



CONSIGLIO REGIONALE DEL VENETO

PREMIO BUONE PRATICHE NELLA PA

CANDIDATURA

Il Consiglio regionale del Veneto propone la propria candidatura al premio Buone pratiche nella PA con particolare riguardo al tema dell'ascolto dell'utenza ai fini della valutazione della performance organizzativa (art. 7 e art. 19-bis del d. lgs. 150/2009).

1. BREVE DESCRIZIONE

Il sistema di misurazione e valutazione della performance attualmente applicato in Consiglio regionale prevede come primo obiettivo di performance organizzativa la customer satisfaction dei servizi erogati secondo il sistema di gestione per la qualità, misurata con l'indicatore descritto nel Piano della performance vigente, come di seguito riassunto:

- l'indicatore unico della performance organizzativa generale (IUPO) è composto dall'indicatore soddisfazione cliente interno (ISCI) e dall'indicatore soddisfazione cliente esterno (ISCE);
- l'indicatore soddisfazione cliente interno (ISCI) La soddisfazione del cliente interno è rilevata mediante la somministrazione di questionari contenenti domande sui servizi descritti nella Carta dei servizi ai consiglieri regionali e al personale delle segreterie (segreterie dei gruppi consiliari, segreterie dell'Ufficio di presidenza, segreterie dei presidenti di commissione consiliare);
- l'indicatore soddisfazione cliente esterno (ISCE) è composto a sua volta da tre sub-indicatori:
 - a) *indicatore soddisfazione cliente esterno cittadino internet* che rileva il gradimento dei siti web istituzionali e le visualizzazioni organiche delle pagine facebook istituzionali;
 - b) *indicatore soddisfazione cliente esterno portatore di interessi* che rileva il gradimento dei partecipanti alle audizioni presso le commissioni consiliari sui servizi descritti nella Carta dei servizi;
 - c) *l'indicatore soddisfazione cliente esterno cittadino fruitore di iniziative istituzionali di natura culturale* che rileva il gradimento del cittadino sulla qualità specifica dell'iniziativa

istituzionale di natura culturale organizzate dal Consiglio (visite guidate, mostre, altri eventi simili).

La struttura di tale obiettivo di performance organizzativa rivela l'attenzione del Consiglio regionale per l'ascolto degli stakeholders e la considerazione agli stessi riservata in quanto fornitori primari di indicazioni significative per il miglioramento continuo della performance organizzativa dell'ente.

2. REFERENTE PER LA CANDIDATURA

Il referente per la candidatura del Consiglio regionale del Veneto al premio Buone pratiche nella PA è individuato nella dott.ssa Paola Rappo, dirigente del Servizio amministrazione bilancio e servizi.

Ciò non solo in considerazione della comprovata competenza della dott.ssa Rappo in materia di misurazione e valutazione della performance e dell'esperienza pluriennale maturata nello stesso ambito, ma anche in virtù del fatto che il Servizio amministrazione bilancio e servizi costituisce la struttura di supporto all'OIV, oltre che il fulcro propulsore dell'intero Ciclo della performance.

3. MOTIVAZIONE PER LA CANDIDATURA

Il Consiglio regionale del Veneto ritiene importante presentare la propria candidatura al premio Buone pratiche nella PA per valorizzare e condividere con le altre amministrazioni pubbliche un sistema di misurazione e valutazione della performance che si connota per essere costituito da obiettivi ed indicatori che, rispettivamente, rappresentano e misurano un'attività non prettamente gestionale, ma di carattere sostanzialmente istituzionale e per questo legata e condizionata dai tempi e dalle modalità di una politica sempre più rapida e dinamica.

L'attività delle strutture a supporto del Consiglio regionale del Veneto è quindi caratterizzata da un elevato grado di peculiarità che ha richiesto un notevole sforzo nell'individuare e perfezionare nel tempo obiettivi e indicatori adatti a descrivere e a determinare le dimensioni dei relativi processi.

Si ritiene che l'esperienza del Consiglio regionale del Veneto possa essere utile non solo alle pubbliche amministrazioni il cui core business sia contrassegnato da analoga specificità, ma anche agli enti più prettamente votati all'erogazione di servizi, nei quali però l'attività istituzionale costituisca comunque una parte di performance che vale la pena di essere misurata (e valutata) in quanto per la sua realizzazione sono impiegate risorse.

Inoltre si evidenzia che non meno interessante è il set di competenze elaborato per la valutazione della performance individuale: si tratta di skills strettamente connesse a quanto emerso in sede di analisi delle competenze, i cui risultati costituiscono le colonne portanti del piano di formazione in corso di elaborazione. Il tutto si innesta in un circolo virtuoso che

vede la formazione come leva strategica per lo sviluppo delle capacità e delle abilità a loro volta fattori fondamentali per il miglioramento della performance.

4. DOCUMENTAZIONE DI SUPPORTO

Si allegano:

- il Sistema di misurazione e valutazione della performance (deliberazione dell'Ufficio di presidenza n. 95 del 20 dicembre 2018);
- la Politica per la qualità (deliberazione n. 37 dell'8 maggio 2018)

5. UNA FOTO RAPPRESENTATIVA

