

**CONVENZIONE PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO "PROSECUZIONE DELLE ATTIVITA' DELL'OSSERVATORIO LINEA AMICA E RAFFORZAMENTO DELLA CAPACITA' DI ASCOLTO DEL SISTEMA DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE"**

Il giorno 30 MARZO 2012 in Roma, presso la sede del Dipartimento della Funzione Pubblica, sita in Corso Vittorio Emanuele II n. 116

**TRA**

La Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, con sede legale in Roma, Corso Vittorio Emanuele II, n.116 (C.F. N. 80243510585), successivamente indicato come "Dipartimento", rappresentato dal Cons. Antonio Naddeo, nato a Piano di Sorrento il 10 gennaio 1961, nella qualità di Capo del Dipartimento della Funzione Pubblica

**E**

il FORMEZ PA Centro servizi, assistenza, studi e formazione per l'ammodernamento delle P.A. - C.F. n. 80048080636 - (di seguito denominato FORMEZ PA) - P.I. 06416011002, con sede in Roma a Viale Marx, 15, 00137 nella persona del Presidente e legale rappresentante - Dott. Carlo Flamment nato a Roma il 21/01/1955, domiciliato per la carica presso la sede sociale.

**PREMESSO**

- che dal 2008 il Ministro per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione, attraverso il Dipartimento della Funzione Pubblica ed il Dipartimento per la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione Tecnologica, ha avviato una serie di iniziative che rappresentano gli strumenti della riforma della Pubblica Amministrazione in atto, orientati a rafforzare la capacità d'ascolto del sistema delle Pubbliche Amministrazioni verso il sistema PA-cittadini-imprese;
- che il decreto legislativo 25 gennaio 2010, n. 6 - Riorganizzazione del Centro di formazione e studi (Formez PA) - dispone che il Dipartimento possa avvalersi di Formez PA per il perseguimento delle finalità di cui all'art. 2 del medesimo decreto e, in particolare, per il miglioramento della comunicazione tra pubbliche amministrazioni e cittadini e imprese, anche attraverso l'attivazione e il supporto operativo di canali di comunicazione diretta, utilizzabili dai cittadini stessi;
- che l'Ispettorato per la Funzione Pubblica, nello svolgimento dei compiti ispettivi di vigilanza sulla conformità dell'azione amministrativa ai principi di imparzialità e buon andamento, sull'efficacia dell'attività amministrativa, sull'esercizio dell'azione disciplinare,

sull'osservanza delle disposizioni inerenti il controllo dei costi, in particolare è impegnato a vigilare sul rispetto dei termini e delle modalità procedurali da parte degli uffici nell'ambito dei rapporti tra cittadini, imprese e le amministrazioni pubbliche:

- che il Dipartimento e il FORMEZ PA fin dal 2008 hanno ideato, realizzato e sviluppato il servizio "Linea Amica" che, attraverso l'attivazione di un Contact Center multicanale e il portale [www.lineaamica.gov.it](http://www.lineaamica.gov.it), ascolta e offre soluzioni alle domande dei cittadini, anche orientandoli verso amministrazioni ed uffici e ponendo particolare attenzione alle classi di popolazione con maggiori difficoltà (anziani, immigrati, disabili, ecc.); ha fornito a cittadini, imprese e PA che ne hanno fatto richiesta, informazioni aggiornate su tutti i programmi del Ministero e del Governo, indicando riferimenti per gli approfondimenti; ha costruito una banca dati delle domande e delle risposte sui servizi pubblici della PA che si è dimostrata utile anche per il mantenimento in esercizio di piattaforme web nazionali (il portale del cittadino); ha costruito una rete (Network delle PA) di oltre 1.700 centri di contatto (URP, Call e Contact Center Pubblici) tra i più importanti del Paese (INPS, INAIL, INPDAP, Agenzia delle Entrate, Difesa, Trasporti, Turismo, Affari Esteri, ACI, tutte le Regioni d'Italia, buona parte di Province e Comuni, Asl, Camere di Commercio, ecc.); ha realizzato iniziative di aggiornamento professionale continuo degli operatori di Front e Back Office, del Contact Center Linea Amica e di oltre 2.000 operatori di URP e Contact Center delle strutture del Network; ha realizzato azioni di customer satisfaction legate al servizio Linea Amica e ad altri servizi del Ministero (ad es. attività di monitoraggio in tema di auto blu, assenze del personale, ecc. e di helpdesk tecnico verso le PA come per l'attivazione della PEC); ha sostenuto una produzione multimediale massiccia e un'azione di monitoraggio delle produzioni del sistema della PA nazionale e locale anche attraverso iniziative premiali a forte impatto sul sistema della comunicazione della PA; ha sviluppato una attività di reportistica periodica al Dipartimento molto dettagliata sulle principali problematiche poste dai cittadini in riferimento al rapporto con le PA; ha prestato servizi specifici alle popolazioni d'Abruzzo colpite dal sisma, raccordandosi con le amministrazioni locali, nazionali e con la Protezione Civile;
- che Dipartimento e il FORMEZ PA hanno stipulato una Convenzione il 04.02.2011 e un successivo Atto Aggiuntivo, volti alla realizzazione del Progetto "Osservatorio Linea Amica: monitoraggio dei flussi di lavoro, analisi e supporto tecnico all'innovazione dei

*processi e all'ottimizzazione della comunicazione della P.A.* " finalizzato a rafforzare la capacità di analisi dei flussi di lavoro legati alle istanze dei cittadini e a individuare strategie di miglioramento dei processi di lavoro e della comunicazione del sistema della PA italiana:

- che il Dipartimento intende dare continuità e rafforzare le attività di comunicazione istituzionale, con particolare attenzione alla coerenza ed alla chiarezza dei messaggi all'utenza;
- che il Dipartimento, per quanto concerne casi ed esperienze di riforma della PA a livello internazionale, intende intraprendere azioni mirate alla ricerca, monitoraggio e condivisione delle prassi migliori;
- che attraverso il Progetto "*Prosecuzione delle Attività dell'Osservatorio Linea Amica e Rafforzamento della Capacità di Ascolto del Sistema delle Pubbliche Amministrazioni e della Comunicazione Istituzionale*" il Dipartimento intende dare continuità e rafforzare tutte le attività di ascolto di cittadini-PA-imprese, di orientamento e assistenza, di semplificazione della comunicazione istituzionale realizzate nella precedente annualità del progetto, offrendo soluzioni e informazioni immediate ed aggiornate, anche attraverso il coordinamento con le amministrazioni del Network del servizio Linea Amica.

***TUTTO CIO' PREMESSO, CHE COSTITUISCE PARTE INTEGRANTE E SOSTANZIALE DEL PRESENTE ATTO, SI STIPULA E SI CONVIENE QUANTO SEGUE***

#### **Articolo 1 - Oggetto della Convenzione**

Il Dipartimento affida al FORMEZ PA l'attuazione del Progetto "*Prosecuzione delle Attività dell'Osservatorio Linea Amica e Rafforzamento della Capacità di Ascolto del Sistema delle Pubbliche Amministrazioni e della Comunicazione Istituzionale*" descritto nell'Allegato Tecnico, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente Convenzione.

Il Progetto sarà realizzato in conformità al quadro finanziario contenuto nello stesso Allegato Tecnico alla presente Convenzione.

#### **Articolo 2 - Referente e Gruppi di lavoro**

Entro 10 giorni dalla stipula della presente Convenzione il FORMEZ PA comunicherà al Dipartimento il nominativo del referente dell'attuazione delle linee di attività oggetto della presente Convenzione. Ogni variazione relativa a detto nominativo dovrà essere sollecitamente comunicata

a) Se ufficio bene

al Dipartimento. Contestualmente comunicherà la composizione dei Gruppi di lavoro che realizzeranno le attività. Ogni variazione relativa alla composizione dei Gruppi dovrà essere concordata preventivamente con il Dipartimento.

### **Articolo 3 - Durata**

La presente Convenzione decorrerà dalla data del 1° aprile 2012 sino al 31 gennaio 2013. Eventuali proroghe saranno autorizzate dal Dipartimento solo sulla base di motivata richiesta, sorretta da gravi e comprovati motivi, pervenuta almeno 30 giorni prima della conclusione delle attività.

### **Articolo 4 - Modalità di realizzazione**

Il FORMEZ PA è direttamente responsabile della completa e regolare realizzazione delle attività, in conformità con quanto previsto dall'Allegato Tecnico.

Il FORMEZ PA realizzerà le attività nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale in materia di appalti.

### **Articolo 5 - Conferimento di incarichi**

Nel conferimento, a qualsiasi titolo, nell'ambito della presente Convenzione, di incarichi retribuiti di consulenza e collaborazione ad esperti di provata competenza, il FORMEZ PA si atterrà a criteri di trasparenza, parità e pari opportunità.

È fatto divieto al FORMEZ PA di conferire incarichi di consulenza e collaborazione a soggetti che abbiano in corso, a qualsiasi titolo, rapporti contrattuali con il Dipartimento della Funzione Pubblica o con il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie della Presidenza del Consiglio dei Ministri, o a personale dipendente, anche in posizione di diretta collaborazione, del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.

### **Articolo 6 - Finanziamento e Rendicontazione**

Per la realizzazione delle attività oggetto della presente Convenzione, il Dipartimento corrisponderà al FORMEZ PA un importo massimo globale di € 600.000,00 (seicentomila/00), fuori campo applicazione IVA in quanto attività istituzionale.

I costi generali e i costi indiretti non potranno in ogni caso superare il 10% del valore complessivo del progetto.

Le erogazioni saranno disposte, su base trimestrale, con riferimento al valore delle attività realizzate nel periodo di riferimento, previa presentazione delle seguente documentazione, siglata e timbrata in ogni pagina e firmata per esteso all'ultima pagina dal Direttore Generale del FORMEZ PA:

- a. formale richiesta di pagamento;
- b. relazione tecnica sulle attività svolte, articolata sulla base delle attività previste nell'Allegato Tecnico, che dia conto dello stato di avanzamento del progetto;
- c. dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (art. 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445) relativa alle spese sostenute per la realizzazione delle attività, così come descritte nella relazione tecnica di cui al punto precedente, che devono corrispondere a pagamenti effettuati e giustificati da fatture quietanzate o da documenti contabili di valore probatorio;
- d. rendiconto analitico degli impegni assunti e per ciascun impegno quota effettivamente corrispondente alle attività realizzate nel periodo di riferimento, articolato in coerenza con il piano finanziario di cui all'Allegato tecnico. Le spese generali saranno rendicontate in maniera forfettaria;
- e. dichiarazione attestante l'adempimento di tutte le prescrizioni fiscali e previdenziali.

Il totale cumulato dei pagamenti non potrà superare il 90% del valore complessivo del finanziamento.

Il pagamento del saldo sarà disposto previa presentazione della seguente documentazione, siglata e timbrata in ogni pagina e firmata per esteso all'ultima pagina dal Direttore Generale del FORMEZ PA:

- 1. formale comunicazione della data di conclusione delle attività;
- 2. formale richiesta di erogazione del saldo;
- 3. relazione tecnica conclusiva sulle attività svolte, articolata sulla base delle attività previste nell'Allegato Tecnico;
- 4. dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (art. 47 D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445) relativa alle spese complessivamente sostenute per la realizzazione delle attività, così come descritte nella relazione tecnica di cui al punto precedente, che devono corrispondere a pagamenti effettuati e giustificati da fatture quietanzate o da documenti contabili di valore probatorio;
- 5. rendiconto dettagliato delle spese sostenute di cui al punto precedente, articolato in coerenza con lo schema di budget contenuto nell'Allegato Tecnico: fatta eccezione per le spese generali che saranno rendicontate in maniera forfettaria;
- 6. dichiarazione attestante l'adempimento di tutte le prescrizioni fiscali e previdenziali.

La richiesta di saldo dovrà essere presentata completa della documentazione citata entro 60 giorni dalla data di conclusione delle attività.

Le note di debito relative a ciascuna erogazione dovranno essere emesse dal Formez PA previa positiva valutazione della documentazione descritta da parte del Dipartimento, che si esprime nei 30 giorni successivi alla ricezione della stessa.

Secondo quanto previsto dall'art. 4 del D.Lgs n. 231 del 9 ottobre 2002, l'emissione del mandato di pagamento delle note di debito avverrà nei 30 giorni successivi alla data di ricevimento della fattura da parte del Dipartimento.

Eventuali storni finanziari tra le voci concernenti le linee di attività previste nel quadro finanziario del progetto esecutivo, se superiori al 20% dell'importo minore delle linee relative alle attività del piano finanziario, dovranno essere motivati, preventivamente comunicati al Dipartimento e dallo autorizzati. Ove si verificasse uno scostamento superiore al 20% non autorizzato, il Dipartimento non riconoscerà le spese relative alle parti del progetto modificate.

Le erogazioni degli importi avverranno con accredito a favore del FORMEZ PA sul c/c bancario n. 100000300001 Banca Intesa San Paolo, Agenzia 55 Roma - IBAN IT24 A030 6903 2861 0000 0300 001.

#### **Articolo 7 - Obblighi e responsabilità del FORMEZ PA**

Il FORMEZ PA solleva il Dipartimento da ogni responsabilità verso terzi, ivi comprese le responsabilità derivanti da rapporti di lavoro, comunque connesse alla realizzazione ed all'esercizio delle attività affidate.

Nessun ulteriore onere o responsabilità potranno essere posti a carico del Dipartimento oltre al pagamento di quanto stabilito a fronte delle attività effettivamente realizzate.

Il FORMEZ PA è impegnato a conservare e mettere a disposizione del Dipartimento tutta la documentazione contabile, comprensiva dei documenti amministrativi originali per 5 (cinque) anni dal termine di conclusione delle attività.

#### **Articolo 8 - Riduzione del saldo**

Qualora il rendiconto finale presentato dal FORMEZ PA registri un totale inferiore all'importo del finanziamento assegnato, il saldo sarà corrisposto fino alla concorrenza del totale effettivamente speso.

Qualsiasi modifica delle attività, rispetto a quanto previsto nell'Allegato Tecnico, dovrà essere preventivamente autorizzata dal Dipartimento, che non riconoscerà le spese relative a variazioni del progetto non espressamente autorizzate.

### **Articolo 9 - Diritto di recesso**

Il Dipartimento potrà recedere in qualunque momento dagli impegni assunti con la presente Convenzione nei confronti del FORMEZ PA qualora, a proprio giudizio, nel corso dello svolgimento delle attività, intervengano fatti o provvedimenti i quali modifichino la situazione esistente all'atto della stipula della presente Convenzione e ne rendano impossibile o inopportuna la sua conduzione a termine.

In tale ipotesi saranno riconosciute al FORMEZ PA le spese sostenute alla data di comunicazione scritta del recesso nonché quelle che, ancorché non materialmente effettuate, risultino già definitivamente vincolanti.

### **Articolo 10 - Foro competente**

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere in relazione all'interpretazione, applicazione ed esecuzione della presente Convenzione è esclusivamente competente il Foro di Roma.

### **Articolo 11 - Revoca del finanziamento**

Il Dipartimento si riserva la facoltà di revocare il finanziamento relativo al progetto qualora il FORMEZ PA non dovesse rispettare i termini, le condizioni e le modalità di attuazione previsti dalla presente Convenzione e dal progetto esecutivo.

In tale ipotesi, saranno comunque riconosciute al FORMEZ PA le spese eventualmente sostenute e gli impegni vincolanti assunti a fronte di attività già svolte alla data di comunicazione della revoca.

### **Articolo 12 - Osservanza della normativa nazionale e comunitaria**

In tutti gli affidamenti a soggetti esterni il FORMEZ PA resta impegnato all'osservanza delle norme nazionali e comunitarie in materia di appalti di servizi e procedure di evidenza pubblica.

### **Articolo 13 - Utilizzo dei materiali prodotti ed eventuale divulgazione**

Il materiale cartaceo ed informatico elaborato nel corso della realizzazione del progetto è di esclusiva proprietà del Dipartimento.

Previa espressa autorizzazione del Dipartimento, il FORMEZ PA potrà utilizzare tale materiale a condizione che sullo stesso venga riportato il logo del Dipartimento, con l'indicazione di quanti ne hanno curato la produzione. Qualora il FORMEZ PA utilizzi a scopo editoriale i materiali prodotti nell'ambito del progetto senza la preventiva autorizzazione del Dipartimento, l'importo del progetto verrà decurtato della somma utilizzata per la pubblicazione.

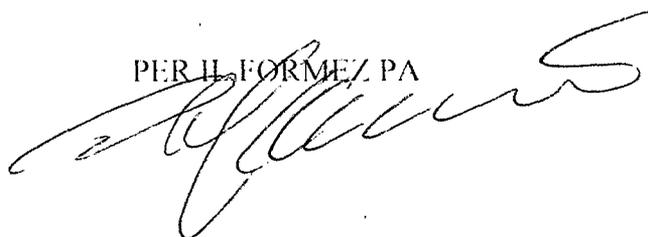
**Art. 14 - Efficacia della Convenzione e registrazione**

Il presente atto, che è redatto in numero 3 (tre) originali, mentre è vincolante per il FORMEZ PA dalla data della sua sottoscrizione, lo sarà per il Dipartimento dall'avvenuta registrazione da parte degli organi di controllo.

PER IL DIPARTIMENTO DELLA  
FUNZIONE PUBBLICA



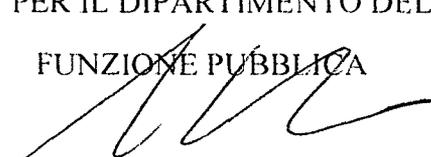
PER IL FORMEZ PA



**APPROVAZIONI SPECIFICHE:**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 del codice civile sono espressamente approvate le clausole contenute negli articoli: 3) Durata: 4) Modalità di realizzazione: 5) Conferimento di incarichi: 6) Finanziamento e rendicontazione: 7) Obblighi e responsabilità del FORMEZ PA: 8) Riduzione del saldo; 9) Diritto di recesso: 10) Foro competente: 11) Revoca del finanziamento: 13) Utilizzo dei materiali prodotti ed eventuale divulgazione: 14) Efficacia della Convenzione e registrazione

PER IL DIPARTIMENTO DELLA  
FUNZIONE PUBBLICA



PER IL FORMEZ PA



**Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento della Funzione Pubblica**

Progetto:

**“Prosecuzione delle Attività dell’Osservatorio Linea Amica e  
Rafforzamento della Capacità di Ascolto del Sistema delle Pubbliche  
Amministrazioni e della Comunicazione Istituzionale”**

*u*  
*lu*

Allegato Tecnico

## Sommario

<b>Premessa</b>	3	
<b>Finalità ed Obiettivi di Progetto</b>	5	
<b>Strumenti operativi e modalità di realizzazione</b>	5	<i>n</i>
<b>Risultati</b>	11	
<b>Beneficiari dell'intervento</b>	12	<i>ll</i>
<b>Durata</b>	12	
<b>Piano Finanziario</b>	12	

## Premessa

L'emanazione della Legge n. 15 del 4 marzo 2009 e, soprattutto, del Decreto legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009 ha dato nuova linfa al dibattito sulla riforma in senso manageriale della pubblica amministrazione italiana. Si tratta di un dibattito che nasce in tempi lontani, ma che nell'ultimo ventennio ha subito una forte accelerazione in seguito ai provvedimenti varati, a partire dai primi anni novanta, in vari ambiti del management pubblico (processi decisionali e sistemi di programmazione, sistemi di controllo, sistemi delle rilevazioni, organizzazione del lavoro ecc.) e in vari comparti della pubblica amministrazione (enti locali, sanità ecc.).

Perché la riforma della PA si realizzi nei termini previsti dagli adempimenti imposti dalla disciplina vigente, è necessario, dunque, 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. Ci si riferisce, in particolare, al Piano Nazionale delle Riforme, che riguarda in modo incisivo l'amministrazione pubblica, al Decreto Sviluppo, ai decreti legge nn. 98 e 138 del 2011, alla Legge di Stabilità del novembre del 2011. Interventi, come noto, oggetto di favorevole considerazione nel Rapporto Rehn del 29 novembre 2011.

All'interno di questo scenario, assumono un ruolo centrale, accanto alla riorganizzazione delle strutture e degli apparati della PA con l'intento di garantire una diversa attitudine a svolgere in modo efficace le funzioni e i servizi loro demandati, anche la capacità d'ascolto e la qualità della risposta al cittadino. Infatti, quando queste ultime vengono migliorate si determina già una riduzione dei costi da inefficienza.

Dal 2008 il Dipartimento della Funzione Pubblica ha affidato a Formez PA la realizzazione del servizio Linea Amica, il Contact Center multicanale della PA italiana. Nella sua attività di contatto con i cittadini, la struttura si avvale del lavoro degli operatori di FormezPA (esperti di Front Office e di Back Office) nonché della collaborazione delle strutture di

comunicazione e accesso delle amministrazioni (URP; Call Center, ecc.) che partecipano al Network di Linea Amica.

Nel 2011 il Dipartimento ha ulteriormente sviluppato l'iniziativa con particolare riferimento ad aspetti che concernono la funzione pubblica, nell'ambito del Progetto *"Osservatorio Linea Amica: monitoraggio dei flussi di lavoro, analisi e supporto tecnico all'innovazione dei processi e all'ottimizzazione della comunicazione della P.A."*. Con questa iniziativa sono stati costituiti gruppi di lavoro interni alla Funzione Pubblica, composti da risorse specializzate nell'analisi ed elaborazione delle richieste specifiche formulate dai cittadini sui temi della PA. Tali gruppi hanno operato in sinergia con il servizio Linea Amica.

Il Dipartimento, inoltre, ha inteso sostenere un'analisi ed un confronto permanente delle esperienze di riforma della PA nei vari contesti internazionali, realizzando un'attività sistematica di informazione e benchmark internazionale, al fine di individuare modelli e best practice. I temi intorno ai quali il Dipartimento della Funzione Pubblica sviluppa iniziative di collaborazione e cooperazione internazionale sono proprio quelli della formazione dei pubblici dipendenti, della gestione delle risorse umane, del miglioramento della qualità dei pubblici servizi resi ai cittadini e imprese, della migliore regolazione e delle innovazioni organizzative e gestionali conseguenti all'introduzione delle tecnologie informatiche nell'amministrazione.

Ultimo ma non meno importante aspetto su cui il progetto si è concentrato, è stato l'attenzione verso la soddisfazione di un pubblico di cittadini attento e consapevole, che può essere alimentata e correttamente canalizzata solo se la pubblica amministrazione riesce a essere più trasparente e a comunicare meglio i propri risultati. È noto che la comunicazione istituzionale può giocare un ruolo primario nel miglioramento delle performance delle amministrazioni pubbliche e nell'avvicinare i cittadini alle istituzioni. Ciò implica, da parte delle istituzioni, una adeguata capacità di analisi delle strategie di informazione e comunicazione.

L'elemento strategico, rilevante nel cambiamento della P.A. e nell'adempimento della propria missione istituzionale (assicurare il benessere della collettività, la qualità della vita e la vivibilità del territorio) è, soprattutto, la comunicazione ovvero l'attivazione di canali di ascolto, accoglienza, partecipazione del cittadino. In questa prospettiva, i principali punti su

cui porre attenzione sono il rapporto con l'utenza, l'informazione al pubblico, la comunicazione, l'individuazione dei bisogni e la loro soddisfazione.

Anche per il 2012 Ministero per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione intende dare continuità alle attività implementate con il progetto sopracitato: rafforzando le azioni finora realizzate: continuando a fornire orientamento, informazioni e risposte a specifici problemi di cittadini, PA, imprese e che riguardano l'attuale quadro normativo o le attuali prassi operative relative a determinati servizi e/o processi delle PA.

### **Finalità ed Obiettivi di Progetto**

La finalità del progetto è supportare il governo della pubblica amministrazione perché questa, riuscendo a intercettare i bisogni dei cittadini, si prepari ad affrontare i cambiamenti e possa anticiparne le aspettative; ma soprattutto il tentativo di proiettare la P.A. verso un modo nuovo di intendere il governo e il rapporto con i cittadini. Ciò attraverso una integrazione funzionale con Linea Amica si intende favorire, negli utenti (P.A., cittadini, imprese), una percezione della P.A. unitaria e coerente.

Pertanto, il progetto si pone due 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.

### **Strumenti operativi e modalità di realizzazione**

#### **Obiettivo 1**

Il primo obiettivo sarà sviluppato attraverso l'apporto di tre gruppi di lavoro specializzati che opereranno in sinergia con quelli del servizio Linea Amica. In particolare, saranno ulteriormente sviluppate tre linee di attività:

- 1.1 *Attività di Osservatorio Linea Amica;*
- 1.2 *Attività di supporto all'Ispettorato Funzione Pubblica;*
- 1.3 *Attività Internazionali.*

## 1.1 Attività di Osservatorio Linea Amica

Sarà rafforzato l'operato del gruppo di esperti che operano direttamente presso il Dipartimento, il c.d. "Osservatorio Linea Amica", che offrono supporto alle attività legate al "contatto con il cittadino". 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.

Nel corso del 2011, il presidio 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, in stretto raccordo con il servizio Linea Amica. Sui temi pertinenti, sono pervenute a Linea Amica circa 7.000 richieste totali.

L'Osservatorio continuerà a ricevere (direttamente o attraverso il Front Office di Linea Amica) le domande di cittadini, imprese, ma anche dei dipendenti pubblici. I quesiti di natura informativa o comunque di semplice soluzione per il FO di Linea Amica verranno smistate al Contact Center Linea Amica che provvederà ad evadere le risposte; per le domande più complesse (pareri, richieste individuali, ecc.) l'Osservatorio procederà con l'attività di istruttoria, che prevede il raccordo con gli operatori di Back Office di Linea Amica, con il Network dei centri di contatto della P.A. quando necessario. Si ribadisce, infatti, che la collaborazione con gli URP è fondamentale per individuare le soluzioni più adeguate per avvicinare il cittadino all'Amministrazione. L'Osservatorio provvederà a mantenere un monitoraggio continuo dei flussi di documentazione in entrata e all'implementazione di tipologie di risposta da adattare ai singoli casi, raccordandosi con i principali servizi e uffici del Dipartimento (SAcT, Uppa, Ufficio Legislativo, UANAS, Ufficio di Gabinetto, SCRI, ecc.).

Si provvederà ulteriormente ad aggiornare la banca dati dei pareri forniti. La banca dati è strutturata in base all'individuazione delle macro tematiche di interesse delle istanze, individuate a seguito di un'attenta analisi della domanda (es.: reclutamento; mobilità; trattamento giuridico ed economico dei dipendenti pubblici, con particolare riguardo

all'assenza dal servizio, alla fruizione dei permessi e alla risoluzione del rapporto di lavoro per quiescenza; accesso alla previdenza; accesso agli atti: ecc.).

Il risultato dell'attività istruttoria delle pratiche continuerà ad essere capitalizzato nella Knowledge Base di Linea Amica, estrapolando le questioni che hanno una rilevanza generale, formulando e pubblicando sul portale di Linea Amica le FAQ e/o le indicazioni fornite agli utenti per la soluzione delle problematiche.

### **1.2 Attività di supporto all'Ispettorato Funzione Pubblica**

Un secondo gruppo di lavoro continuerà a supportare il presidio presente presso l'Ispettorato della Funzione Pubblica. Il gruppo svilupperà anche nel 2012 un'azione di monitoraggio dei flussi di lavoro legati alle attività di vigilanza sulla conformità dell'azione amministrativa ai principi di imparzialità e buon andamento; nonché di verifica dell'efficacia dell'attività amministrativa, con particolare riferimento alle semplificazioni delle procedure. Il gruppo di lavoro opererà in sinergia con gli operatori di Linea Amica per raccogliere le richieste e le osservazioni inviate dai cittadini. Il gruppo di lavoro a supporto delle attività dell'Ispettorato continuerà a raccogliere e predisporre la relativa istruttoria, in riferimento alle segnalazioni pervenute al servizio (per e-mail, fax o numero verde) sia da parte di cittadini sia di dipendenti pubblici, rispetto a presunte irregolarità riscontrate in materia di:

- organizzazione del lavoro (accesso, bandi di concorso e assunzioni, passaggio di livello/area, controlli e valutazioni interne, incarichi dirigenziali, presunti comportamenti vessatori, pari opportunità, ...);
- 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, nonché procedimenti complessi es. (conferenze di servizi);
- disciplina pensionistica, previdenziale e tributaria.

Anche in questo caso si realizzerà un'integrazione con le attività di Linea Amica, attraverso un'analisi delle pratiche lavorate. Su queste ultime, attraverso un lavoro congiunto con gli operatori di Knowledge Base di Linea Amica, si opererà per costruire FAQ di utilità generale, da integrare all'interno del sistema di conoscenza di Linea Amica.

### **1.3 Attività Internazionali**

Un altro gruppo di lavoro ad hoc fornirà supporto alle attività internazionali del Dipartimento. Le relazioni internazionali consentono al Dipartimento 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'*UE (Unione Europea)* e l'*EIPA (European Institute of Public Administration)*.

In particolare, si intende proseguire il monitoraggio delle esperienze di riforme della PA a livello internazionale, al fine di individuare modelli e best practice replicabili, con particolare riferimento ai temi della formazione dei pubblici dipendenti, della gestione delle risorse umane, del miglioramento della qualità dei pubblici servizi resi ai cittadini e imprese, della migliore regolazione e delle innovazioni organizzative e gestionali conseguenti all'introduzione delle tecnologie informatiche nell'amministrazione.

### **Obiettivo 2**

La comunicazione esterna, assume la funzione di leva strategica nell'orientamento alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini: infatti, proprio nei confronti dei destinatari del servizio, le attività di comunicazione esterna assumono un ruolo centrale:

- da un lato contribuiscono in modo determinante alla percezione della qualità del servizio, rendendo noti e promuovendo gli elementi del servizio in grado di rappresentare una soluzione alle esigenze specifiche dei cittadini;
- dall'altro lato costituiscono un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione dell'utenza, tale da consentire all'organizzazione di indirizzare la continua riprogettazione dei servizi.

Questo obiettivo del progetto potrà essere raggiunto attraverso un'azione di affiancamento alle attività di comunicazione del Ministro per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione e rafforzando l'integrazione con quelle realizzate da Linea Amica.

Pertanto, il Formez PA opererà in accordo con i referenti del Ministero sviluppando la seguente linea di attività:

### *2.1 Attività di Comunicazione.*

#### **2.1 Attività di Comunicazione**

Ragione d'essere della comunicazione delle PA è la costruzione di un rapporto di fiducia con i cittadini, volta a recuperare un dialogo finalizzato all'accoglimento dei bisogni e a favorire una maggiore partecipazione alla gestione della cosa pubblica e quindi alla soddisfazione dei fini di interesse generale. Il Formez PA offrirà anche per il 2012 un supporto specialistico alle attività di comunicazione del Dipartimento e del Ministro, prestando particolare attenzione alla chiarezza dei messaggi all'utenza veicolati attraverso il portale istituzionale, il portale del cittadino e da tutti i canali di comunicazione abitualmente utilizzati. Si tratta, in buona sostanza di favorire:

- la conoscenza delle recenti disposizioni normative sulla riforma;
- le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- conoscenze su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- processi interni di semplificazione delle procedure;
- promuovere l'immagine del sistema della PA.

L'attività di comunicazione sviluppata dal gruppo di lavoro del progetto in sinergia con i servizi mirati di Linea Amica è indirizzata ai cittadini, alle amministrazioni, alle imprese ed è finalizzata a:

- garantire un'informazione accessibile, immediata e chiara;
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti nelle amministrazioni;

- promuovere l'adozione del coordinamento in rete tra PA al fine di garantire la reciproca informazione tra le strutture operanti nell'amministrazione e fra le varie amministrazioni;
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e il miglioramento della comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

Inoltre, l'attività di informazione, realizzata anche in collaborazione con l'Ufficio Stampa e del Portavoce, è diretta verso i media e deve assicurare il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività delle comunicazioni da fornire con particolare riferimento:

- all'organizzazione di eventi collegati all'attività del Ministero e delle strutture vigilate;
- alle campagne di comunicazione indette dal Ministero;
- ai monitoraggi periodici relativi al servizio Linea Amica, ecc.

A tal fine, sarà rafforzata la rete di contatti con agenzie di stampa, testate, canali televisivi.

Il gruppo di lavoro di Formez PA opererà con i referenti del Dipartimento e si raccorderà con lo staff di comunicazione di Linea Amica per mantenere l'aggiornamento continuo degli spazi web legati alla comunicazione al cittadino. Inoltre, Linea Amica continuerà a mettere a disposizione della comunicazione del DFP la propria rete di contatti (soprattutto il Network di Linea Amica) e la propria esperienza nella produzione audio e audiovisiva, anche accompagnando il Dipartimento nelle scelte strategiche legate alla visibilità del Ministero e alla comunicazione della azioni di semplificazione e riforma della PA. Da ultimo, il gruppo di lavoro presterà un supporto ad hoc nell'organizzazione di conferenze stampa ed eventi del DFP, anche individuando, nella rete Linea Amica, il target di amministrazioni più opportuno da invitare o coinvolgere.

Sarà mantenuta anche la sinergia con i canali di comunicazione di Linea Amica (Newsletter, notiziari audio, servizi video giornalistici, comunicati stampa, portale web, ecc.): mentre il gruppo di lavoro di Formez PA, attraverso un'analisi della rassegna stampa nazionale e locale, individuerà i casi di inefficienza della PA e/o le segnalazioni di cittadini insoddisfatti

proponendole immediatamente ai referenti del Back Office di Linea Amica, per attività di approfondimento e/o accompagnamento mirato.

## Risultati

Il progetto intende conseguire i seguenti risultati:

- sviluppare ulteriormente un metodo di lavoro basato sull'ascolto e sul coinvolgimento dei cittadini, delle associazioni, delle imprese, elemento indispensabile per il successo di una politica di semplificazione anche in termini di "accessibilità totale", cioè mettendo a disposizione informazioni di interesse generale, orientamento e assistenza nella risoluzione di problemi attinenti il rapporto tra cittadino e sistema della PA :
- migliorare l'attività di vigilanza sulla conformità dell'azione amministrativa ai principi di imparzialità e buon andamento della PA, attraverso l'individuazione di misure che garantiscano elevata professionalità, valorizzazione del merito, rafforzata imparzialità, oltre che dignità nell'esercizio delle funzioni e dei compiti esercitati dai dipendenti pubblici;
- aumentare l'impegno sul versante delle politiche di riduzione degli oneri amministrativi, nonché sul fronte dell'efficiente gestione dei servizi ai cittadini e alle imprese in un'ottica di *benchmarking*, anche attraverso l'analisi delle condotte dei principali sistemi amministrativi internazionali che si possono definire attuatori di buone prassi;
- stimolare la comunicazione integrata della riforma della pubblica e ricostruire la fiducia dei cittadini e dei funzionari pubblici in una amministrazione sburocratizzata e digitalizzata, attraverso azioni capaci di aumentare la trasparenza dei processi amministrativi e di rendere i cittadini certi sul ruolo e sulle competenze del Ministero nell'ambito dei cambiamenti in atto.

Nelle tabella seguente sono riportati alcuni indicatori di output relativi ai servizi realizzati nelle linee di attività precedentemente illustrate.

### Servizi:

Tipologia	Descrizione	Numero realizzati
Osservatorio Linea Amica e Contact Center	Contact Center Risposta telefonica e web	- Numero contatti inbound totali: c.a. 5.000 - Numero istanze (ticket) lavorate dal presidio: > 1.000

Attività di supporto a Ispettorato Funzione Pubblica	Attività di vigilanza/istruttoria	- Numero pratiche inbound totali: > 300
Attività Internazionali	Riunioni e meeting internazionali	- Numero riunioni eventi: >10
Attività di Comunicazione	Comunicati stampa Rassegna stampa	- Numero comunicati stampa: >100 - Numero articoli stampa selezionati e diffusi: >500

### Beneficiari dell'intervento

Rientrano tra i beneficiari degli interventi previsti dal progetto, tutti i cittadini italiani, le Amministrazioni centrali, regionali e locali, le imprese, i professionisti, le associazioni.

### Durata

Le attività dovranno essere concluse e realizzate entro il 31 gennaio 2013, secondo la seguente articolazione temporale:

Ambiti di intervento		Apr. '12	Mag. '12	Giu. '12	Lug. '12	Ago. '12	Set. '12	Ott. '12	Nov. '12	Dic. '12	Gen. '13
Realizzazione	Linea 1 - Attività di Osservatorio Linea Amica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Linea 2 - Attività di supporto all'Ispettorato Funzione Pubblica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Linea 3 - Attività Internazionali	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Linea 4 - Attività di Comunicazione	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

### Piano Finanziario

Per la realizzazione del progetto verranno stanziati complessivamente euro 600.000,00. La tabella seguente illustra la ripartizione delle risorse finanziarie tra le varie linee di attività:

ATTIVITA'	TOT
Attività di Osservatorio Linea Amica	€ 292.000,00
Attività di supporto all'Ispettorato Funzione Pubblica	€ 100.000,00
Attività Internazionali	€ 60.000,00
Attività di Comunicazione	€ 100.000,00
<i>Spese generali e costi indiretti (forfait 8%)</i>	€ 48.000,00
<b>Totale</b>	<b>€ 600.000,00</b>