

Anagrafica del progetto

RA	12019 RO 14
Titolo	Prosecuzione delle Attività dell'Osservatorio Linea Amica e Rafforzamento della Capacità di Ascolto del Sistema delle Pubbliche Amministrazioni e della Comunicazione Istituzionale
Piano strategico	PIANO TRIENNALE 2011-2013
Priorità strategica	2 - I Servizi Pubblici e i Cittadini
Convenzione	Progetto "Prosecuzione delle Attività dell'Osservatorio Linea Amica e Rafforzamento della Capacità di Ascolto del Sistema delle Pubbliche Amministrazioni e della Comunicazione Istituzionale" e successivi atti aggiuntivi del 28 gennaio 2013, del 27 giugno 2013 e del 28/1/2014
Committente	Dipartimento della Funzione Pubblica
Programma di riferimento	Fondi Nazionali
Obiettivo del programma di riferimento	
Responsabile del progetto	Talamo, Sergio
Sede	Roma
Area organizzativa	Servizi al cittadino
Data inizio	03/04/2012
Data fine	30/06/2013
Budget	600.000,00

Obiettivo generale

La riforma della Pubblica Amministrazione in corso, per realizzarsi nei termini previsti dagli adempimenti imposti dalla disciplina vigente, necessita che la pubblica amministrazione riscopra il valore fondamentale della gestione manageriale; individui strumenti efficaci e forme di accompagnamento alla riforma; definisca le necessarie interconnessioni e relazioni tra gli strumenti con i processi e sistemi di trasparenza e comunicazione esterna. Si tratta, peraltro, di aspetti sui quali negli ultimi mesi sono intervenuti significativi interventi di razionalizzazione, come ad es.: il Piano Nazionale delle Riforme, che riguarda in modo incisivo l'amministrazione pubblica; il Decreto Sviluppo; i Decreti legge nn. 98 e 138 del 2011; la Legge di Stabilità del 2011 e del 2012. Interventi, come noto, oggetto di favorevole considerazione nel Rapporto Rehn del 29 novembre 2011, ecc. La finalità del progetto è supportare il governo della pubblica amministrazione affinché questa, riuscendo a intercettare i bisogni dei cittadini, si prepari ad affrontare i cambiamenti e possa anticiparne le aspettative; Il progetto si pone due macro-obiettivi specifici: 1. attivare un monitoraggio permanente dei flussi di lavoro legati ai principali servizi all'utenza e sviluppare strategie di miglioramento dei processi, in stretto raccordo con le attività realizzate dal Contact Center multicanale Linea Amica; 2. migliorare la comunicazione pubblica del sistema della PA attraverso la valorizzazione del ruolo propulsivo del Dipartimento della Funzione Pubblica e del Ministro per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione.

Caratteristiche

Aree geografiche

Descrizione	Incidenza %
Intero Territorio Nazionale	100

Tipologia amministrazioni destinatarie

Descrizione	Incidenza %
P.A. Centrale e periferica	30
Comune	30
Regione	30
Provincia	10

Tipologia committenti

Descrizione	Incidenza %
Dipartimento della Funzione Pubblica	100

Macro attività

Descrizione	Incidenza %
Divulgazione e Diffusione	34
Assistenza tecnica	33
Selezione	33

Attività

Fase	Preparazione				
Codice attività	1				
Titolo	Preparazione				
Descrizione					
Data inizio	07/03/2013		Data fine	07/04/2013	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	0	0		10	0
Modalità attuative	Si prevede di utilizzare le procedure interne del FormezPA per la selezione delle risorse umane da utilizzare nelle varie linee di attività.				
Risultati	La selezione delle risorse umane di progetto.				
Tipologia di Attività	Procedure selettive				
Milestone	Descrizione				Data
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Giovani Laureati				13
	Committenza e risorse FormezPA				14
Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti	
	Selezioni	1	0 GG	39	

Fase	Realizzazione				
Codice attività	2.1				
Titolo	Attività di Osservatorio Linea Amica				
Descrizione					
Data inizio	07/03/2013		Data fine	30/06/2013	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	0	0		0	0
Modalità attuative	<p>L'Osservatorio Linea Amica è una struttura di assistenza tecnica operativa presso il Dipartimento della Funzione Pubblica, impegnata in attività di: •monitoraggio, •sistematizzazione, •valorizzazione delle richieste delle Amministrazioni. Il gruppo di lavoro si occupa prevalentemente di omogeneizzare gli standard di performance delle singole Amministrazioni e opera per la valorizzazione del personale dipendente. Il presidio presso il Dipartimento si è occupato di recepire, classificare e standardizzare anche le risposte ai quesiti inviati da parte di cittadini, associazioni, imprese, relativamente alla riforma della Pubblica Amministrazione in atto. Contemporaneamente è proseguito il sostegno all'iniziativa del Ministro dell'Innovazione e della Pubblica Amministrazione "Burocrazia Diamoci un Taglio", a favore della semplificazione burocratica. Tali azioni si sono inserite in un contesto di riforma della PA italiana che, investendo sulla gestione manageriale del civil servant, proietta la PA verso un nuovo modo di intendere il governo e rende la comunicazione un fattore strategico sul quale investire. Si sottolinea che la capacità di ascolto del cittadino, nonché la modulazione di una risposta efficace, contribuiscono alla verifica della qualità dei servizi e al gradimento degli stessi, ma anche ad aumentare la fiducia nelle istituzioni e a promuovere la partecipazione della società civile. Sono censite ed opportunamente classificate istanze, provenienti da cittadini, da Pubbliche amministrazioni e da imprese, associazioni o sindacati. Si sottolinea, poi, il lavoro di stretto raccordo tra il gruppo di lavoro presso il Dipartimento e il gruppo di lavoro del Contct Center di Linea Amica.</p>				
Risultati	il funzionamento dell'osservatorio di Linea Amica.				
Tipologia di Attività	Assistenza Tecnica				
Milestone	Descrizione				Data
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Dirigenti e Quadri Aziende Servizi Pubblici Locali				100
	Cittadini				200

Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti
	Contact Center	1	0 GG	0

Fase	Realizzazione				
Codice attività	2.2				
Titolo	Attività di supporto all'Ispettorato Funzione Pubblica				
Descrizione					
Data inizio	07/03/2013		Data fine	30/06/2013	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	0	0		352	0
Modalità attuative	<p>L'Ispettorato per la Funzione Pubblica svolge compiti ispettivi di vigilanza sulla conformità dell'azione amministrativa ai principi di imparzialità e buon andamento, sull'efficacia dell'attività amministrativa, con particolare riferimento alle riforme volte alla semplificazione delle procedure, sull'esercizio dell'azione disciplinare, oltre che sull'osservanza delle disposizioni inerenti il controllo dei costi. L'obiettivo è ridurre gli sprechi e eliminare ritardi o inadempienze. L'attività è rivolta a:</p> <ul style="list-style-type: none"> •vigilare sul rispetto dei termini e delle modalità procedurali da parte degli uffici nell'ambito dei rapporti tra cittadini, imprese e le amministrazioni pubbliche; •controllare in particolare con la Guardia di Finanza l'osservanza delle norme sull'incompatibilità, cumulo di impieghi e incarichi; •effettuare verifiche in collaborazione con la Ragioneria Generale dello Stato sull'attività di spesa delle Amministrazioni. 				
Risultati	<p>Vigilare su:- organizzazione del lavoro (accesso, bandi di concorso e assunzioni, passaggio di livello/area, controlli e valutazioni interne, incarichi dirigenziali, presunti comportamenti vessatori, pari opportunità, ecc.);- incompatibilità, cumulo di impieghi e incarichi;- diritto di accesso e/o partecipazione al procedimento (L. 241/1990 e s.m.i.);- tutela e sostegno delle categorie protette;- procedimenti in materia di stato civile e certificazione anagrafica; - procedimenti vari: autorizzazioni, concessioni, espropri, procedimenti complessi (es. conferenze di servizi);- disciplina pensionistica, previdenziale e tributaria.</p>				
Tipologia di Attività	Assistenza Tecnica				
Milestone	Descrizione				Data
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Funzionari della PA Centrale				200
Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti	
	Manifestazioni di interesse	170	0 GG	0	

Fase	Realizzazione				
Codice attività	2.3				
Titolo	Attività Internazionali				
Descrizione					
Data inizio	07/03/2013		Data fine	30/06/2013	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	0	0		200	0
Modalità attuative	<p>La linea supporta le attività internazionali che consentono al Dipartimento della Funzione Pubblica di realizzare un confronto con le realtà amministrative di altri paesi. I rapporti con l'estero sono gestiti a livello bilaterale, con le strutture ministeriali e le agenzie responsabili della funzione pubblica di altri paesi, e a livello multilaterale, in seno ad organismi internazionali che promuovono l'efficacia e l'efficienza della gestione pubblica, l'integrazione europea e la formazione, come l'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico), l'Unione Europea e l'EIPA (European Institute of Public Administration). Il Ministero, attraverso le relazioni internazionali, persegue l'intenzione di realizzare un'attività di informazione e benchmark con gli altri paesi in modo sistematico, nonché di individuare modelli e best practice da cui trarre spunti di riflessione.</p>				
Risultati	<p>Si intende svolgere un'attività di studio finalizzata alla redazione di pareri e proposte di testi normativi per il Capo del Dipartimento della Funzione Pubblica e il Ministro per la Pubblica Amministrazione e per la Semplificazione, in ausilio alle tematiche di competenza istituzionale del Dipartimento, con particolare riferimento alle riforme istituzionali. Ad esempio, saranno condotte ricerche e approfondimenti in materia di istituzioni parlamentari e forma di governo (A.S. 24 e connessi), per la quale è risultato necessario, in particolare, affiancare un'analisi di contesti ordinamentali stranieri (a fini comparativi) alle attività già tipiche dell'attività istruttoria di tipo giuridico.</p>				
Tipologia di Attività	Assistenza Tecnica				
Milestone	Descrizione				Data
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Funzionari della PA Centrale				50
Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti	
	Ricerche	1	0 GG	0	

Fase	Realizzazione				
Codice attività	2.4				
Titolo	Attività di Comunicazione				
Descrizione					
Data inizio	07/03/2013		Data fine	30/06/2013	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	0	0		400	0
Modalità attuative	<p>Attraverso un gruppo di lavoro dedicato si fornisce un supporto specifico alle attività di comunicazione del Dipartimento della Funzione Pubblica, con particolare attenzione alla coerenza e alla chiarezza dei messaggi all'utenza veicolati dal portale istituzionale del Dipartimento, dal servizio Linea Amica e da tutti i canali di comunicazione a disposizione. L'Ufficio Stampa e Comunicazione del Dipartimento della Funzione Pubblica, nell'ambito della programmazione strategica per l'anno corrente, ha proseguito l'attività portata avanti in questi anni, per migliorare tutte le azioni di comunicazione e di diffusione delle principali iniziative messe in campo dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione: -L'applicazione nelle PP.AA. delle norme in tema di spending review;-Il censimento permanente delle Auto Blu;-La Legge sull'Anticorruzione;-Il sistema delle Autonomie - Il riordino delle Province e Città Metropolitane: approvazione del decreto-legge;- Provvedimento delle riduzioni delle piante organiche;-Audizione alla Commissione Lavoro della Camera dei Deputati sugli esuberanti del personale nelle Pubbliche Amministrazioni;-Elaborazione su studio del Dipartimento Riforme Istituzionali sugli effetti della mancata conversione del D.L. sulle Province;-Il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici;-Il monitoraggio del lavoro flessibile nelle PP.AA.;-La presenza del Dipartimento a Forum PA 2013.</p>				
Risultati	<p>L'Ufficio Stampa curerà:ola rassegna della stampa quotidiana e periodica. La rassegna è attivata anche on line; ola rassegna video sul sito dipartimentale riguardante la partecipazione del Ministro a trasmissioni televisive, radiofoniche ed interviste quale contributo nei notiziari dei telegiornali;ola preparazione dei testi che accompagnano la rassegna video;oi rapporti con gli organi di comunicazione, nazionali ed esteri e con agenzie di stampa;ol'organizzazione delle conferenze stampa cui partecipano esponenti del Dipartimento.</p>				
Tipologia di Attività	Comunità di pratica				
Milestone	Descrizione				Data
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Funzionari della PA Centrale				300

Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti
	News e Comunicati	350	0 GG	0

Fase	Diffusione/Comunicazione				
Codice attività	3				
Titolo	Diffusione				
Descrizione					
Data inizio	07/03/2013		Data fine	30/06/2013	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	0	0		50	0
Modalità attuative	Saranno utilizzati i canali di comunicazione istituzionali di FormezPA: il sito web, il portale di Linea Amica, le newsletter istituzionali.				
Risultati	Garantire la massima diffusione dei risultati del progetto.				
Tipologia di Attività	Promozione e Diffusione				
Milestone	Descrizione				Data
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Funzionari della PA Centrale				500
	Cittadini				500
Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti	
	News e Comunicati	60	0 GG	0	