



OBIETTIVI di SERVIZIO
Regione ABRUZZO

Obiettivi di Servizio
Regione Abruzzo

Note per Forum P.A.

Il meccanismo degli obiettivi di servizio previsto dal QSN rappresenta una **sfida ulteriore e difficile** per le Amministrazioni impegnate nell'attuazione delle misure previste dalla nuova programmazione.

I contenuti di tale sfida sono in primo luogo da rintracciare nella scelta inequivoca di collegare la verifica delle performances delle Amministrazioni Regionali alla capacità delle stesse di incidere su quattro ambiti della vita quotidiana dei cittadini in maniera sensibile. In breve, un decisivo innalzamento della qualità nell'istruzione, nei servizi sociali (nidi e ADI), il miglioramento degli indicatori connessi alla gestione dei rifiuti, nella disponibilità di risorse idriche e nella capacità di trattamento delle stesse, rappresentano **obiettivi il cui raggiungimento si traduce in effettivo incremento della qualità della vita per la cittadinanza.**

A monte del raggiungimento degli obiettivi convenuti e su cui si sta producendo uno **sforzo sensibile sotto il profilo della programmazione delle azioni con la stesura dei relativi Piani d'Azione**, si scorgono alcune questioni sulle quali il sistema amministrativo, non solo regionale, è chiamato a produrre sforzi significativi per assicurare un funzionamento adeguato dei meccanismi e delle procedure connesse con la implementazione dei Piani stessi. Tra tali questioni le più rilevanti possono essere individuate nelle seguenti:

- **L'adozione di tecniche di project management per il governo dei Piani tali da assicurare un approccio che tenga costantemente in considerazione tempi, costi, risorse disponibili.** L'orientamento alla individuazione di obiettivi quantificabili e misurabili (**oltre alle necessità imposta da adeguati sistemi di sorveglianza e gestione complessiva dei programmi**) spinge il sistema amministrativo alla adozione di tecniche e strumenti fortemente correlati con tale modo di procedere. Le direttrici di adeguamento della capacità amministrativa sotto questo profilo impongono non soltanto scelte in termini di adeguamento delle competenze disponibili (**Unità di Finanza di Progetto**) ma anche la definizione di modalità operative attraverso le quali creare le condizioni, a tutti i livelli delle amministrazioni locali e degli enti pubblici, per una partecipazione a tale sforzo e, quindi, per **l'adozione di procedure i cui tempi siano certi.** (p.e. **incidenza degli investimenti sull'aumento tariffario, attenzione alla qualità e alla disponibilità della progettazione**). Sempre in relazione a tale aspetto, **l'adozione di meccanismi premiali, a valle di quelli previsti per le Amministrazioni**

regionali, può costituire un elemento valido a tal fine anche se prioritaria appare l'esigenza di provocare un **salto culturale** in materia di capacità di governo/controllo dei processi (**Comunicazione**).

- **Adeguati assetti organizzativi e disponibilità di competenze adeguate allo scopo.** In stretta connessione con il precedente punto, il presente rimanda ai due livelli operativi con i quali l'implementazione dei Piani dovranno far conto. Il primo, interno all'Amministrazione, innesca riflessioni sull'adozione di strumenti che, nel ridefinire (eventualmente) gli assetti organizzativi, consentano l'avvio di processi di capacity building costanti nel tempo, che mettano le Amministrazioni nella condizione **di sapersi coordinare al proprio interno e saper fronteggiare condizioni in rapido mutamento** (si pensi soltanto alle problematiche dei rifiuti) sotto il profilo tecnologico e della percezione sociale di tale cambiamento. Il secondo, esterno, rimanda al **sistema normativo** che regola ciascuno degli ambiti su cui interverranno i Piani d'azione: i livelli di competenze, la diversa articolazione sul territorio degli enti preposti alla materiale realizzazione delle azioni, l'introduzione e l'applicazione di nuovi strumenti normativi, costituiscono **elementi che se non governati** possono mettere in seria crisi la capacità, le possibilità di raggiungere gli obiettivi preposti.
- **I meccanismi di confronto e di scambio tra le amministrazioni, su tutto il territorio nazionale, a vario titolo coinvolte nel perseguimento degli obiettivi.** Sotto questo profilo sono già stati avviati, nel corso di questi mesi, periodici incontri coordinati dal DPS. Accanto a tale utile iniziativa bisogna **dar corso in tempi rapidi all'attivazione delle azioni di sistema** e supporto cui rimanda il Piano predisposto in tal senso e di competenza delle Amministrazioni Centrali coinvolte: particolare importanza assumono tutte quelle azioni finalizzate ad individuare soluzioni comuni e condivise alle problematiche tecnico amministrativa cui ciascun "obiettivo" rimanda. Si tratta inoltre di rendere disponibili in tempi congrui strumenti che concorrano alla creazione di una rete tra le Amministrazioni impegnate che permettano oltre alla costruzione di più o meno spontanee comunità di pratica, lo scambio delle pratiche stesse, la messa in comune delle soluzioni individuate a problematiche specifiche. In poche parole si tratta di mettere a sistema le risorse delle Amministrazioni impegnate, dando al tempo stesso rilievo e spazio anche a livelli di comunicazione e partecipazione, in senso lato, a livelli amministrativi diversi da quelli strettamente riconducibili alle responsabilità di coordinamento: dovrebbe esser possibile uno scambio non mediato tra i

rami delle amministrazioni competenti per materia concedendo quindi snellezza operativa e, soprattutto, flessibilità nello scambio di esperienze e trasferimento di conoscenza. **A proposito perché non pensare per il prossimo anno all'interno del FORUM, coordinata dal DPS, una vetrina delle buone pratiche. Meridionali?**

▪ **IL SUD CHE LAVORA, PRODUCE ED OFFRE BUONI SERVIZI!**

Il percorso fin qui fatto per la predisposizione dei Piani d'Azione mette anche in rilievo alcuni aspetti, connessi alla **capacità di acquisizione e gestione dei dati statistici** necessari alla verifica del raggiungimento degli obiettivi. In particolare sono da evidenziare almeno due elementi tra essi fortemente interconnessi:

- i) **la capacità, in termini di modalità e sistemi di acquisizione elaborazione e gestione dei dati, di ciascuna Amministrazione regionale.** Si tratta di una problematica già più volte oggetto di attenzione anche nei precedenti periodi di programmazione che, in considerazione della presente sfida non può più essere relegata a questione di secondo piano. La capacità di un'Amministrazione di procedere al proprio ineludibile compito di definire le direttrici programmatiche dello sviluppo, in qualsivoglia settore, non può prescindere da una conoscenza accurata delle caratteristiche socio-economiche del proprio territorio. Sotto questo profilo e aldilà delle problematiche tecniche sottese dal tema in questione nonché delle soluzioni che ciascuna Amministrazione potrà porre in essere, pare indispensabile un impegno in tal senso nelle necessarie azioni di confronto e dialogo per l'individuazione di strumenti che permettano non solo lo scambio dei dati stessi ma soprattutto la confrontabilità degli stessi.
- ii) **Un altro aspetto è da ricondurre a modalità e tecniche attraverso le quali gli Enti di volta in volta chiamati ad elaborare i dati su base nazionale procedono.** Indubbio è il fatto che l'esistenza a livello regionale di sistemi informativi adeguati, soprattutto nelle procedure e modalità di acquisizione del dato, rende più agevole tale compito. Resta in ogni caso la necessità di un serrato confronto su aspetti tecnici e significatività dei dati acquisiti che sarebbe opportuno affrontare in sedi proprie ed in tempo utile rispetto alle due verifiche previste al 2009 ed al 2013.

Infine, il Partenariato. Non è necessario ribadire qui ancora una volta il peso, l'importanza che l'azione amministrativa, la sua efficacia e capacità operativa, avrà per il perseguimento degli Obiettivi. Obiettivi il cui perseguimento, con un'espressione che potrebbe sembrar banale ma non lo è, cambierebbe in meglio la vita quotidiana del cittadino, la qualità della vita. L'importanza che assume un tale processo nel rapporto cittadino-pubblica amministrazione porta con sé il necessario coinvolgimento di tutti quegli attori capaci non tanto e non solo di sostenere il processo programmatico, alimentarlo, incrementarlo, ma anche nelle condizioni di dare impulso a comportamenti che spingano per processi di "cittadinanza attiva": si pensi all'importanza che può avere il coinvolgimento di reti sociali di varia natura per un rapporto diverso con la risorsa idrica, per un approccio cosciente relativamente al problema dei rifiuti, per affrontare risolvendole le problematiche connesse con la cura dei bambini e l'assistenza agli anziani.

Lo sforzo che deve essere fatto in quest'ambito è quello di un'interpretazione "nuova" del **Partenariato**, non un obbligo da regolamento, un vago riferimento ad una mera procedura da adempiere: **occorre creare gli spazi, definire le modalità e gli strumenti per far sì che il ruolo dei soggetti cui quel concetto rimanda si espliciti parallelamente e coerentemente all'azione della Pubblica Amministrazione.**