

>> Giovanni Mattana



# 2010: AICQ compie 55 anni

## La rivista QUALITÀ si prepara a compierne quaranta, con nuove collaborazioni istituzionali

Questo evento coincide con una importante novità: la Rivista si allarga ad una collaborazione continuativa con importanti Istituzioni ed Organismi; già nel numero scorso è iniziata la presenza della Fondazione Symbola con un contributo sull'importante tema del Prodotto Interno Lordo e sulla ricerca in corso per valutarne la quota parte di qualità. In questo numero sono presenti, con loro contributi: IMQ, Certiquality e Anfia; grazie a tutti questi accordi la Rivista estende la propria distribuzione a quasi 1000 *opinion leader nazionali*, del mondo economico culturale e industriale.

## 2010: sarà anche l'anno della Qualità della Pubblica Amministrazione?

Da pochi giorni è uscito sulla gazzetta ufficiale il DECRETO LEGISLATIVO, n. 150, di attuazione della legge n. 15/2009, in materia di **ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni**. Non è la prima legge che si occupa della riforma della pubblica amministrazione (ma anche di aspetti retributivi di riconoscimento del merito), e non è la prima applicazione della qualità alla trasformazione delle Amministrazioni Pubbliche di tutti i paesi; ma è certamente gradevole, per chi si occupa di qualità, vedere introdotti in una legge i principi che debbono ispirare una corretta amministrazione, ed i metodi necessari perché quei principi si traducano in risultati oggettivi e in soddisfazione di chi riceve i servizi. Ne riportiamo nella rubrica Qualità dal Mondo un ampio stralcio, ma qui vogliamo richiamarne alcuni paragrafi:

TITOLO II-MISURAZIONE, VALUTAZIONE E TRASPARENZA DELLA PERFORMANCE

### Art. 3. Principi generali

1. *La misurazione e la valutazione della performance sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche, nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e delle risorse impiegate per il loro perseguimento.*
2. *Ogni amministrazione pubblica è tenuta a misurare ed a valutare la performance con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti,...*
3. *Le amministrazioni pubbliche adottano modalità e strumenti di comunicazione che garantiscono la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance.*
4. *Le amministrazioni pubbliche adottano metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale e quella organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi.*

### Art. 4. Ciclo di gestione della performance

2. Il ciclo di gestione della performance si articola nelle seguenti fasi:

» 2010: AICQ compie 55 anni,

a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori; b) collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse; c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi; d) misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale; e) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito; f) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi...

#### Art. 5. Obiettivi e indicatori

2. Gli obiettivi sono:

a) rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione; b) specifici e misurabili in termini concreti e chiari; c) tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi; d) riferibili ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno; e) commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;...

#### Art. 6. Monitoraggio della performance

1. Gli organi di indirizzo politico amministrativo, con il supporto dei dirigenti, verificano l'andamento delle performance rispetto agli obiettivi di cui all'articolo 5 durante il periodo di riferimento e propongono, ove necessario, interventi correttivi in corso di esercizio.

#### Art. 14. Organismo indipendente di valutazione della performance

4. L'Organismo indipendente di valutazione della performance: a) monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso; b) comunica tempestivamente le criticità riscontrate ...; c) valida la Relazione sulla performance e ne assicura la visibilità attraverso la pubblicazione.. sul sito istituzionale dell'amministrazione; d) garantisce la correttezza dei processi di misurazione e valutazione, ..

#### Art. 28. Qualità dei servizi pubblici

1. .... Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la Conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche.».

Viene spontaneo chiederci: diventerà l'Italia un grande cantiere di *costruttori della qualità*, e si moltiplicheranno esponenzialmente i *valutatori della qualità*, competenti e credibili, che dovranno diagnosticare e aiutare?

Dalla nostra esperienza nelle organizzazioni sappiamo che non bastano le impostazioni generali perché il cambiamento avvenga, ma che, in ogni contesto, è necessaria la presenza di un paniere di vari altri requisiti, di competenza, di capacità di guida, di coerenza, di trasparenza, di volontà, di capacità di mobilitazione...

Ci auguriamo che tutto ciò si realizzi e si moltiplichi e porti a costruire un percorso virtuoso anche se lungo.

Lo seguiremo con grandissima attenzione