

2021_Z503
Obiettivo pluriennale Sperimentazione di metodologie per la valutazione partecipativa della Performance e di monitoraggio dei Servizi

Direzione	GENERALE	Direttore	PARENTI GIACOMO	Classificazione	INTERDIREZIONALE
Servizio	SERVIZIO PIANIFICAZIONE CONTROLLO E STATISTICA	Dirigente	MARUNTI CHIARA	Tipologia	SVILUPPO

Collegato a

INDIRIZZO STRATEGICO D.U.P.: 2021_IND_STRATEG_13 BUONA AMMINISTR. E QUARTIERI

OBIETTIVO STRATEGICO D.U.P.: 2021_13_IS_OB_STR_01 ATTUARE UN COMUNE EFFICIENTE

Obiettivo Operativo 13.1.32 - 13.1.28
del D.U.P.
**Descrizione
dettagliata
dell'obiettivo**

L'obiettivo, inter-direzionale e pluriennale, ha la finalità di inserire la partecipazione dei cittadini nel processo di misurazione della performance organizzativa, ai sensi degli artt. 7 e 19bis del d.lgs. 150/09 con la messa a punto di un modello a regime pronto per essere applicato, previa sua sperimentazione. Saranno prese a riferimento le Linee Guida n.4/2019 sulla valutazione partecipativa nelle PA del Dipartimento della Funzione Pubblica.

Nell'arco del prossimo triennio occorre infatti implementare, in maniera graduale, forme di coinvolgimento dei cittadini nel ciclo di gestione della performance non solo in veste di utenti di servizi ma anche di co-valutatori delle attività di cui si beneficia, ai fini della programmazione futura e del miglioramento delle attività e dei servizi erogati dall'amministrazione, nonché mediante la definizione di nuovi standard qualitativi e quantitativi dei servizi. Ci si prefigge di strutturare forme di coinvolgimento attivo dei portatori di interesse nella definizione degli obiettivi dell'Ente previo avvio, nel corso del 2021, di una sperimentazione su almeno un Servizio.

Per fare questo sarà necessaria la collaborazione di più Direzioni ovvero, in questa prima fase: DSI, Ufficio del Sindaco e Ufficio Segreteria Generale. Per il 1° anno di sviluppo dovrà essere infatti definito il metodo di lavoro e messi a punto gli strumenti da utilizzare (mappatura degli stakeholders; Carte dei Servizi; indagini di rilevazione del gradimento da parte dell'utenza).

Infine, al fine di dare maggiore evidenza ai percorsi di partecipazione svolti dall'Ente finalizzati all'ascolto della cittadinanza per pianificare le strategie, l'obiettivo si propone di svolgere una funzione di raccordo e presidio, attraverso una analisi delle forme di coinvolgimento utilizzate e del livello di coinvolgimento raggiunto.

2021_Z503

Obiettivo pluriennale Sperimentazione di metodologie per la valutazione partecipativa della Performance e di monitoraggio dei Servizi

BUDGET

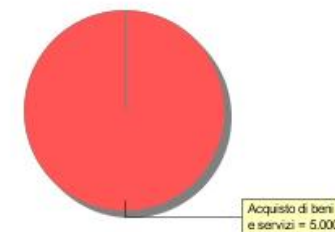
Budget Entrata

	Tit.	Cat.	Descrizione	Importo
			Totale Entrate	

Non presenti dati

		Tit.	Int.	Descrizione	Importo
2021	CP	1	03	Acquisto di beni e servizi	5.000,00
				Totale Spesa	5.000,00

Budget Spesa



GANTT



2021_Z503

Obiettivo pluriennale Sperimentazione di metodologie per la valutazione partecipativa della Performance e di monitoraggio dei Servizi

FASI						
Descrizione	Peso	Inizio Previsto	Fine Prevista	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
Analisi Linee Guida sulla Valutazione Partecipativa e presentazione dell'ipotesi di evoluzione del sistema al DG, al Nucleo di Valutazione e alla DRU		01/01/2021	31/03/2021	MARUNTI CHIARA	PIANIFIC.CONTR. E STATISTICA	
Analisi e monitoraggio delle attuali carte dei servizi e implementazione delle schede di sintesi PEG dei Servizi che erogano servizi all'utenza con indicatori relativi a Carte dei Servizi e/o indagini di gradimento		01/02/2021	31/10/2021	MARUNTI CHIARA	PIANIFIC.CONTR. E STATISTICA	
Collaborazione ai processi di partecipazione Firenze Prossima e Firenze Respira e supporto alla geolocalizzazione delle segnalazioni ricevute		01/01/2021	31/07/2021	DUGHERI GIANNI - P.O. STATISTICA E TOPONOMASTICA	PIANIFIC.CONTR. E STATISTICA	
Potenziamento delle indagini di gradimento sui servizi comunali		01/02/2021	31/12/2021	DUGHERI GIANNI - P.O. STATISTICA E TOPONOMASTICA	PIANIFIC.CONTR. E STATISTICA	
INDICATORI						
Descrizione	Tipo		Valore Atteso			
Aggiornamento mappa interattiva segnalazioni ricevute nei processi partecipativi Firenze Prossima e Firenze respira con dati per Quartiere, Utoe e Rione	RISULTATO		31/07/2021			
Predisposizione deliberazione variazione PEG per inserimento d'ufficio di un indicatore relativo a carte di servizi e/o indagini di gradimento per i centri di responsabilità che erogano servizi all'utenza e le cui schede di sintesi ne risultano sprovviste	RISULTATO		1,00			
N. indagini di gradimento svolte	RISULTATO		16			