

paesi OCSE rispetto alle azioni condotte per disincentivare la corruzione e garantire trasparenza ed integrità nel *procurement* pubblico.

Audizione pubblica sul libro Verde sull'e- Procurement

L'audizione si è svolta nella sede della Commissione europea, a Bruxelles, ed è stata organizzata dalla *DG Internal Market and Services* per valutare l'efficacia e i punti di debolezza del libro verde redatto dalla stessa DG.

European Public Procurement Learning Lab

E' proseguita nel 2010 la partecipazione attiva del Programma di razionalizzazione degli acquisti all'interno del *network* tematico volto alla raccolta e condivisione delle migliori e più avanzate *best practice* nel settore degli acquisti pubblici in Europa.

ICT Summit e International SMB ICT FORUM 2010

Gli eventi si sono svolti, rispettivamente, ad Ankara e ad Istanbul, in collaborazione con il governo turco. In entrambi i casi, il Programma di razionalizzazione degli acquisti è intervenuto con una presentazione del MEPA e delle altre iniziative a sostegno delle PMI.

- La partecipazione a gruppi di lavoro internazionali e a missioni all'estero:  
Nel 2010 il Programma è stato coinvolto, per la prima volta, nelle riunioni dell'*Expert Group on Integrity* dell'OCSE, gruppo di lavoro governativo con incontro quadrimestrali o semestrali presso la sede parigina dell'organizzazione. Rispetto al premio *European eGovernment Award* riscosso dal MEPA nel 2009, nel 2010 è proseguita l'attività di promozione e diffusione del riconoscimento, su richiesta e invito di altri governi. Il premio è stato infatti presentato a 5 eventi internazionali (Turchia, Bulgaria, Roma, USA e Austria).
- In continuità con il 2009, è proseguito il supporto alle attività di e-Procurement della Commissione europea tramite:
  - la partecipazione a tavoli e gruppi di lavoro tecnici sull'e-Procurement (ePWG);
  - la partecipazione, condivisa con il dipartimento per le politiche comunitarie, al Comitato Consultivo Appalti – CCMP - della Commissione, a supporto della delegazione governativa italiana;
  - la partecipazione alla redazione di questionari/indagini UE anche attraverso il supporto di altre strutture interne.

Inoltre, sin dal 2007 il Programma di razionalizzazione degli acquisti ha sostenuto – su impegno del Ministero dell'Economia e delle Finanze - la partecipazione italiana al consorzio internazionale per il progetto pilota PEPPOL (*Pan-European Public Procurement On Line*).

Il progetto gode di un finanziamento da parte dell'Unione Europea, erogato nell'ambito del programma quadro "*Competitiveness and Innovation Programme*", e ha il fine di realizzare soluzioni integrate per l'interoperabilità tra i sistemi di *e-Procurement* su scala continentale, basata sui sistemi dei partecipanti al pilota ma al contempo aperta all'utilizzo da parte di altri paesi.

La partecipazione italiana è assicurata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, con il ruolo di istituzione italiana di riferimento in materia di *e-Procurement*, oltre che da Consip, di supporto al MEF anche nei compiti di coordinamento, e da IntercentER e Infocamere. A Consip è stato affidato inoltre il compito di coordinare il sottoprogetto relativo al tema del "catalogo elettronico", cui partecipano anche IntercentER e CSI Piemonte.

#### **4.5.8 Indagine MEF/Istat**

Nell'ambito delle proprie attività di rilevazione dei comportamenti della Pubblica Amministrazione, anche nel 2010 il Ministero dell'Economia e delle Finanze, utilizzando metodologie sviluppate da ISTAT, ha condotto un'indagine statistica sulle modalità di acquisto di beni e servizi da parte delle pubbliche amministrazioni.

L'edizione 2010 ha previsto l'analisi di 27 categorie merceologiche ed un campione statistico di Amministrazioni coinvolte pari a 570 scelte in base alla rilevanza della spesa per consumi intermedi ed alla rappresentatività in termini di copertura dei vari comparti (Stato, Enti Locali, Sanità e Università).

Si segnala che il campione statistico ha subito una riduzione numerica rispetto a quello utilizzato nel 2009 pari a 590 Amministrazioni. Tale riduzione è dovuta ad accorpamenti e riorganizzazioni avvenute presso le Amministrazioni interessate.

L'azione combinata della riduzione delle merceologie, 27 rispetto alle 32 del 2009, e delle Amministrazioni, ha causato un decremento di circa il 14% del numero di questionari ricevuti, ovvero 46.989 rispetto a 54.727. Tale decremento non ha, però, modificato la significatività dei risultati.

I risultati complessivi della rilevazione hanno confermato le stime di risparmio effettuate, evidenziando un risparmio medio di circa il 18,5% sui prezzi medi di acquisto ottenuti dalle amministrazioni.

#### **4.5.9 Monitoraggio delle forniture**

Anche per il 2010, il monitoraggio del livello qualitativo delle forniture erogate dai fornitori aggiudicatari delle Convenzioni è stato effettuato attraverso l'utilizzo di strumenti di controllo quali verifiche ispettive, *survey* e analisi dei reclami.

Le attività di monitoraggio hanno come scopo la verifica del rispetto, da parte dei fornitori che adempiono ordinativi di fornitura emessi dalle Amministrazioni nell'ambito del Sistema delle Convenzioni, dei livelli di servizio ivi previsti.

Nell'ottica di migliorare l'efficacia delle verifiche ispettive, nel 2009 è stato effettuato uno studio di fattibilità che ha portato nel 2010 all'incremento dei livelli di incidenza (entità, soglie di applicazione) delle penali applicate.

Al fine di agevolare l'applicazione di eventuali penali da parte delle Pubbliche Amministrazioni aderenti alle Convenzioni, nello standard "Guida alla Convenzione" sono state inserite nuove linee guida in merito, che descrivono esaustivamente le fasi di contestazione e applicazione delle penali in termini sia qualitativi sia quantitativi, con l'obiettivo di supportare al meglio le Amministrazioni anche in tale aspetto della gestione del contratto.

E' stata infine esperita nel 2010 la gara comunitaria per la selezione dell'Organismo di Ispezione che svolgerà, nel periodo 2011-2012, le attività di verifica ispettiva su Convenzioni e Accordi Quadro; la stipula del relativo contratto è prevista entro il mese di marzo 2011.

Nel corso dell'anno sono state svolte 3.023 verifiche ispettive sulle Convenzioni ed effettuate 7 indagini telefoniche (*survey*) per valutare la soddisfazione dei Punti Ordinanti rispetto alle prestazioni dei fornitori, intervistando le Amministrazioni che hanno acquistato attraverso il Sistema delle Convenzioni.

L'analisi dei dati raccolti attraverso gli strumenti di monitoraggio conferma anche per il 2010 un sostanziale rispetto, da parte dei fornitori, dei livelli di servizio contrattualmente previsti.

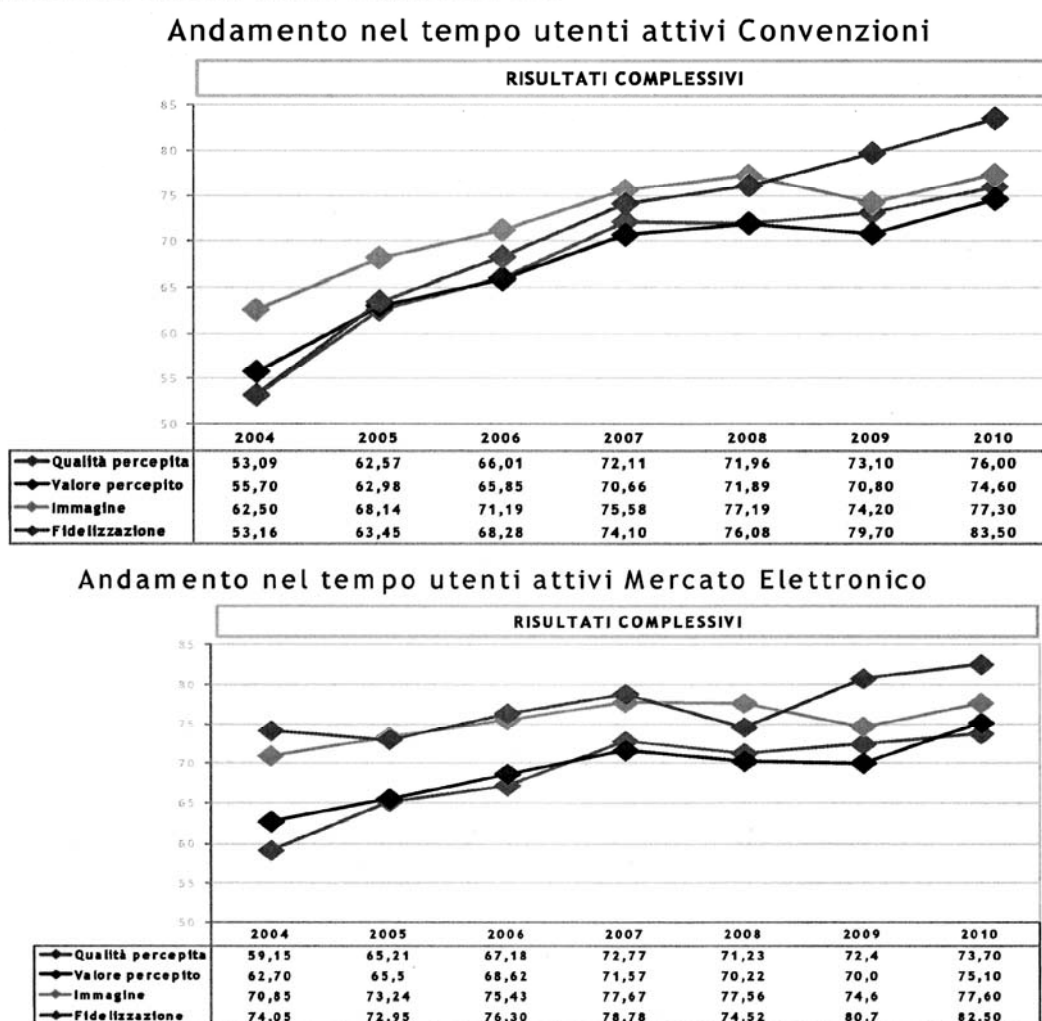
#### 4.5.10 Customer satisfaction

Le indagini di *customer satisfaction* sul Programma di razionalizzazione degli acquisti per beni e servizi della Pubblica Amministrazione costituiscono un fondamentale strumento di analisi e verifica della percezione del Programma da parte delle Amministrazioni. I risultati di dette indagini contribuiscono ad individuare eventuali elementi di correzione da introdurre nelle strategie e nelle azioni da adottare, al fine di promuovere un sempre maggiore apprezzamento del Programma stesso da parte delle Amministrazioni e, conseguentemente, un suo più esteso utilizzo.

Lo studio per l'anno 2010 ha confermato i risultati positivi complessivamente registrati negli ultimi anni.

Il grafico in "figura 6" mostra il trend dei principali valori legati all'indagine di *customer satisfaction* dal 2004 al 2010.

**Fig. 6:** Trend di valori della *customer satisfaction* 2004-2010



Dall'indagine svolta nel 2010 e basata su di un campione complessivo di circa 2.200 Amministrazioni utenti del Sistema delle Convenzioni e del Mercato Elettronico (vs un campione di 2.161 utenti nel 2009), emerge un significativo incremento del valore percepito di detti strumenti (valore medio Convenzioni 74,6 e Mercato Elettronico 75,1).

Gli utenti manifestano un alto livello di soddisfazione relativamente alle diverse componenti di qualità delle iniziative, in particolar modo rispetto alla corrispondenza tra i prodotti in catalogo/Convenzione e quelli acquistati (valore medio Convenzioni 8,01) e alla numerosità dei fornitori per categoria di prodotto (valore medio Mercato Elettronico 8,02).

Gli utenti attivi continuano a dimostrare un'alta fidelizzazione nei confronti del Programma, dichiarando, in oltre l'80% dei casi, di essere disposti a riacquistare gli stessi prodotti e di suggerire l'utilizzo degli strumenti di acquisto messi a disposizione del Programma ad altri colleghi.

Confermando il dato già rilevato per il 2009, oltre il 90% degli intervistati ha identificato tra i principali benefici derivanti dall'utilizzo degli strumenti del Programma la trasparenza e tracciabilità delle procedure di acquisto ed il positivo rapporto qualità/prezzo.

## **5 Conclusioni**

L'analisi dei risultati del Programma di razionalizzazione degli acquisti evidenzia la rispondenza delle strategie e delle azioni realizzate nel 2010 a quanto indicato nelle Linee Guida Triennali 2010-2012 emanate dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

L'ampliamento dell'ambito di applicazione del Programma, rafforzandone la complementarità con le generali misure finanziarie adottate per il 2010, ha comportato un incremento delle attività condotte nell'anno, caratterizzate, tra l'altro, dall'implementazione di nuovi strumenti di acquisto e dalla promozione di nuove logiche di sostenibilità degli acquisti della Pubblica Amministrazione.

I risultati registrati dal Programma confermano il complessivo raggiungimento degli obiettivi attesi; il Sistema delle Convenzioni, che ne costituisce un tradizionale pilastro, ha generato anche per l'anno di interesse un volume di transato superiore alle attese, riconducibile tanto al consolidato fattore di obbligatorietà di acquisto per le Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato su un paniere definito di merceologie, quanto alla disponibilità, nell'arco dell'anno, di iniziative a elevato transato potenziale.

Del pari, il MEPA ha evidenziato una costante crescita, rilevabile sia dal volume di transato registrato nell'anno che dall'utilizzo da parte di un numero sempre maggiore di Pubbliche Amministrazioni ed imprese, confermandosi quale soluzione tecnico organizzativa avanzata – e come tale riconosciuta in ambito transazionale – per creare un luogo di incontro diretto tra domanda e offerta, nel quale tanto le piccole e medie quanto le micro imprese, possono diventare fornitori privilegiati nel *public procurement*.

Nel rispetto delle istanze di innovazione e semplificazione espresse dal legislatore, non ultima l'evoluzione del quadro di riferimento normativo introdotta nella Legge Finanziaria per il 2010, sono stati attivati tutta una serie di Accordi Quadro, che consentono una più ampia e flessibile copertura delle esigenze di approvvigionamento delle Pubbliche Amministrazioni rispetto a quanto sinora realizzato attraverso gli strumenti tradizionali sopra citati.

Sempre in ottica di *public technology procurement*, hanno avuto avvio le attività prodromiche alla sperimentazione del Sistema Dinamico di Acquisizione.

La progressiva frammentazione della struttura amministrativa e il conseguente decentramento hanno reso sempre più pressante la necessità di una armonizzazione dei piani di razionalizzazione degli acquisti e la realizzazione di sinergie nell'utilizzo dei relativi strumenti informatici. In tal senso, nel corso dell'anno si è consolidato il ruolo del Programma nell'ambito del Sistema a Rete, attraverso l'ampliamento delle collaborazioni con le Regioni e le Centrali Acquisto Territoriali, e la realizzazione delle attività operative previste negli Accordi di collaborazione sottoscritti. Risulta inoltre ampliata l'attività legata al filone progettuale denominato Grandi Comuni, e sviluppato un ambito di collaborazione con le Amministrazioni Provinciali, in particolare con riferimento a progetti sperimentali di efficienza energetica.

Il supporto alla Pubblica Amministrazione nel corso del 2010 ha investito tematiche *core* del Programma, dalla corretta scelta degli strumenti di acquisto in regime di obbligatorietà o facoltizzazione, ai modelli di approvvigionamento più idonei in relazione alle specifiche esigenze, alla diffusione del *know-how* maturato su aspetti normativi, sul *Green Public Procurement*, sull'analisi dei fabbisogni, sui processi di approvvigionamento e sull'organizzazione delle strutture preposte.

Parallelamente, particolare rilievo hanno assunto le gare in modalità *Application Service Provider* (ASP) su merceologie in genere non presidiate con l'ausilio degli strumenti tradizionali del Programma.

La diffusione delle logiche di spesa sostenibile ha consolidato il focus delle attività relative al *Green Public Procurement* (GPP) sulla rivisitazione dei capitolati di gara per l'introduzione di nuovi criteri di sostenibilità, unitamente al supporto fornito nella redazione del Piano Nazionale sul GPP ed alle attività di sensibilizzazione, in particolare nei confronti delle Amministrazioni territoriali, sulle tematiche ambientali.

Infine, i progetti direzionali e informatici e le attività di comunicazione hanno rappresentato un ulteriore portafoglio di attività strategico per lo sviluppo di competenze distintive, la condivisione di *best practice* e la diffusione del Programma, in ambito nazionale e sovranazionale.

Anche per il 2010, i risultati emersi dall'ultima rilevazione della *customer satisfaction* confermano l'andamento positivo del livello generale di soddisfazione espresso dalla Pubblica Amministrazione nei confronti degli strumenti messi a disposizione, così come sopra descritti.

Per il futuro, in coerenza con quanto previsto nelle Linee Guida Triennali 2011-2013, il Programma si propone di confermare e rafforzare ulteriormente il proprio ruolo strategico ai fini della razionalizzazione, dell'ammodernamento e dell'innovazione dei processi di acquisto della Pubblica Amministrazione italiana.