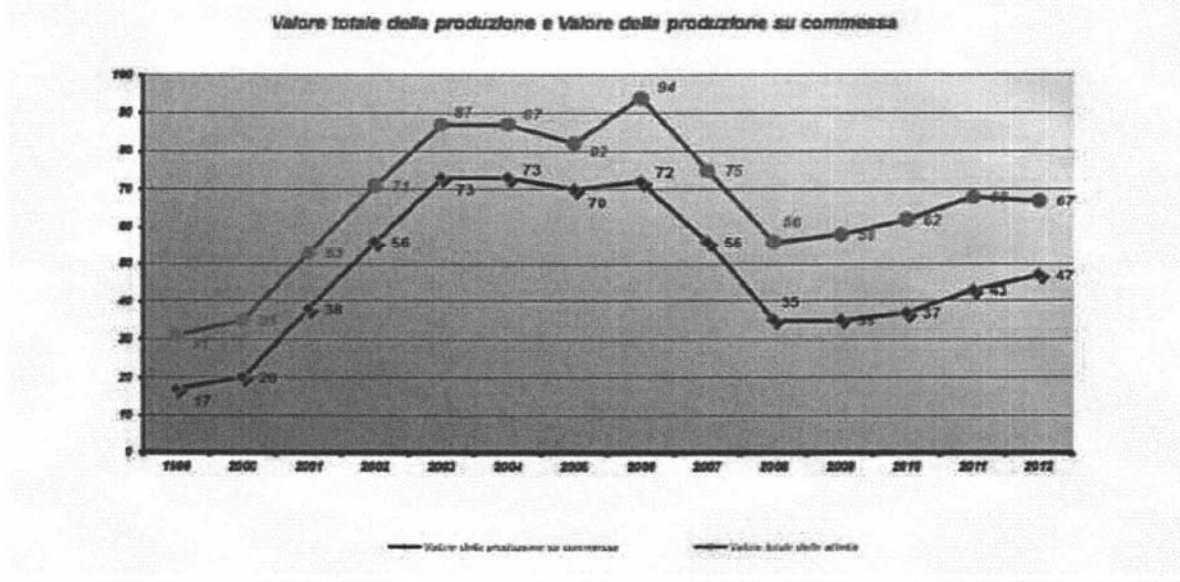
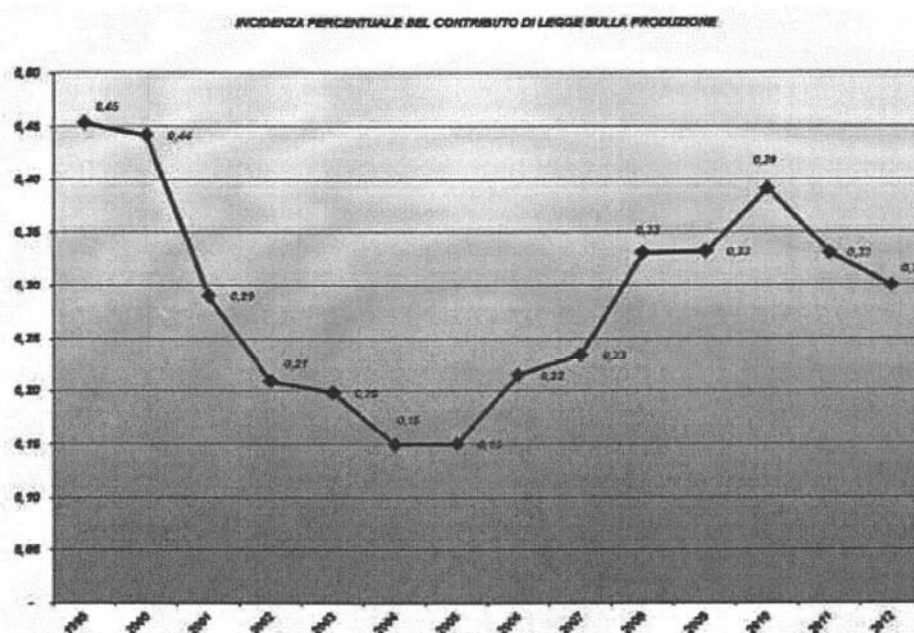


I grafici in seguito riportati mostrano l'andamento della produzione negli anni 1999 – 2012 e l'incidenza del contributo di legge sulla produzione totale.





L'incremento percentuale del contributo pubblico registrato nel 2010 rispetto agli altri anni, evidenziato nel grafico, è da considerarsi fisiologico per l'accentuazione della natura di soggetto "in house" che comporta una restrizione del raggio d'azione e del mercato istituzionale cui il Formez offre le sue prestazioni, con un maggior orientamento sulle azioni di sistema richieste dall'Amministrazione vigilante nonché per il sostegno prestato all'azione delle amministrazioni nei confronti dei cittadini sia in situazioni ordinarie sia straordinarie (vedi anche l'assistenza nel post terremoto de l'Aquila), ma anche per attività innovative di monitoraggio dell'impatto delle norme e consultazione delle amministrazioni coinvolte (monitoraggio sul lavoro precario, sulla L.104, sulla riduzione delle auto-blu, sulla trasparenza, sull'applicazione L.150, sui certificati medici on-line, ecc.). La inversione di tendenza che si registra a partire dal 2011 è la diretta conseguenza dei tagli alla spesa pubblica operati dai governi che si sono succeduti.

I risultati raggiunti al 31.12.2012, indicatori di un forte consolidamento della inversione di tendenza iniziata nel 2009, sono stati conseguiti grazie alla crescente attenzione mostrata dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dagli associati tutti ed alla capacità del management di interpretare il cambiamento in atto nelle amministrazioni pubbliche, nonché al grande impegno e capacità di convergere unitariamente su una cultura del risultato da parte di tutti gli Organi dell'istituto; va in particolare segnalata la capacità di adattamento e di riconversione su obiettivi innovativi ed il conseguente impegno profuso dal Direttore Generale, dai dirigenti e dal personale tutto. La relazione con cui la Corte dei Conti ha riferito al parlamento il risultato dei controlli effettuato sulla gestione del Centro conferma il giudizio positivo sull'operato del management e sulla operatività della struttura tutta.

In definitiva si può affermare che sull'eccezionale risultato conseguito nella gestione operativa dell'esercizio 2012 ha inciso il recupero di efficienza della struttura che si è palesato attraverso un maggiore coinvolgimento delle risorse interne e una riduzione di costi di struttura che, unitamente ad una attenta gestione finanziaria, hanno consentito di conseguire un importante risultato positivo anche dopo avere effettuato considerevoli accantonamenti per far fronte ad eventuali rischi connessi alla valutazione dei lavori in corso, alla liquidazione in atto delle controllate e/o partecipate e ad eventuale contenzioso con il personale.

2.2 IL CONTESTO ISTITUZIONALE

Nel Piano Triennale di Formez PA 2011-2013 è stato messo in evidenza che l'Istituto si trova oggi ad operare in un contesto particolarmente incerto e turbolento per l'effetto combinato di fattori esogeni tra i quali si segnalano, in particolare:

- La crisi finanziaria che incide pesantemente sui bilanci e sui servizi pubblici;
- L'accelerazione dei processi di globalizzazione;
- La rivoluzione informatica che modifica continuamente l'organizzazione, i processi e i contenuti del lavoro;
- gli attacchi al debito sovrano che hanno richiesto politiche di bilancio molto severe e che rendono necessario che le amministrazioni avviino processi di riduzione dei costi e razionalizzazione dei servizi;
- la crisi di fiducia che ha investito le istituzioni e che si è accentuata nel corso degli ultimi anni;
- l'acuirsi degli squilibri socio-economici tra le diverse aree del paese;
- la crescita della disoccupazione, soprattutto di quella giovanile con l'accentuarsi di fenomeni di esclusione volontaria dal mercato del lavoro;
- le difficoltà che ha incontrato il paese e soprattutto le regioni del Mezzogiorno (Obiettivo Convergenza) a utilizzare le risorse europee e a raggiungere gli obiettivi assegnati dalla UE; difficoltà che pesano anche nella definizione dell'Agenda di Europa 2020 e sulla programmazione del prossimo ciclo di fondi strutturali.

Le pubbliche amministrazioni, che sono clienti, partner e destinatari dei servizi di Formez PA, sono state direttamente interessate da questa crisi di fiducia e sono chiamate, nello stesso tempo a farvi fronte, dando prova di capacità di risparmio e di innovazione e, contestualmente migliorando la qualità dei servizi e garantendo il raggiungimento di standard elevati.

E' in atto un cambiamento radicale - reso ancora più acuto dalla carenza di risorse disponibili per le politiche pubbliche di maggiore impatto per i cittadini - che deve essere affrontato dalle amministrazioni dimostrando rigore, affidabilità, appropriatezza e dotandosi degli strumenti giusti per agevolare a tutti i livelli la partecipazione, il coinvolgimento e il confronto con i cittadini.

Le attività sviluppate da Formez PA nel 2012 hanno interessato le principali aree di miglioramento che hanno impegnato le pubbliche amministrazioni lo scorso anno e che sono riassunte nelle 5 priorità strategiche del piano triennale.

La relazione sulle attività per il 2012 da conto delle attività realizzate riportando i principali volumi di attività (valore della produzione, numero di progetti, principali indicatori) e fornisce alcuni elementi di riflessione sui risultati raggiunti e sulla loro misurabilità.

Questa modalità di intervento, ovvero l'articolazione di ogni progetto tenendo conto specificatamente delle esigenze delle singole amministrazioni è uno dei principali punti di forza di Formez PA, riconosciuto da tutti coloro con i quali l'Istituto entra in contatto.

Il 2012, anno centrale del piano strategico triennale 2011 – 2013, ha consolidato i risultati raggiunti nel 2011 per quanto riguarda i volumi di attività e la collaborazione con le amministrazioni socie (quelle regionali in primo luogo) ma è stato anche segnato da importanti novità dal punto di vista organizzativo che hanno riguardato in particolare FormezItalia, la società costituita nel 2009 per sviluppare le attività di reclutamento, selezione e formazione.

Il D.L. n. 95 del 6 luglio 2012, convertito nella l. n. 135 del 7 agosto 2012 ha previsto che le quote di controllo possedute da Formez PA in società o in altri enti privati dovevano essere cedute entro il 31 dicembre 2012.

Di conseguenza l'Assemblea dei soci di Formez PA ha avviato un processo di fusione per incorporazione di FormezItalia, completato entro il 31 dicembre 2012, riuscendo, in questo modo, a garantire il rispetto dei tempi previsti dal legislatore e il mantenimento in capo all'Istituto, del know how accumulato dalla società in materia di reclutamento e selezione nelle pubbliche amministrazioni.

Da gennaio 2013 Formez PA garantisce direttamente la realizzazione di tutte le attività assegnate all'Istituto dal D.lgs. n. 6 del 25 gennaio 2010.

Nello sviluppo delle attività per il 2012 Formez PA nel 2012 ha avuto come riferimento costante il Dipartimento della Funzione Pubblica, che si serve dell'Istituto in quanto organismo in house per realizzare progetti in tema di sviluppo della capacità istituzionale, miglioramento della qualità dei servizi, semplificazione, accountability, contrasto alla corruzione, miglioramento della qualità della comunicazione con i cittadini.

Il DFP, così come prevede lo statuto, ha vigilato su tutta l'attività di Formez PA, anche quella realizzata per conto di altre amministrazioni e l'Istituto ha sempre operato seguendone gli indirizzi.

2.3 LE ATTIVITÀ

Priorità strategica 1

Sono stati intensificati gli interventi finalizzati a sostenere l'attuazione della riforma introdotta dalla l. 15/2009 e dal D. Lg. 150/2009 per accrescere la rendicontabilità e migliorare l'affidabilità delle pubbliche amministrazioni.

I progetti realizzati da Formez PA e da FormezItalia si sono concentrati, in primo luogo, sul ciclo di gestione e sui sistemi di misurazione delle performance interessando prevalentemente le amministrazioni regionali e locali.

Formez PA ha realizzato indagini e approfondimenti per monitorare il livello di attuazione delle riforme (è stata realizzata una indagine sullo stato di attuazione del ciclo di gestione della performance nelle amministrazioni provinciali ed è stata aggiornata quella sulle amministrazioni regionali realizzata nel 2011) e ha garantito assistenza alle amministrazioni regionali e locali, in particolare a quelle delle regioni dell'Obiettivo Convergenza cui sono stati dedicati diversi progetti.

Sono stati sviluppati anche degli interventi molto interessanti sulle tematiche della trasparenza e dell'etica pubblica (che hanno interessato in particolare le amministrazioni delle regioni della Convergenza):

- *è continuata la sperimentazione, nelle amministrazioni regionali del barometro della trasparenza finalizzato a verificare la qualità della comunicazione delle pubbliche amministrazioni;*
- *sono stati sviluppati strumenti per aiutare le amministrazioni a individuare le aree e i processi a rischio e, a tale proposito è stata realizzata una approfondita indagine che ha interessato anche altri paesi;*
- *sono stati realizzati robusti interventi di formazione e assistenza in materia di gare, appalti e contratti pubblici.*

Nell'autunno 2012 è stato avviato un progetto per accrescere la sensibilità dei cittadini e delle amministrazioni nei confronti della corruzione e per aiutare le amministrazioni a predisporre veri e propri piani anticorruzione (in applicazione della l.n.190/2012).

Sono proseguiti, infine, i progetti sulla semplificazione delle procedure autorizzatorie e sulla misurazione e riduzione degli oneri amministrativi per coadiuvare le Regioni e gli enti locali a raggiungere gli obiettivi di riduzione e risparmio previsti dall'Unione Europea

Il censimento permanente delle auto blu utilizzate dalle pubbliche amministrazioni ha consentito di evidenziare le possibili aree di risparmio e sta producendo dei risultati molto significativi dal punto di vista della riduzione del numero delle auto impiegate e dei costi sostenuti dalle pubbliche amministrazioni (per il 2012 è stata calcolata una riduzione della spesa del 15,4% rispetto al 2011).

Priorità strategica 2

I progetti rivolti direttamente ai cittadini (Linea amica, Easy Italia, Call Center per la protezione civile) sono stati potenziati con nuovi servizi. E' stato progettato e messo in rete il Portale del Cittadino finalizzato a sviluppare i servizi on line e a migliorare la comunicazione pubblica. Nel corso del 2012 si è avuto un notevole incremento degli utenti dei servizi on line. Formez PA ha coadiuvato il Governo nell'avvio dell'open government attraverso lo sviluppo del portale (dati.gov.it) e la realizzazione del catalogo degli open data. La diffusione della cultura open data è sostenuta con un programma di webinar e con altre attività (canale twitter, seminari, piattaforma per la gestione del catalogo). E' stato, inoltre, pubblicato un catalogo di APPS delle amministrazioni per promuovere le migliori esperienze e favorire il benchmark.

Priorità strategica 3

I progetti finalizzati all'avvio di processi di miglioramento organizzativo e, in particolare, l'attività del Centro nazionale risorse CAF sono una delle attività distintive di Formez PA, così come la realizzazione di premi per le amministrazioni di qualità e la certificazione della qualità dei processi di miglioramento delle amministrazioni (anche attraverso la formazione dei valutatori).

Da alcuni anni Formez PA fornisce assistenza diretta a cittadini e amministrazioni per le varie iniziative orientate alla digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni. In particolare per l'adozione ed utilizzo della PEC, Posta Elettronica Certificata, da parte di imprese, ordini professionali e cittadini, per la diffusione dei certificati medici on-line, per la dotazione a scuole e sedi giudiziarie di nuove procedure e strumenti informatici e di comunicazione con gli utenti. A queste azioni si affianca dal 2010 ed è proseguita per tutto il 2012 la promozione e comunicazione del Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale e poi dell'Agenda Digitale, attraverso campagne di monitoraggio sull'adozione dei nuovi strumenti da parte delle amministrazioni e sulle aspettative dei cittadini.

Priorità strategica 4

La capacità istituzionale e amministrativa rimane una criticità delle amministrazioni del Mezzogiorno e su di essa la Commissione Europea ha richiesto a partire dal 2011 al Governo Italiano (DFP in primo luogo) e alle Regioni uno specifico impegno in considerazione sia del ritardo accumulato nella spesa dei fondi già assegnati sia delle condizionalità che sono previste per il prossimo ciclo di programmazione.

Nel corso del biennio 2011-2012 l'intervento dell'Istituto su questo tema è significativamente cresciuto. Le amministrazioni dell'Obiettivo Convergenza sono state le principali destinatarie dei progetti che sono stati sviluppati nell'ambito dei programmi operativi nazionali (PON GAS, PON GAT, PON SICUREZZA, COMPETENZE PER LO SVILUPPO e dei POR FSE e FESR delle regioni Molise, Calabria, Basilicata e Sicilia, Puglia e Sardegna).

Si segnalano, in particolare:

- *gli interventi a favore delle scuole, coerenti con una delle priorità indicate nel Piano d'Azione Coesione (Formez PA è, infatti, il principale attuatore dell'Asse II – Capacità Istituzionale, del PON Competenze per lo sviluppo) che hanno interessato in maniera massiva i dirigenti e il personale amministrativo delle scuole dell'Obiettivo Convergenza;*
- *il Progetto POAT Salute, svolto da Formez PA per conto del Ministero della Salute su fondi FESR nelle quattro Regioni dell'Obiettivo Convergenza, nell'ambito del quale si stanno realizzando numerose azioni tese a supportare le amministrazioni nella riorganizzazione della rete dei servizi territoriali e degli ospedali, in particolare di quella territoriale in Calabria (elaborazione e sperimentazione del modello Case della Salute), in Campania e in Puglia (Punto Unico di Accesso, modalità e strumenti di valutazione) e in Sicilia (sostegno alla gestione integrata dei percorsi assistenziali);*
- *i programmi mirati definiti d'intesa con le amministrazioni regionali (Calabria, Basilicata, Molise, Puglia, Sicilia, Sardegna) che hanno consentito l'intensificazione degli interventi previsti in quei territori su specifiche linee di policy rilevanti per le amministrazioni del territorio;*
- *i programmi sulla riqualificazione e l'ammodernamento dei servizi per il lavoro, realizzati d'intesa con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali;*
- *il programma di visite e scambi sulle politiche di inclusione sociale rivolto a tutte le Regioni del paese e che ha suscitato un enorme interesse da parte di tutte le amministrazioni interessate;*
- *il progetto di formazione in materia di appalti pubblici realizzato d'intesa con il DFP nell'ambito del PON SICUREZZA (Appalto Sicuro), la cui prima fase si è conclusa nel 2012.*

E' stata anche avviata la riflessione sul ruolo che dovrà assumere la capacità istituzionale e amministrativa nel prossimo ciclo di programmazione 2014 – 2020 per il quale sono previste delle condizionalità ex ante che interessano la sostenibilità organizzativa, la capacità di programmazione, l'avanzamento di specifiche policy settoriali (innovazione, sanità, ambiente, inclusione sociale, ecc.).

Sono state realizzate alcune iniziative di approfondimento ed elaborati primi documenti di riflessione.

Formez PA, inoltre ha supportato il DFP nel co-coordinamento del gruppo di lavoro che ha approfondito la presenza di determinate condizioni nelle amministrazioni centrali e regionali per verificarne lo stato in termini di adempimento della condizionalità ex ante n.11, Capacità Istituzionale e amministrativa.

Tutte queste iniziative mettono Formez PA nelle condizioni di essere un valido supporto per le amministrazioni centrali e regionali per la definizione dei nuovi documenti di programmazione per il prossimo ciclo di programmazione 2014-2020.

Priorità strategica 5

Nel biennio 2011 - 2012 FormezItalia – che era direttamente titolare delle attività di selezione e reclutamento - ha consolidato la sua posizione nell’ambito delle procedure di selezione e reclutamento per le PA interessando alle sue attività circa 250.000 persone.

La società è riuscita in particolare a portare a termine in tempi più rapidi del previsto le procedure di reclutamento per il Comune di Napoli (che si sarebbero dovute chiudere a dicembre 2012) e ha messo a punto delle proposte molto efficaci ed apprezzate per l’espletamento di procedure di selezione direttamente on line.

Nel biennio ha inoltre, coadiuvato importanti processi di selezione per amministrazioni centrali e locali, SSPA, MIUR, Presidenza del Consiglio dei Ministri, ISTAT.

Nella seconda metà del 2012, a seguito del processo di fusione, le attività di reclutamento e selezione sono tornate nella titolarità di Formez PA, ferme restando le competenze e le expertises che hanno consentito a queste attività di diventare una vera e propria eccellenza nel panorama nazionale.

Nella seconda metà del 2012 Formez PA con il supporto dei dirigenti e dei dipendenti di FormezItalia che a gennaio 2013 sono transitati in Formez PA, è stato impegnato nella realizzazione del concorso “Abruzzo” (300 unità di personale da reclutare), in quello ANSAS – INDIRE (145 unità di diverso profilo), nella selezione delle guide turistiche per la Regione Campania (12.000 concorrenti) e nella definizione delle procedure per il reclutamento di 80 funzionari per la Regione Puglia.

E’ proseguito, infine, e si è concluso, con risultati molto positivi in termini di apprezzamento delle attività realizzate, il programma di formazione per il personale della Corte dei Conti.

I volumi

Nel 2012 sono stati realizzati 164 progetti, (di cui uno realizzato con fondi a valere interamente sul contributo di legge) per un volume di attività di oltre €.46.673.067; altri 11 progetti sono stati realizzati da FormezItalia per un numero complessivo di 175 iniziative progettuali.

I volumi di attività risultano molto significativi anche se diversificati rispetto a quelli dell’anno precedente. Sono state erogate 17.000 gg. di assistenza tecnica e di affiancamento (dato questo fornito in difetto perché non tiene integralmente conto del lavoro di coordinamento e direzione svolto direttamente dai dirigenti e dei funzionari di Formez PA), confermando i valori del 2011; sono state assicurate circa 45.000 partecipazioni alle attività, un valore molto più elevato di quello previsto; sono stati realizzati oltre 450 tra laboratori, workshop e focus group. Le giornate di formazione risultano leggermente incrementate rispetto all’anno precedente (1966), così le ore di FAD (6804) sono nettamente diminuite perché l’alto valore dei due anni precedenti era stato assicurato dal progetto “Appalto Sicuro” di cui nel 2012 si è

conclusa la prima fase (per il 2013 è atteso un valore molto più elevato). Va anche segnalato che una parte consistente dell'attività che nel 2012 è stata classificata come FAD è costituita da webinar (che hanno un rilievo didattico e di approfondimento molto superiore a una tradizionale ora di formazione a distanza); non a caso il numero di fruitori delle attività a distanza (5410) risulta significativamente incrementato.

I contact center gestiti e coordinati da Formez PA hanno incrementato notevolmente il numero di accessi, anche per la messa in linea del nuovo portale degli italiani e comunque anche i contatti diretti di Linea Amica sono cresciuti nel corso del 2012 (in particolare i contatti inbound e i contatti web).

Questi indicatori – selezionati tra quelli raccolti attraverso i progetti e presentati nella relazione – sono in grado, tuttavia, di rappresentare solo parzialmente l'impegno di Formez PA per favorire il miglioramento delle performance delle amministrazioni e sostenere i processi di cooperazione e leale collaborazione tra i diversi livelli di governo.

Il lavoro di Formez PA è fatto di assistenza costante, capacità di ascolto, progettualità, individuazione di spazi per il confronto e la collaborazione messi a disposizione quotidianamente delle amministrazioni e dei cittadini.

I sistemi di misurazione, monitoraggio e valutazione

Nel paragrafo 4 e 5 del piano triennale 2011 – 2013 sono presentati i sistemi di misurazione e valutazione dei quali l'Istituto si è dotato e che vengono sviluppati nel triennio e sono specificati i principali obiettivi di miglioramento.

Tutte le attività previste sono state avviate anche se non sempre si è riuscito a rispettare la tempistica prevista.

Si segnalano, in particolare l'avvio del sistema di monitoraggio tecnico delle attività che, non è ancora andato a regime e necessita di una ulteriore riprogettazione, la rilevazione qualitativa dei risultati raggiunti con i progetti del PON GAS – Asse E e del PON GAT, la redazione del bilancio sociale del 2011 – 2012 che è in via di completamento, l'implementazione del nuovo modello organizzativo aggiornato, anche in considerazione dell'incorporazione di FormezItalia, la realizzazione di alcune importanti iniziative di formazione per il personale, la definizione delle nuove regole per la valutazione delle performance individuali dei dipendenti.

Formez PA ha, infine, sempre mantenuto alta l'attenzione alla razionalizzazione e riduzione dei costi di gestione, anche tenendo conto delle continue sollecitazioni e dei suggerimenti ricevuti dal magistrato vigilante della Corte dei Conti.

Per quanto riguarda le attività in via di definizione elencate nel Piano Triennale nella relazione sono specificati i progetti che sono stati effettivamente avviati e le attività originariamente non previste che si sono aggiunte nel corso dell'anno.

2.4 LE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI

Nel 2012 si è proceduto con la definizione dei contratti e della progettazione di 2 Twinning aggiudicati alla fine del 2011 che ampliano il ventaglio dei paesi e delle amministrazioni beneficiarie dell'assistenza di Formez PA:

- *Georgia - Support to the Institutional Development of the National Agency for Cultural Heritage Preservation of Georgia*
Montenegro "Strengthening administrative capacities in information society per incrementare l'utilizzo dei servizi on-line delle autorità governative e la qualità degli stessi.

Sono state poi completate le attività propedeutiche all'avvio del twinning:

- *Turchia "Quality Control Tests for Human Vaccines and Sera": per l'adeguamento alle politiche UE nel campo della salute pubblica, gestito da Formez PA, in collaborazione con il ministero della Salute Italiano e l'Istituto Superiore di Sanità in qualità di capofila. Nel periodo è proseguita inoltre l'implementazione delle attività dei seguenti progetti:*
- *Giordania "Institutional strengthening for the Telecommunications Regulatory Commission": per il sostegno al settore delle telecomunicazioni e della regolamentazione delle relative politiche;*
- *Turchia "Improving Data Quality in Public Accounts: volto al miglioramento della qualità dei dati dei conti pubblici;*
- *Albania "Support to Albanian Civil Aviation Safety Management Systems to the requirements of the Council Regulation (EC) 787/2007": volto a supportare il sistema di gestione di sicurezza dell'Aviazione Civile Albanese.*

E' stata chiusa la fase di rendicontazione del twinning:

Strengthening the anti-corruption inter-agency cooperation – management support of the Ministry of Justice anti-corruption sector: volto al rafforzamento dello stato di diritto in Croazia attraverso l'implementazione della Strategia nazionale anticorruzione.

Continua la partecipazione del Formez PA e l'implementazione di progetti EuropeAid. Si è chiuso a giugno il progetto in Macedonia "Assistenza tecnica per la creazione di una struttura di formazione e supporto nell'ambito del regolamento IPA".

Si sono regolarmente concluse le attività del progetto in Serbia "Supporto alla realizzazione di un sistema di gestione decentrato dei fondi UE" che è terminato ad aprile 2012 e nell'ambito del quale esperti Formez hanno svolto missioni in loco di formazione e assistenza tecnica.

Sono state avviate le attività del progetto in Croazia il cui obiettivo generale è il supporto al Ministero della Pubblica Amministrazione nell'implementazione della nuova legge sulle procedure amministrative, anche con una importante visita di studio in Italia di alti dirigenti croati.

Nell'ambito delle gare internazionali cui Formez Pa partecipa mettendo a disposizione la propria expertise e i propri esperti, a febbraio 2012 è stato aggiudicato un progetto in Ghana che si prefigge di sostenere i governi locali nello sviluppo di un sistema di gestione delle Risorse Umane e per una migliore performance dei servizi delle amministrazioni pubbliche rivolti ai cittadini.

A novembre è stato aggiudicato un progetto in Sierra Leone finalizzato alla migliore gestione delle risorse umane da parte del competente ufficio del governo centrale del Paese.

E' in svolgimento il progetto in Namibia finalizzato alla creazione di un sistema di pianificazione strategica nel Paese.

La collaborazione con il Ministero dell'Interno e con l'Ufficio S.I.R.E.N.E, avviata nel 2008 in occasione della conduzione di due progetti Twinning, è proficuamente sfociata nell'aggiudicazione di una serie di progetti su linee di finanziamento ISEC:

- *Baccus: è un progetto per combattere la criminalità legata alle frodi alimentari e di migliorare la sicurezza dei consumatori;*
- *Capaci: è un progetto per costituire un sistema informatico per monitorare i flussi finanziari legati ai grandi appalti pubblici;*
- *Dogane: è un progetto per la realizzazione di una piattaforma integrata per la condivisione di dati e documenti;*
- *PSYCHE – Protecting System for Cultural Heritage, è un progetto di allerta su beni culturali rubati.*

A settembre sono terminate le attività del progetto PON "Hub&Spoke, nuova fase".

Questo nuovo percorso di empowerment, che Il DFP ha deciso di portare avanti alla luce dei risultati positivi della prima esperienza, mira a creare un network interregionale fra gli Enti Locali del Mezzogiorno per lo scambio, la condivisione e lo sviluppo di iniziative di cooperazione congiunte. In tale ottica sono state coinvolte anche altre cinque nuove amministrazioni provinciali (Provincia di Salerno, Provincia di Avellino, Provincia di Benevento, Provincia di Brindisi e Provincia di Messina) presso le quali sono stati svolti Laboratori di cooperazione internazionale.

2.5 SVILUPPO DI NUOVE ATTIVITÀ

In questo paragrafo si da conto dell'avanzamento delle attività che al momento della redazione del piano annuale erano ancora in fase di definizione o non previste.

In particolare:

- *E' stata avviata l'attività di monitoraggio sullo sviluppo del ciclo di gestione della performance nelle amministrazioni centrali realizzate d'intesa con CIVIT;*
- *E' stata sottoscritta una nuova convenzione nell'ambito del PON GAS – Asse E, per la misurazione e riduzione degli oneri amministrativi e l'accompagnamento delle amministrazioni all'attuazione di "Semplifica Italia";*
- *E' stato sottoscritto un atto aggiuntivo con il DFP e con il MIUR per la realizzazione di ulteriori interventi di formazione e assistenza per le Scuole delle regioni dell'Obiettivo Convergenza (gare e appalti, CAD, dematerializzazione);*
- *Sono state sottoscritte una serie di convenzioni con il DFP e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per lo sviluppo degli interventi a favore dei sistemi locali per il lavoro e degli osservatori sul mercato del lavoro;*
- *E' stata sottoscritta una convenzione con il DFP – Regione Puglia per la realizzazione di un programma integrato per il miglioramento delle performance delle amministrazioni della Regione Puglia da sviluppare nell'ambito del POR – FSE – Asse VII;*
- *Sono state sottoscritte ulteriori convenzioni con la Regione Calabria e la Regione Molise per azioni di assistenza tecnica e accompagnamento nell'ambito dei Piani Operativi Regionali;*
- *Sono state ulteriormente finanziati gli interventi sulle energie rinnovabili e le comunità sostenibili realizzati per conto del MATTM;*
- *E' stata avviata l'attività a sostegno del sistema di valutazione e dei nuclei di valutazione, d'intesa con il DFP, il DPS e UVAL;*
- *E' stata sottoscritta la convenzione per l'attuazione del Piano Operativo di Assistenza Tecnica di titolarità del DFP da realizzare nell'ambito del PON GAT – Obiettivo II,4;*
- *Sono state avviate le procedure di selezione per la regione Abruzzo, ANSAS – INDIRE, Regione Campania (guide turistiche) e avviati i contatti con la Regione Puglia per la selezione di 88 funzionari;*
- *Sono state sottoscritte con il DFP (le attività saranno avviate nel 2013) 5 convenzioni per la realizzazione di interventi per lo sviluppo delle capacità amministrative complementari a quelli posti in essere con la programmazione comunitaria.*

Il sistema di misurazione della performance

Nel corso del 2012 è continuato l'impegno all'affiancamento e al miglioramento dei sistemi di monitoraggio, rendicontazione, misurazione della performance organizzativa e individuale.

Il monitoraggio tecnico

L'applicativo predisposto negli anni scorsi è stato aggiornato tenendo conto delle novità introdotte nella progettazione esecutiva anche in considerazione delle richieste avanzate dal DFP ed è stato testato e trasferito nell'Intranet di Formez PA.

Contestualmente sono stati anche rivisti e aggiornati gli elenchi di indicatori, strumenti e prodotti, tenendo conto delle sollecitazioni ricevute dai responsabili di progetti e dei risultati delle sperimentazioni del sistema realizzate in precedenza.

Il caricamento dei dati sul sistema è stato avviato nella prima metà dell'anno e sono state effettuate le prime elaborazioni che, tuttavia, hanno consentito di verificare che il sistema, nonostante tutte le modifiche apportate, non era ancora in grado di fornire le informazioni necessarie per la verifica dell'andamento dei progetti in corso di attuazione.

Si è proceduto, pertanto, alla definizione di un nuovo progetto che ha riconsiderato la logica di fondo del sistema di monitoraggio, ridefinito gli obiettivi del sistema e individuato i principali componenti.

Il sistema è attualmente in fase di definizione e sarà implementato nel corso del 2012.

Il sistema di valutazione delle performance individuali

Nel corso dell'anno è proseguita la riflessione e il confronto con le OO.SS. per la revisione del sistema di valutazione delle performance individuali.

Dopo una prima, parziale sperimentazione nel 2011, esso sarà ulteriormente aggiornato nel 2012,

La misurazione dei risultati

La valutazione dei risultati raggiunti – e la loro comunicazione – è un impegno che Formez PA ha assunto nel piano triennale. Peraltro vi è una forte sollecitazione da parte della Commissione Europea, del Governo e del DFP ad approfondire il tema della misurazione dei risultati degli interventi sulla capacità istituzionale, anche in considerazione del rilievo che le amministrazioni hanno nell'attuazione delle politiche di sviluppo e coesione.

La individuazione di indicatori misurabili che danno conto dei risultati raggiunti in termini di avanzamento istituzionale e non solo di proposte d'innovazione non è sempre agevole: l'agente esterno del cambiamento (utilizzando la terminologia del valutatore esterno del PON GAS) spesso non ha gli strumenti per far sì che le proposte di innovazione, ancorché condivise con le amministrazioni, vengono messe in atto.

La riflessione in corso interessa sia le modalità per "potenziare" i risultati attraverso una maggiore finalizzazione dei progetti, sia le modalità per rilevarli.

Le due sperimentazioni avviate nel 2012 per le attività del 2011, rispettivamente per il PON GAT e il PON GAS saranno ripetute e ulteriormente sviluppate per le attività del 2012.

Al momento della redazione di questa relazione entrambe le rilevazioni sono in corso.

I risultati saranno presentati non appena disponibili e, comunque entro i termini di approvazione del bilancio 2012.

La customer satisfaction

La migrazione da sistemi differenziati a un sistema unitario per la valutazione del gradimento dei partecipanti alle diverse attività realizzate da Formez PA è stata sviluppata nel corso del 2012, nell'ambito del rafforzamento dei servizi di contatto con i cittadini e del sito istituzionale ed è attualmente in fase di test.ing.

Va segnalato, in ogni caso, che continuano nell'ambito dei singoli progetti le rilevazioni sulla soddisfazione dei partecipanti e/o degli utenti dei servizi.

Si ricorda, qui, in particolare la misurazione della CS del servizio "Linea Amica": il 91% degli utenti giudica il servizio positivo; il rimanente da una valutazione neutra (5,7%) o negativa (il rimanente 3,2%).

Il bilancio sociale

La definizione del processo per la redazione del bilancio sociale, dopo una prima riflessione su obiettivi e contenuti del bilancio sociale per Formez PA sviluppata subito dopo l'approvazione del piano triennale 2011 – 2013, è stata effettuata nel secondo semestre 2011, con l'obiettivo di avere primi risultati entro il 2012.

La redazione del bilancio sociale si pone l'obiettivo di rendere accessibile, trasparente e valutabile l'operato di Formez PA da parte di tutti gli interlocutori attraverso la rappresentazione di come l'Istituto abbia interpretato e realizzato in questi due anni la sua nuova missione istituzionale.

Per fare ciò, l'Istituto ha predisposto un percorso formativo e laboratoriale che ha previsto la partecipazione dei propri tecnici e del personale amministrativo, tramite la definizione di gruppi operativi, al fine di avere una rappresentazione chiara e completa dei programmi attuati, dei servizi erogati e dei risultati raggiunti. Il Bilancio sociale di Formez PA, infatti, rende conto sia del valore pubblico prodotto dalle attività di sostegno all'attuazione delle riforme e alla diffusione dell'innovazione amministrativa sia delle risorse umane, economiche e finanziarie impiegate.

E' stata redatta una prima bozza del bilancio sociale per il 2010 - 2011 che è attualmente in fase di confronto con la dirigenza.

Il documento finale sarà trasmesso agli Organi di Formez PA per essere successivamente presentato e diffuso nelle forme che saranno ritenute più opportune.

Il sito istituzionale

Il sito istituzionale di Formez PA ha il compito di dare diffusione e trasparenza alle attività e alle iniziative dell'Istituto, rispettando le indicazioni delle Linee Guida per la qualità dei siti web, con una particolare attenzione alla accessibilità.

Il sito istituzionale opera come portale di accesso a diversi ambienti web:

- *i focus tematici con notizie, documentazione, attività, esperienze e attori (www.formez.it);*
- *l'ambiente dedicato alle comunità di pratiche, di progetto e di apprendimento (innovatori.formez.it);*
- *l'ambiente per l'apprendimento on line assistito e autonomo (elearning.formez.it);*
- *i siti dedicati alla erogazione di servizi come Linea Amica o il portale della PA.*

L'evoluzione del sito istituzionale prevede:

- *il rafforzamento della visibilità dei contenuti nei motori di ricerca e nei social network;*
- *l'adeguamento dei focus ai temi di maggiore interesse per il cambiamento della PA;*
- *l'arricchimento multimediale dei contenuti.*

2.2 Gli obiettivi di miglioramento

Gli interventi di miglioramento più significativi realizzati nel 2012 hanno interessato, oltre alla razionalizzazione dei costi e della gestione delle risorse umane, di cui si da conto più diffusamente nei documenti allegati al bilancio:

- *l'intensificazione dei processi di digitalizzazione attraverso l'attivazione della posta certificata e della firma elettronica;*
- *la revisione nell'ottica della semplificazione, del modello organizzativo;*
- *la sperimentazione di un applicativo per la rilevazione delle competenze distintive del personale che interessa il personale compreso nell'area professionale C;*
- *l'approfondimento delle esigenze di formazione del personale dipendente e l'avvio della programmazione della formazione anche attraverso la partecipazione ai bandi di FONTER e FONDIR.*

Nel frattempo è anche proseguita l'attività di formazione e riqualificazione del personale in risposta alle specifiche esigenze di singoli uffici e funzioni.

3 – L'attività di comunicazione e diffusione

3.1 I siti Formez

Nell'anno 2012 è stato assicurato in maniera sistematica il monitoraggio dei tre principali siti web gestiti direttamente da Formez PA (per i servizi di Linea Amica, si rimanda alla scheda dedicata al progetto):

- www.formez.it
- www.formez.eu
- www.innovatoripa.it