

Roma, 1 luglio 2010

**Oggetto: delibere CiVIT sulla determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici e sulla misurazione e valutazione della performance.**

in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni è stata istituita, dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 (in attuazione alla legge 4 marzo 2009, n. 15), la Commissione per la Valutazione, la Trasparenza, e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT). La legge ha affidato a questa commissione, chiamata ad operare in piena indipendenza e autonomia di giudizio, il compito di indirizzare, coordinare e sovrintendere all'esercizio delle funzioni di valutazione delle "performance", garantendo la trasparenza dei sistemi adottati, la lettura e la visibilità degli indici di andamento gestionale delle pubbliche amministrazioni.

Proprio la scorsa settimana la CiVIT ha emanato, con delibera n. 88/2010, le Linee guida per la definizione degli standard di qualità dei servizi pubblici (art 1, comma 1, del decreto legislativo n. 198 del 2009 sulla azione collettiva nel settore pubblico) e, con delibera n. 89/2010, gli Indirizzi – sottoposti a consultazione – in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di misurazione e valutazione della performance (articoli 13, comma 6. lettera d), e 30 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150). Si tratta di due delibere propedeutiche che entrano nel merito dell'organizzazione dei servizi pubblici, individuando percorso, fasi, strumenti e terminologia. In particolare, la delibera n. 89/2010 si dimostra particolarmente metodologica, tecnica e dettagliata con l'illustrazione di un "vocabolario" di termini specifici e la presentazione di diverse esperienze straniere, sui sistemi di misurazione della performance organizzativa e sui modelli nazionali di valutazione oggi applicati.

Sono i primi provvedimenti che indicano alle singole amministrazioni pubbliche il percorso per individuare gli standard dei servizi pubblici, con particolare riferimento alla tempestività, alla qualità, alla trasparenza, all'accessibilità e all'efficacia degli stessi servizi pubblici erogati. Il processo di definizione e misurazione degli standard di qualità è finalizzato alla costruzione di un sistema, che le amministrazioni pubbliche devono attuare per sviluppare il ciclo della performance e tutte le altre disposizioni previste dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, con il chiaro obiettivo di proporre un metodo di misurazione della qualità dei servizi pubblici e indicare alle amministrazioni il percorso volto alla definizione di standard di qualità confrontabili e verificabili.

Nelle delibere sono evidenziati, in particolare, la definizione della mappa dei servizi erogati, l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia della prestazione nonché gli aspetti metodologici e i contenuti inerenti all'impianto, più in generale, previsto dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150. La scelta delle soluzioni organizzative (procedure, processi, sistema di monitoraggio e controllo adeguato) sono, invece, demandati alle decisioni che ogni amministrazione deve compiere in base al proprio contesto di riferimento.

I prossimi e successivi passaggi dovranno definire gli standard di qualità di servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'amministrazione si impegna a erogare, mantenere e/o migliorare. Gli indicatori di qualità dovranno essere definiti per ogni indicatore selezionato al fine di rappresentare e misurare la qualità effettiva erogata dal servizio pubblico, con i nuovi Organismi interni di valutazione aziendali chiamati a vigilare sullo stato della spesa, sull'efficacia e grado di efficienza dell'azione amministrativa svolta. .

Inoltre, l'art. 1, comma 1, del decreto legislativo n. 198/2009 prevede che gli standard siano definiti entro le scadenze previste dall'art. 10 del decreto legislativo n. 150/2009. A tal fine, la delibera sottolinea il termine del 31 gennaio 2011, previsto per l'adozione del piano della performance, che contiene anche gli indicatori di misurazione e valutazione. Ne consegue che ministeri ed enti pubblici nazionali, sempre secondo la delibera del CiVIT, devono adottare gli standard entro la scadenza del 31 dicembre 2010, posta l'esigenza di prevedere almeno un mese ai fini dell'adeguamento e inserimento degli standard nel Piano della singola amministrazione.

Le presenti linee guida valgono anche per le regioni e gli enti locali ma il percorso dovrà passare per la Conferenza unificata Stato – autonomie. In coerenza con le richiamate scadenze temporali dell'art. 16 del decreto legislativo n. 150/2009, regioni ed enti locali devono adeguare i propri ordinamenti ai principi fondamentali contenuti nella riforma entro il 31 dicembre 2010.

Il Segretario Nazionale  
(Daniela Volpato)