

POTENZIAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI E MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE

LA NOSTRA SOLUZIONE OPERATIVA ALLA LUCE DEL DL 174/2012

L'esperienza di Logos PA insieme al Comune di Cesena

Il contesto di riferimento.

L'idea Logos PA è "semplice" ma ambiziosa nei risultati che si prefigge di raggiungere. Nella nostra attività di affiancamento e consulenza sulle tematiche della misurazione e del controllo, abbiamo potuto focalizzare le esigenze fondamentali degli Enti Locali. Il primo e più complesso aspetto, è quello di avere come punto di riferimento una normativa in continua evoluzione e sempre più stringente. Le richieste di reportistica, di informazioni sui risultati della gestione, provenienti dagli altri Enti della P.A., mettono già in difficoltà la macchina organizzativa delle Amministrazioni Locali, per la mancanza, ancora oggi, di data base completi e integrati. E' da sottolineare come, proprio in questa direzione, il **D. L. 174/2012** di recente approvazione, ha introdotto ulteriori adempimenti a carico degli Enti Locali.

Riportiamo, in sintesi, le modifiche al TUEL introdotte dal provvedimento sopra richiamato:

- ✓ Introduzione art. 147 Bis, il controllo di regolarità amministrativa è assicurato nella fase preventiva della formazione dell'atto da ogni responsabile del servizio ed è esercitato attraverso il rilascio del parere di regolarità;
- ✓ Introduzione art. 147 Ter del TUEL: EELL >5.000 ab.: definizione di metodologie di controllo finalizzate alla rilevazione dei risultati. Possibilità di esercitare in forma associata la funzione di controllo;
- ✓ Introduzione art. 147 Quater del TUEL: Introduzione di controlli da parte degli EELL > 5.000 ab. sulle partecipate: Obiettivi gestionali, rapporti finanziari, monitoraggi;
- ✓ Introduzione art. 148 Quinquies del TUEL: Viene introdotto il controllo sugli equilibri finanziari, ivi compresi gli effetti che derivano dall'andamento finanziario degli organismi gestionali esterni;
- ✓ Viene riscritto l'art. 148 del TUEL: Previsto un nuovo Controllo della Corte dei conti finalizzato:
 - alla legittimità e regolarità delle gestioni;
 - al funzionamento dei controlli interni volto al rispetto delle regole del pareggio di bilancio.

La forza di tali modifiche, viene confermata dalla previsione dell'art. 3 comma 2 dello stesso decreto, il quale dispone che:

- ✓ Gli strumenti e le modalità di controllo interno relativi alle lettere precedenti sono definiti con regolamento adottato dal Consiglio e resi operativi dall'ente entro 3 mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto. Decorso tale termine il Prefetto interviene con lo scioglimento del Consiglio.

Proprio in risposta a quanto sopra evidenziato la Fondazione Logos, per garantire alle amministrazioni un supporto pratico immediatamente utilizzabile, ha aderito al Progetto ELI4U, sottoscrivendo un protocollo d'intesa con il Comune di Cesena.

Attraverso questo protocollo, la Fondazione Logos PA **garantirà alle amministrazioni aderenti di accedere (attraverso la pratica del riuso) al software per la Gestione e la Misurazione delle Performance ideato e sviluppato all'interno di questo progetto.**

Una delle tematiche principali su cui il Progetto ELI4U si concentra riguarda proprio i sistemi di supporto e qualificazione della pianificazione e programmazione annuale e pluriennale degli Enti Locali, oltre che di monitoraggio dei relativi obiettivi e comunicazione dei risultati raggiunti.

Questo ambito di approfondimento reca con sé significative ricadute organizzative, derivanti dall'implementazione di interventi mirati alla sistematizzazione della metodologia di pianificazione strategica, su tre livelli:

- ▶ Programmazione delle attività e delle risorse;
- ▶ Controllo di gestione e monitoraggio della performance organizzativa (in ottemperanza al D.Lgs. 150/2009 e al D.L. 174/2012);
- ▶ Generazione di piani di marketing e comunicazione dei progetti dell'Amministrazione e del loro esito effettivo.

Attraverso il progetto ELI4U, in un modo del tutto nuovo – si pone l'utente dei servizi erogati dagli Enti Locali al centro dell'azione amministrativa.

ELI4U sviluppa infatti specifici interventi finalizzati a trattare l'utilizzatore dei servizi non come semplice consumatore, ma come partner del processo di erogazione del servizio.

L'ulteriore principio cardine è quello che riguarda la **collegialità** delle progettualità realizzate. La dimensione "collaborativa" di ELI4U è garantita dal Comitato Scientifico, organo che assume le decisioni strategiche del progetto, e dai Comitati Tematici, che riuniscono gli Enti accomunati dai medesimi interessi

Questo ambizioso percorso, nuova sfida per la Fondazione Logos e per i suoi partner, rappresenta un momento di passaggio estremamente importante e stimolante.

La logica della condivisione e del confronto, punto centrale del "nostro modo" di lavorare, ci consente di "agganciare" le migliori realtà organizzative della Pubblica Amministrazione, potendo partire da solide basi di competenza costruite negli anni.

La nostra idea di progetto

In questo scenario normativo ed organizzativo, con elementi di novità che si inseriscono su discorsi ormai acquisiti, a nostro parere l'intervento più efficace poteva e doveva essere quello di riuscire ad amalgamare quegli aspetti che potevano rendere difficile la costruzione di un discorso.

L'intenzione, quindi, è quella di realizzare una attività che, contestualmente:

- ✓ Consente di produrre la reportistica da inviare, con la periodicità indicata nel D.L. 174/2012, agli organi di controllo esterni all'Amministrazione;
- ✓ attraverso lo strumento della misurazione della citizen satisfaction **sia di supporto agli amministratori** nella costruzione di un canale di comunicazione diretto e costante con la collettività;
- ✓ sia in grado di fornire gli elementi necessari alla **valutazione delle performance individuali e di servizio** nel rispetto della normativa.

La nostra scelta, pertanto, si basa su una serie di elementi fondamentali che sono contenuti e sintetizzati all'interno del software G - Zoom, la soluzione tecnologica sviluppata per rispondere alle esigenze normative sopra riportate.

L'articolazione del nostro intervento.

La nostra proposta operativa si fonda su una logica di progetto condiviso, dove le esperienze delle singole amministrazioni vengono messe a sistema per coglierne gli aspetti più qualificanti nel rispetto delle differenze dei singoli Enti.

Partendo dall'uso della soluzione G Zoom, abbiamo individuato dei moduli di intervento che consentono agli enti di porre in essere le seguenti attività:

- 1) Supporto all'ente per l'adeguamento delle attività di controllo alle nuove prescrizioni normative introdotte dal Decreto Legge 174/2012;
- 2) supporto operativo rivolto al personale interno nella fase di avviamento del progetto;
- 3) supporto alla dirigenza nella individuazione delle priorità;
- 4) supporto nell'attività di valutazione della dirigenza e del personale;
- 5) supporto nella fase della predisposizione delle relazioni periodiche introdotte con il DL 174/2012;
- 6) supporto nella predisposizione della relazione di fine mandato, resa obbligatoria dal Decreto premi e sanzioni.

Moduli di attività

In questa prima fase le attività sono state articolate secondo moduli distinti, che gli enti potranno anche utilizzare singolarmente :

1) Citizen satisfaction management

Di forte impatto sulla collettività, e con notevole ritorno per l'Amministrazione Locale, è la possibilità di istituire un canale di comunicazione tra amministratori ed amministrati. Verrà realizzato sul sito Web dell'Amministrazione interessata un Portale del Cittadino, in cui possono essere chieste informazioni, segnalati guasti o disservizi e in cui il l'utente potrà seguire "in diretta" la presa in carico così come la chiusura della propria istanza.

Sarà possibile scaricare da questa "finestra" modulistica specifica di ogni Settore o Ufficio, così come sarà reso possibile avvalersi di informazioni e indicazioni pratiche sulla modalità di presentazione di istanze e sulla loro compilazione, nonché conoscere tempi e modalità di risposta degli uffici comunali.



2) Benchmarking

Altro elemento da porre in evidenza nell'attività di valutazione, è rappresentato dai risultati di un'attività di benchmarking. Il confronto sulla qualità dei servizi erogati da diverse amministrazioni, può sicuramente rappresentare un elemento importante per la creazione di un contesto di "buone pratiche", tale da costituire un volano per lo sviluppo qualitativo dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione.



3) Gestione di attività e servizi

Questa funzionalità rappresenta uno **strumento di grande utilità per la struttura organizzativa dell'Ente**, che può avvalersene anche durante lo svolgimento delle attività ordinarie per il controllo diretto sull'andamento del Servizio in relazione alle sue specifiche competenze.



4) Sistema di pianificazione, programmazione e monitoraggio delle performance

Supporto operativo al personale competente, attraverso l'uso della soluzione informatica da noi proposta (non preclude il nostro intervento la scelta di avvalersi della soluzione già in uso presso l'Ente) per l'impostazione del sistema di monitoraggio e valutazione delle performance, così come previsto dalla normativa. A questo specifico aspetto lavorerà, chiaramente, la struttura che si occupa dell'attività di programmazione e controllo.



5) Valutazione della dirigenza e del personale

Oltre a consentire la gestione delle attività e l'impostazione della programmazione, si fornirà supporto per la scelta dei dati e delle informazioni utili alla valutazione della struttura dell'Ente. Attraverso la reportistica, infatti, possono essere predisposte relazioni di sintesi di immediata leggibilità e in grado di soddisfare i diversi destinatari a cui le stesse sono rivolte.



La struttura della Fondazione Logos PA rimane a Vostra disposizione per valutare la soluzione più adatta al Vostro Ente e per ogni esigenza di chiarimenti o approfondimenti.

Roma, 19 ottobre 2012.