



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Ministero per la Pubblica Amministrazione  
e l'Innovazione*

**NON SOLO FANNULLONI!**

Settembre 2008

# PREMESSA



- **Nella Pubblica Amministrazione ci sono numerosi esempi di grande professionalità, di innovazione, di coraggio** per sperimentare nuove soluzioni tese a ridurre i costi, migliorare i servizi, rispondere meglio alle esigenze di cittadini ed imprese.
- **E' il momento di far emergere, di *illuminare* tali energie vitali**, favorendone la valorizzazione e la messa in comune dei risultati raggiunti.
- **E' il momento di riconoscere i meriti e di premiare i migliori**, istituendo anche opportune occasioni di “ascolto” con cui i dipendenti più bravi possano palesarsi.

# LA NUOVA FASE



La strategia di questa nuova fase ha quindi come obiettivo l'emersione, la valorizzazione e la diffusione dei casi di buona amministrazione e si basa su cinque azioni

- 1. la pubblicazione sul sito del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione dei casi di amministrazioni che funzionano** e di dipendenti pubblici che, introducendo significative innovazioni, hanno ottenuto miglioramenti nel servizio e/o riduzione dei costi e razionalizzazione della spesa.
- 2. l'apertura sul sito di uno sportello di ascolto dei cittadini e dei lavoratori della PA** che potranno così segnalare le loro esperienze positive e i loro "casi" di successo in un processo positivo di emulazione;
- 3. l'istituzione di un "concorso" finalizzato a riconoscere e valorizzare i migliori risultati raggiunti dalle amministrazioni innovative** nel campo
  - della riduzione dei costi
  - del miglioramento del servizio e della soddisfazione dei clienti
  - del miglioramento della gestione del personale e della soddisfazione dei dipendenti
  - del coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e valutazione dei servizi

# LA NUOVA FASE



4. l'ascolto del territorio, tramite **incontri (una sorta di FORUM PA regionali) nelle diverse macroaree del Paese**, per dare spazio e possibilità di esprimersi alle migliori esperienze ma anche per indicare percorsi di cooperazione e di condivisione di soluzioni fra i diversi attori .
5. un'iniziativa di disseminazione che coinvolga le amministrazioni virtuose. Nello specifico **saranno finanziati/cofinanziati interventi volti a produrre nelle amministrazioni con deficit di performance risultati analoghi a quelli delle amministrazioni virtuose**, con un'attenzione particolare alle regioni in ritardo di sviluppo.

I risultati delle azioni previste costituiranno la base conoscitiva per poter introdurre, con un processo rigoroso di misurazione e valutazione, validi elementi di premialità e di riconoscimento del merito nell'ambito della nuova tornata contrattuale.

In questa operazione **verranno coinvolti gli stakeholders come Confindustria e le altre associazioni imprenditoriali insieme alle associazioni dei cittadini e dei consumatori.**

# 1. LE STORIE DI SUCCESSO



I soggetti “innovatori” della Pubblica Amministrazione, le amministrazioni virtuose, le soluzioni più originali produttive in termini di concreti benefici per i cittadini sono protagonisti di una nuova sezione del sito [www.innovazionepa.it](http://www.innovazionepa.it).

**Oggi contiene le prime cento storie emblematiche di quel che si potrebbe fare ovunque, cento storie realizzate senza rivoluzioni normative, ma a leggi vigenti, che non esauriscono certo tutto quanto di meglio si è fatto, ma costituiscono comunque esempi importanti da valorizzare e, perché no, “copiare”. Puntiamo a farne conoscere mille entro la fine dell’anno.**

## 2. “BRAVI, VI VOGLIAMO CONOSCERE PER FARVI CONOSCERE!”



Contestualmente all’apertura del sito con le storie di successo che abbiamo raccolto viene attivata la casella di posta elettronica [nonsolofannulloni@governo.it](mailto:nonsolofannulloni@governo.it), grazie alla quale i dipendenti pubblici, i cittadini e le imprese “clienti” potranno segnalare i *loro* casi di PA che funzionano.

Questi saranno vagliati e pubblicati sul sito come “segnalazioni”, per metterli a disposizione di tutti.

# 3. UN NUOVO CONCORSO



- I casi già raccolti dimostrano che vi sono molte amministrazioni che funzionano bene, che migliorano la loro performance e che producono risultati importanti.
- Siamo sicuri che ve ne sono molte altre. Per questo attiveremo presto una nuova iniziativa. **Un invito a tutte le amministrazioni a presentarci i risultati raggiunti negli ultimi due o tre anni, in aree di importanza critica per la performance dell'amministrazione:**
  - **miglioramento del servizio e della soddisfazione dei clienti.** Vogliamo conoscere i miglioramenti in termini di tempestività (risposte più rapide), accessibilità (orari di apertura più lunghi agli sportelli, possibilità di accedere al servizio attraverso più canali) e disponibilità (più utenti serviti) dei servizi, ecc. e nella corrispondente soddisfazione degli utenti.
  - **la riduzione dei costi.** Vogliamo conoscere i risultati conseguiti nel ridurre la spesa (per il personale, per consulenze e incarichi esterni, ecc) senza ridurre la qualità e la quantità dei servizi.
  - **la gestione e la soddisfazione del personale.** Vogliamo conoscere i risultati delle politiche di gestione del personale in termini di differenziazione delle retribuzioni in base al merito, riduzione delle assenze e soddisfazione del personale.

# 3. UN NUOVO CONCORSO



- **la partecipazione dei cittadini.** Vogliamo conoscere il contributo dato dai cittadini alla definizione ed alla valutazione dei servizi offerti dall'amministrazione per uscire dal circolo vizioso dell'autoreferenzialità.

**L'elemento nuovo di questo concorso è proprio il focus sui risultati.** Molte iniziative di questo tipo, condotte in passato anche dal Dipartimento della Funzione pubblica, lasciavano in ombra proprio la cosa più importante: i risultati concreti e misurabili conseguiti attraverso gli interventi realizzati dall'amministrazione.

**Per partecipare al concorso i risultati devono essere misurabili e tracciabili nel tempo (almeno negli ultimi 2 o 3 anni) e saranno verificati anche attraverso visite *on site*.** Vogliamo premiare il miglioramento della performance della singola amministrazione, modalità diverse che comprendano il riconoscimento pubblico, il coinvolgimento attivo delle amministrazioni "virtuose", negli interventi di disseminazione delle loro pratiche, ecc

**Presto pubblicheremo sul nostro sito il regolamento di partecipazione al concorso che è aperto a tutte le pubbliche amministrazioni e anche alle strutture interne di ciascuna amministrazione (Dipartimenti, direzioni ecc).**

## 4. I FORUM PA TERRITORIALI



- **Nelle principali macroaree del Paese saranno realizzati degli incontri (una sorta di FORUM PA regionalizzati) con l'obiettivo di ascoltare e vedere direttamente le migliori esperienze dei territori coinvolti**, di riportarle su un panorama nazionale avendone messo in luce i fattori chiave di successo, infine di conoscere gli ostacoli che in ciascuna area si oppongono all'innovazione, al miglioramento dei servizi, alla caccia agli sprechi, alla razionalizzazione dell'uso delle risorse.
- **Ciascun evento congressuale sarà anche occasione per presentare** direttamente ai componenti del sistema locale dell'innovazione (promotori e gestori di progetti innovativi, aziende private, autonomie funzionali, etc.) **la strategia complessiva del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.**

## 5. “BRAVO CHI COPIA!”



Sulla base delle esperienze che raccoglieremo definiremo un piano di intervento per moltiplicare nel sistema amministrativo i buoni risultati conseguiti dalle amministrazioni che avranno risposto al nostro appello.

Sarà un intervento rivolto a tutto il territorio nazionale, ma con un'attenzione particolare ai territori in ritardo di sviluppo del paese dove il miglioramento della performance delle amministrazioni dovrà essere un volano dello sviluppo.

**Il Dipartimento della Funzione pubblica finanzia la disseminazione delle pratiche attraverso interventi di sviluppo organizzativo e di miglioramento continuo, finalizzati a conseguire presso le amministrazioni che devono migliorare la loro performance risultati analoghi a quelli conseguiti dalle amministrazioni premiate e con il contributo attivo di queste stesse amministrazioni.**

In definitiva, per le amministrazioni che si impegneranno nel miglioramento della loro performance, saranno disponibili risorse finanziarie per interventi di trasferimento ed accompagnamento oltre a risorse conoscitive, quali l'accesso alle esperienze ed al know-how realizzati, a metodologie e strumenti per il miglioramento continuo, ecc.