

## Dipartimento della Funzione Pubblica

### Progetto

## *Il Miglioramento delle Performance per la Giustizia*

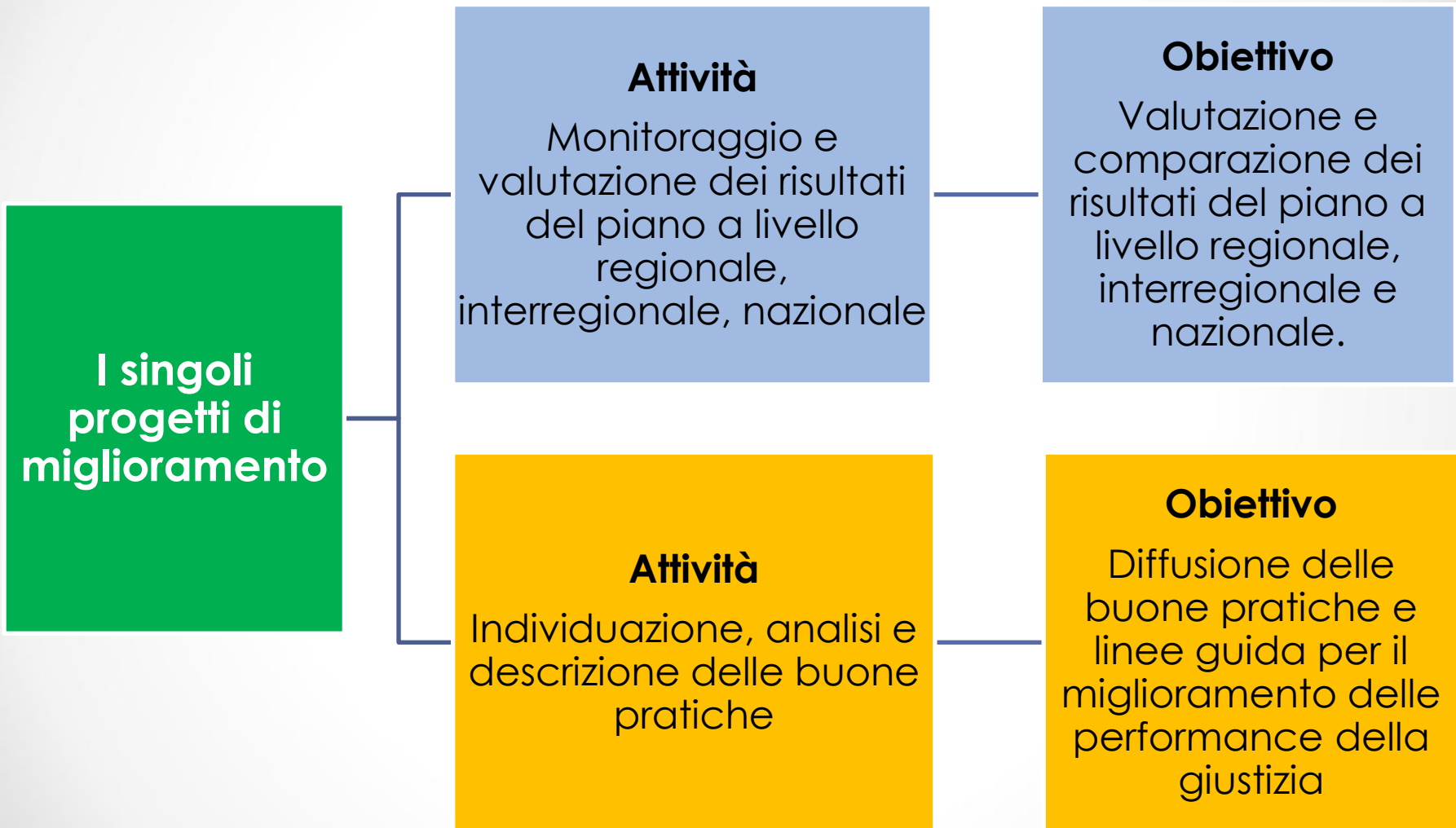
PON "Governance e Azioni di Sistema" - 2007/2013  
Ob. 1 – Asse E "Capacità Istituzionale" – Obiettivo specifico 5.3 (FSE)

Sistema di monitoraggio del Progetto  
interregionale/transnazionale "Diffusione  
di best practice negli uffici giudiziari  
italiani"

# I compiti del progetto

- Supporto alla realizzazione del piano nazionale ed in particolare alle regioni obiettivo convergenza, all'Unità Strategica ed alla Segreteria Tecnica
- Monitoraggio qualitativo sugli stati di avanzamento dei progetti di diffusione delle *best practices*. Supportare le regioni nell'attività di misurazione dei miglioramenti dell'efficienza e dell'efficacia dei sistemi locali della giustizia coinvolti nei progetti regionali di attuazione del piano nazionale
- Mappatura dei processi di innovazione in corso, individuazione dei casi di buone pratiche e loro rappresentazione - costruzione di una banca dati delle buone pratiche
- Sviluppo di iniziative di divulgazione dei progetti, dei risultati delle esperienze di modernizzazione della giustizia locale
- Supporto alla diffusione della metodologia *del Common Assessment Framework* presso gli uffici giudiziari

# Monitoraggio qualitativo dei progetti di diffusione delle best practices



# L'unità di analisi - il singolo progetto di miglioramento: ambiti di valutazione



# Gli ambiti di valutazione

## Il contesto di riferimento

- Collocazione geografica, tipo di ufficio, emergenze specifiche del territorio, dimensioni, background manageriale (es. altri progetti in corso o realizzati)

## Ambito del progetto

- Linea di azione, articolazione/i dell'ufficio oggetto dell'intervento, il problema affrontato, altri progetti interrelati

## Modalità di realizzazione

- Piano di azione, ruoli e funzioni attivate, strumenti utilizzati, fasi e tempi, sistema di guida

## Chi è stato coinvolto

- Attori interni (addetti amministrativi, magistrati, altri attori del sistema giustizia) ed esterni (utenti, altre amministrazioni)

## Con quali risultati

- Output, risultati rilevati, impatto sull'utenza, sulla comunità locale, sull'economia. Altri effetti non previsti.

## Fattori critici di successo

- Criticità e possibili ostacoli nelle risorse disponibili, nelle competenze, a livello regolamentare, ruoli e vincoli organizzativi, culturali e professionali da presidiare per il raggiungimento del risultato.

# Focus sulle «buone pratiche»

- L'obiettivo non è quello di individuare (solo) «eccellenze» con risultati sorprendenti, ma buone pratiche di cambiamento con risultati positivi e migliorativi rispetto alla problematica affrontata.
- Buone pratiche che possono essere fruibili, replicabili e/o occasione di apprendimento e miglioramento per altri uffici giudiziari.
- Le caratteristiche del contesto di partenza, le specifiche condizioni organizzative dell'ufficio, le risorse disponibili saranno condizioni da studiare per contestualizzare l'esperienza di miglioramento e misurare la sua utilità per l'apprendimento del sistema degli uffici.

# Focus sulla valutazione: i singoli progetti

## Dimensione

## Misure

- **OUTPUT**
  - **Indicatori quantitativi** - i prodotti intermedi e finali realizzati nell'ambito dell'intervento;
- **RISULTATO**
  - **Indicatori quali – quantitativi di efficacia – efficienza** (es. riduzione dei costi di gestione, riduzione dei tempi di lavoro, di attesa, semplificazione delle procedure di accesso, e fruizione del servizio, riduzione del numero di «errori», customer satisfaction);
- **IMPATTO**
  - **Indicatori di «impatto»** sull'utenza (diretta ed indiretta), sulla comunità locale ed economica (es. riduzione dei costi dei procedimenti, dei tempi di lavoro, degli oneri indiretti a carico degli utenti)

# Risultati attesi dai processi di valutazione

- Analisi e valutazione dei risultati per ufficio per ambito territoriale (regione) e comparazione a livello interregionale e per contesto di riferimento
- Analisi e valutazione dei risultati a livello nazionale:
  - generale
  - per tipologia e dimensione di ufficio
  - per linea di azione (prodotti previsti)
  - per ambito ed oggetto dell'intervento
- Individuazione di casi di miglioramento a livello di singolo progetto (per singola linea di azione) e di cantiere - ufficio (progetto integrato di innovazione)
- Elaborazione di linee guida per favorire i percorsi di miglioramento delle performance amministrative negli uffici giudiziari
- Diffusione delle buone pratiche

# Strumenti e percorso di monitoraggio

- Analisi dei progetti operativi regionali concordati con gli uffici
- Analisi degli stati di avanzamento e dei report di risultato dei cantieri e dei progetti
- Check-up sui singoli uffici per ogni operativo realizzato (attraverso utilizzo di check-list)
- Approfondimenti: interviste (su traccia strutturata) – elaborazione di studi di caso
- Indagini presso gli stakeholder per valutazione di impatto

# Attori, ruoli e compiti nelle attività di monitoraggio e valutazione qualitativa

Amministrazioni statali	Ruoli e compiti
Unità Strategica	Proposta delle metodologie dei processi di valutazione; Promozione di iniziative di diffusione dei risultati a livello nazionale. Supporto alle iniziative rivolte ai singoli uffici giudiziari.
Ministero della Giustizia	Valutazione della coerenza dei risultati raggiunti con le politiche nazionali per il sistema giudiziario.
Dipartimento Funzione Pubblica	Realizzazione delle attività previste dal progetto.
Uffici giudiziari	Partecipazione all'analisi dei risultati ed alla ricostruzione dei casi di buone pratiche.

Regioni	Ruoli e compiti
Comitato di Pilotaggio	Condivisione delle metodologie e dei risultati di valutazione. Partecipazione alla realizzazione degli interventi monitoraggio e valutazione. Partecipazione e promozione di attività di diffusione dei risultati.
Regioni e Province autonome	Supporto all'analisi della documentazione di progetto e delle realizzazioni; Promozione di iniziative regionali di diffusione dei risultati.

## Modalità di informazione e diffusione dei risultati

- Costruzione ed aggiornamento di una banca dati
- Approfondimenti periodici ed interviste
- Studi di caso
- Linee guida tematiche: sugli strumenti e prodotti del cambiamento, sulle modalità di realizzazione, sui fattori critici di successo
- Seminari ed incontri presso le regioni