

RASSEGNA STAMPA

29 Aprile 2003

Argomento	Testata	Autore
Pag. Data Articolo	Titolo	
EVIDENZE		
2 07/10/2002	IL SOLE 24 ORE UNO SPORTELLO AL SERVIZIO DI 9.000 AZIENDE	RACHELE NOCERA
3 14/10/2002	IL SOLE 24 ORE UN PROGETTO DI QUALITÀ	RACHELE NOCERA
4 21/10/2002	IL SOLE 24 ORE I DIRIGENTI SOTTO ESAME	RACHELE NOCERA
5 28/10/2002	AFFARI E FINANZA MARTEDÌ 29 OTTOBRE	

FORUM PA ■ A Casale Monferrato 42 Comuni si sono associati per aiutare l'imprenditoria locale

Uno sportello al servizio di 9.000 aziende

Prossimo obiettivo la creazione di un grande network telematico per fare marketing sul territorio

Quarantadue Comuni associati per dare vita a uno sportello unico in grado di servire le 9.000 aziende del territorio e con l'obiettivo di attrarne di nuove. Nella carta di identità dello sportello per le attività produttive di Casale Monferrato ci sono tutte le parole chiave di un'amministrazione che ha vissuto la spinta al decentramento come un'opportunità: integrazione territoriale, associazionismo, e-government e cooperazione tra enti, modernizzazione e semplificazione della macchina burocratica. Il tutto come leva per lo sviluppo del territorio.

La pensa così l'Assessore all'Urbanistica di Casale Monferrato, Luigi Merlo, che ha tenuto a battesimo lo sportello e che conta di trasformarlo in una *web agency* per lo sviluppo locale. Questo perché lo SpUn di Casale non nasce tanto come momento di semplificazione burocratica ma, già dall'inizio, è stato pensato all'interno di una strategia di sostegno all'imprenditoria locale e ha trovato il suo punto di forza nella forte integrazione territoriale.

Nato nel 1999, lo sportello oggi non è solo un efficiente erogatore di servizi amministrativi ma un vero e proprio punto di assistenza alle imprese. I servizi offerti spaziano dalla consulenza sugli strumenti di finanziamento, al supporto per le scelte localizzative, all'offerta di linee di credito agevolato grazie ad un convenzione con Unionfidi Piemonte, che svolge un'attività di garanzia al prestito per le Pmi e consulenza finanziaria direttamente presso lo SpUn, e alla recente convenzione con Simest per il sostegno all'internazionalizzazione.

Lo sportello, infatti, è il centro operativo delle politiche di sviluppo dell'amministrazione all'interno di un progetto organico di promozione del territorio. Chiari gli obiettivi assegnati: valorizzare le vocazioni produttive esistenti, offrire pacchetti localizzativi completi per attrarre nuovi investimenti, fornire la massima assistenza burocratica, individuare nuovi assi di sviluppo.

Strategico in questo progetto l'impiego della rete. Completata la fase di informatizzazione e di messa in rete di tutte le informazioni sulle opportunità di insediamento e investimento, lo SpUn si avvia a essere un grande network telematico in grado di fare attivamente marketing del territorio, sia in funzione di attrazio-

ne di investimenti, sia in funzione di attrazione turistica.

Per il momento si lavora ad aumentare i fattori di competitività. E già in fase operativa la convenzione con le Ferrovie dello Stato per realizzare uno scalo ferroviario nella zona industriale per completare l'infrastrutturazione del territorio con un polo logistico per la movimentazione merci. Progetto che punta non solo a servire meglio le imprese esistenti e a dare valore aggiunto all'area, ma anche a sollecitare nuovi segmenti di impresa, ad esempio nella catena della logistica.

Dietro il successo dello sportello c'è una forte fiducia dell'amministrazione nello strumento e altrettanta forte investimento nel cambiamento culturale necessario per farlo funzionare. «Abbiamo investito molto in formazione — ci racconta sempre l'assessore Merlo — facendo corsi non solo per preparare gli operatori a questo nuovo ruolo di consulenti e fornire le competenze adeguate, ma anche per trasmettere agli amministratori la cultura dell'orientamento al risultato. Lavorare per obiettivi e puntare al risultato».

RAHELE NOCERA



FORUM P.A.

Questa rubrica, frutto della collaborazione tra Forum P.A. e «Il Sole-24 Ore», è dedicata a una comunità di "innovatori" che opera per una pubblica amministrazione orientata ai risultati e realmente al servizio dei cittadini. Ci occuperemo di enti locali, di federalismo, di servizi pubblici, di riforma della pubblica amministrazione centrale, di e-government, di servizi sanitari. Su questi temi ogni settimana presenteremo best practice, novità legislative, problemi e tesi innovative. Per consultare l'archivio della rubrica, per proporre casi di eccellenza e contributi è a disposizione il sito internet www.forumpa.it/ilssole24ore o l'indirizzo di posta elettronica info@forumpa.it.

FORUM PA ■ Per la formazione

Un progetto di «qualità»

Non è uno slogan ma un programma di formazione per gli enti locali promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica e realizzato dal Formez: si chiama FARE Qualità. L'obiettivo è di accompagnare Comuni e Province nel difficile processo di riorganizzazione dei servizi. Traguardo finale: garanzie a tutti gli enti territoriali e in particolare quelli medio-piccoli le competenze per affrontare il passaggio al governo elettronico.

Il programma si propone infatti, attraverso un percorso modulabile, di portare nelle amministrazioni il bagaglio tecnico-manageriale necessario per governare i processi di miglioramento dei servizi che oggi sono servizi *online* — introducendo in materia stabile la cultura della qualità e l'attenzione alla *customer satisfaction*. L'aspetto innovativo del programma, come dice Francesco Verbaro, direttore generale dell'Ufficio Personale Pa del Dipartimento, è quello di «affrontare il tema della qualità dei servizi non da un punto di vista teorico o accademico, ma partendo dagli esempi concreti già disponibili nel mondo delle autonomie locali per estenderli in maniera diffusa a tutto il territorio».

La qualità, nell'ottica del Dipartimento, è un obiettivo politico: in un contesto di *multilevel governance* occorre arginare il rischio di una accentuazione dei divari esistenti nel Paese. La coesione e l'unità dell'ordinamento dal punto di vista economico e sociale vanno perseguiti soprattutto in termini di qualità dei servizi. Compito del centro, in questo quadro, è di definire degli standard che siano applicati in maniera omogenea, al nord come al sud, nei grandi Comuni come in quelli piccoli.

Ma prima, occorre fornire gli strumenti. Ed è quello che FARE Qualità ha come obiettivo. Con l'attenzione tutta puntata sul "fare", appunto. Il percorso formativo tradizionale, articolato in incontri seminariali che via via copriranno tutto il territorio, è integrato da azioni di accompagnamento nella realizzazione effettiva delle innovazioni progettate. Il primo seminario si terrà a Milano a fine ottobre e sarà dedicato alla qualità dei servizi di *front office*. Il programma completo, il calendario degli appuntamenti e la scheda di adesione sono disponibili sul sito www.qualita.formez.it.

RACHELE NOCERA**FORUM P.A.**

Questa rubrica, frutto della collaborazione tra Forum P.A. e «Il Sole-24 Ore», è dedicata a una comunità di "innovatori" che opera per una pubblica amministrazione orientata ai risultati e realmen- te al servizio dei cittadini. Ci occuperemo di enti locali, di federalismo, di servizi pubblici, di riforma della pubblica amministrazione centrale, di e-government, di servizi sanitari. Su questi temi ogni settimana presenteremo best practice, novità legislative, problemi e tesi innovative. Per consultare l'archivio della rubrica, per proporre casi di eccellenza e contributi è a disposizione il sito Internet www.forumpa.it/il-sole24ore o l'indirizzo di posta elettronica info@forumpa.it.

FORUM PA ■ Novità a Pesaro

I dirigenti sotto esame



FORUM PA

Questa rubrica, frutto della collaborazione tra Forum P.A. e «Il Sole-24 Ore», è dedicata a una comunità di "innovatori" che opera per una pubblica amministrazione orientata ai risultati e risente al servizio dei cittadini. Ci occuperemo di enti locali, di federalismo, di servizi pubblici, di riforma della pubblica amministrazione centrale, di e-government, di servizi sanitari. Su questi temi ogni settimana presenteremo best practice, novità legislative, problemi e tesi innovative. Per consultare l'archivio della rubrica, per proporre casi di eccellenza e contributi è a disposizione il sito Internet www.forumpa.it/24-sole24ore o l'indirizzo di posta elettronica info@forumpa.it.

verifica del rapporto responsabilità-obiettivi-risultati gestionali e quindi retribuzione di risultato, ma è anche un'occasione di crescita sia per l'amministrazione che per il dirigente. Il colloquio di valutazione non è infatti il momento della resa dei conti ma, al contrario, una opportunità per definire gli ambiti di miglioramento della prestazione e quindi di miglioramento complessivo dell'azione amministrativa.

RACHELE NOCERA

Un management moderno, orientato ai risultati. È un vertice politico che sa rinunciare a ruoli di gestione per concentrarsi sulle funzioni di indirizzo strategico dell'amministrazione. Ingredienti di base per una diversa conduzione della macchina pubblica di una ricetta disegnata già quasi dieci anni (con il Dlgs 29/93) che, ancora oggi, spesso fatica a trovare una matura applicazione. Non a Pesaro, però, dove la separazione politica - amministrazione è divenuta lo stimolo per ripensare complessivamente il sistema direzionale del Comune e, in particolare, il ruolo della dirigenza in un diverso bilanciamento delle responsabilità tra i due livelli.

Il Comune di Pesaro oggi vanta un assetto organizzativo che vede nei dirigenti il centro dell'attività di gestione operativa e di erogazione dei servizi dell'amministrazione. Tra politica e amministrazione la separazione non è vista come una linea di confine invalicabile ma, piuttosto, come una relazione strutturata tra chi detta i programmi e chi è chiamato a realizzarli coordinando l'attività amministrativa.

I dirigenti sono diventati manager, dunque, che oggi rispondono della gestione e dei risultati e su questi accettano anche di essere valutati. Non poteva mancare — e infatti non è mancato — nella riorganizzazione dell'assetto direzionale del comune di Pesaro l'introduzione di un efficace sistema di valutazione delle prestazioni dirigenziali. Qui l'elemento di novità

è l'evoluzione dello strumento che oggi non è utilizzato soltanto in funzione della retribuzione variabile. Quella connessa ai risultati, ma è divenuto un vero e proprio sistema per definire obiettivi, programmi e piani

operativi dell'ente. E cioè uno strumento per guidare i processi di innovazione.

Come funziona. Alla base vi è un modello partecipativo. I dirigenti "valutati" sono infatti protagonisti del processo di valutazione poiché coinvolti in tutte le fasi: di definizione degli obiettivi così come di verifica delle responsabilità e dei risultati. Il processo è abbastanza semplice: il direttore generale definisce le responsabilità dei diversi livelli dirigenziali e ne raccoglie le indicazioni per formulare gli obiettivi annuali. È poi un momento di incontro tra tutti i decisori interessati che diviene l'occasione per condividere il piano di lavoro annuale. Tutti gli elementi della valutazione vengono quindi definiti e concordati in un confronto aperto tra la direzione generale ed il management: qui vengono messi in comune e discussi le singole responsabilità, gli obiettivi identificati, i risultati attesi ed i relativi indicatori così come le linee di azione più adeguate per il raggiungimento degli obiettivi e le risorse assegnate.

Un sistema partecipato e trasparente che mantiene queste caratteristiche anche nella fase di valutazione, anche questa accompagnata da un colloquio che è sicuramente la sede di

MARTEDI' 29 OTTOBRE

*Roma, Residence di
Ripetta. Conferenza "La
trasparenza nei
procedimenti
amministrativi:
Esperienze
nell'automazione del
processo. Metodologia,
definizione documentale"
organizzato da
FORUM PA, in
collaborazione con
Elenet, Cetrone, s.
Klerivoli.
www.forumpa.it, proto
colloletttronico@cerzio
net.it*