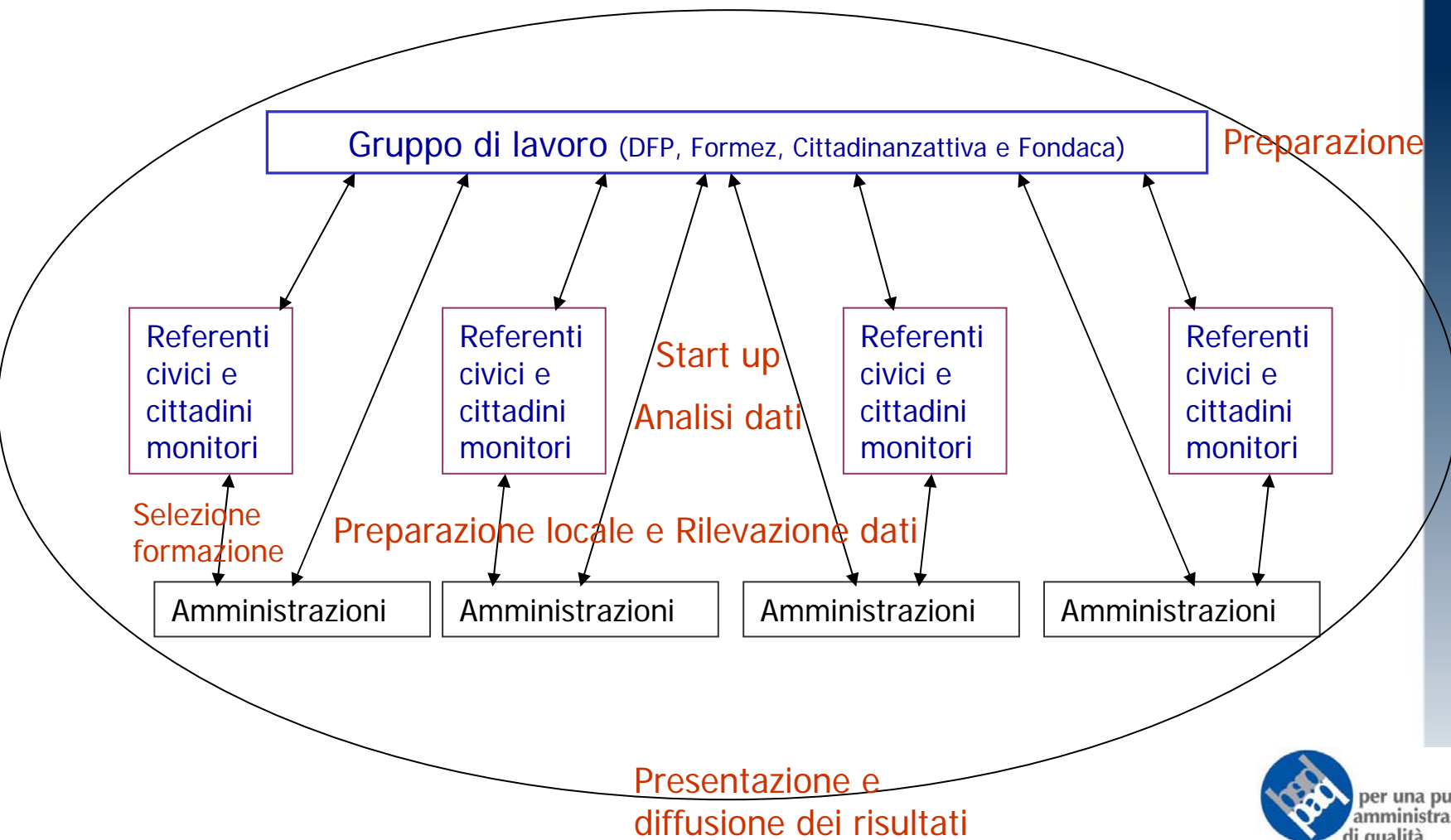
# Valutazione civica e qualità urbana le fasi

- » **Preparazione**
  - individuazione del tema
  - focus group con esperti nazionali per la definizione degli aspetti e delle dimensioni da indagare;
  - predisposizione degli strumenti metodologici per la rilevazione
  - individuazione e primi contatti con le amministrazioni (giu – 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**
  - bando
  - 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 dell'equipe;
  - 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 dei risultati**
  - organizzazione evento conclusivo per la promozione dei risultati del percorso (giugno 2010 )





# Valutazione civica e qualità urbana - gli attori





## La giornata di oggi

- » **Presentazioni finalizzate a:**
  - saperne di più sulla valutazione civica
  - approfondire la metodologia
  - conoscere meglio le fasi di lavoro
  
- » **Sessioni di gruppo per:**
  - condividere e discutere insieme
  - conoscere i referenti civici e le amministrazioni a livello locale (partnership)
  - discutere e approfondire la metodologia e il percorso proposto
  - proporre e condividere eventuali modifiche e integrazioni



**La valutazione civica è un processo  
partecipato e da costruire insieme  
anche nel metodo**



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 il Pubblico  
per l'Orientamento e la Formazione



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

# Grazie per l'attenzione



per una pubblica  
amministrazione  
di qualità