

Prof. Alberto Padula

***VALUTARE I SERVIZI PUBBLICI:
UN DOVERE PER LE AMMINISTRAZIONI***

Articolo del dossier “Servizi pubblici di qualità:
una risorsa competitiva per il sistema paese”

AGENDA

1. UNA NUOVA PROSPETTIVA
2. CONCORRENZA, *QUO VADIS?*
3. UN PONTE PER SUPERARE GLI OSTACOLI
4. RIPOSIZIONARE LA “CULTURA DELLA MISURAZIONE”

1. UNA NUOVA PROSPETTIVA

MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI RESE DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

VECCHIA PROSPETTIVA	NUOVA PROSPETTIVA
SI RICERCA CONGRUITÀ TRA NORME E PROCEDURE	OCCORRE PERSEGUIRE IL RAGGIUNGIMENTO DI RISULTATI IN GRADO DI SODDISFARE ESIGENZE E BISOGNI COLLETTIVI
LO STATO SI PONE COME EROGATORE ED I CITTADINI COME FRUITORI DI SERVIZI: IN UNA SITUAZIONE DI MONOPOLIO D'OFFERTA.	STATO E CITTADINI DEVONO ESSERE CO – RESPONSABILIZZATI NELLA CREAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI.
LA RELAZIONE TRA STATO E CITTADINO È UNIVOCA E MONODIREZIONALE.	LA RELAZIONE DEVE ESSERE BIUNIVOCA, IN CUI IL CITTADINO PARTECIPA ALLA GENERAZIONE DEI SERVIZI TRAMITE LA LORO VALUTAZIONE
<i>IN SINTESI OCCORRE CHE LO STATO SI METTA IN DISCUSSIONE PONENDOSI IN UNA NUOVA PROSPETTIVA, QUELLA DEL CITTADINO.</i>	

2. CONCORRENZA, QUO VADIS?

COLORARE I SERVIZI PUBBLICI DELLE SFUMATURE PROPRIE DELLA CONCORRENZA



3. UN PONTE PER SUPERARE GLI OSTACOLI

INDIVIDUARE E CONDIVIDERE DELLE SOLUZIONI OPERATIVE

UN PONTE CHE VADA..	
... DALL'OSTACOLO ALLA SOLUZIONE.
LA PRESENZA DI UN IMPIANTO NORMATIVO COMPLESSO E MINUZIOSO	RI FOCALIZZARSI SUL RISULTATO
UNA "RESISTENZA" DIFFUSA, DAL CARATTERE BUROCRATICO	TENERE TRACCIA DI MERITI E RESPONSABILITÀ
L' ASSENZA DI DETERRENTI	CFR. RIFORMA BRUNETTA
UNA STRATIFICAZIONE NEL TEMPO DI STATUS QUO ERRATI	CREARE "ROTTURE" UTILI A RICOSTRUIRE
UN'ERRATA E CONDIVISA PERCEZIONE DEL CONCETTO STESSO DI " VALUTAZIONE"	RIPOSIZIONAMENTO (COMUNICATO E PERCEPITO) DELLA " VALUTAZIONE"

4. RIPOSIZIONARE LA “CULTURA DELLA VALUTAZIONE”

DUE AREE DA PRESIDARE CON LA NUOVA “CULTURA DELLA VALUTAZIONE” NELLA PA.

AREA INTERNA



ATTUALMENTE PRESIDATA COME “AUTODIAGNOSI”



RIPOSIZIONARE

- **MEDIANTE MAGGIORE APERTURA ALL'ESTERNO E MAGGIORE TRASPARENZA**
- **FORNIRE ADEGUATI MARGINI DI MANOVRA**
- **ADOTTARE ADEGUATI MODELLI \ ELEMENTI DI COMPARAZIONE**

AREA ESTERNA



ATTUALMENTE NON PRESIDATA



POSIZIONARSI

- **CONVOLGERE I CITTADINI**
- **STIMOLARE UN PERCEPITO DI “CONCORRENZA”**
- **CONFRONTO CON LO STATO DELL'ARTE INTERNAZIONALE**