VALORE P.A.
2020

PROPOSTA DI ACCREDITAMENTO CORSO DI FORMAZIONE
SOGGETTO PROPONENTE

TITOLO DEL CORSO: La qualità del servizio pubblico. La centralità del cittadino; Gestione volta all'eccellenza. Citizen relationship management nelle Pubbliche Amministrazioni

CORSO DI PRIMO LIVELLO

AREA TEMATICA: Pianificazione, misurazione e valutazione della performance nella Pubblica Amministrazione.

DURATA DEL CORSO: 60 ORE

SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO
Facoltà di Economia, "Sapienza" Università di Roma, Via del Castro Laurenziano 9 – 00161 Roma

PROGRAMMA SINTETICO DEL CORSO, DEI CONTENUTI E DELLE FINALITÀ

L'obiettivo del corso è quello di definire gli obiettivi, le funzioni, gli strumenti e il quadro normativo a supporto del perseguimento della "centralità del cittadino", come obiettivo fondamentale delle amministrazioni pubbliche.
Tale centralità è esplorata e definita non solo in relazione alle forme di partecipazione previste nell'ordinamento e finalizzate alla tutela sia degli interessi collettivi, sia degli interessi individuali, ma anche all'interno del più ampio processo di formazione dell'interesse pubblico, con la previsione del contributo dei cittadini alla definizione degli assetti funzionali e organizzativi delle amministrazioni pubbliche e alla valutazione degli stessi servizi erogati.
In questi ambiti assume particolare rilievo la "qualità" dei servizi, che verrà definita sia metodologicamente, sia rispetto alla sua dimensione normativa e anche in relazione alla sua misurazione attraverso gli approcci quantitativi per la sua rilevazione, anche attraverso strumenti di *customer satisfaction*. In particolare, i servizi pubblici saranno intesi quali strumenti per il perseguimento degli interessi generali.
Un ulteriore modello di partecipazione, e dunque anch'esso riferibile alla "centralità" del cittadino, riguarda l'obiettivo del miglioramento dei servizi pubblici, rispetto alla loro capacità di risultare pienamente funzionali al miglioramento delle utilità individuali e collettive.
Sotto questi profili i principi di adattamento e miglioramento (qualità e gestione volta all'eccellenza) verranno analizzati non solo sotto l'aspetto normativo, ma anche gestionale, rispetto all'intero ciclo di vita dei servizi pubblici, valorizzando, in particolare, non solo gli strumenti di rilevazione della *customer satisfaction*, ma anche gli strumenti correlati alla gestione dell'eccellenza, definita dal "più alto livello qualitativo raggiungibile", assicurando in tal modo una stretta correlazione con il ruolo del cittadino sia nella fase di definizione degli interessi da tutelare e dei relativi strumenti (servizi), sia nella fase di valutazione e definizione della qualità e delle azioni di miglioramento.
L'attività didattica, al fine di migliorare l'apprendimento dei temi trattati, prevederà anche apposite sessioni di approfondimento e attività di discussione e valutazione di casi concreti con la verifica di

strumenti e comportamenti proposti in situazioni reali, con testimonianze e trattazione di casi aziendali attraverso la presentazione di esperienze dirette delle amministrazioni.

INDICATORI DI OUTCOME

Acquisizione da parte dei corsisti di una maggiore informazione del quadro normativo e degli strumenti idonei al miglioramento dell'efficienza produttiva e al raggiungimento della "centralità del Cittadino" nello svolgimento dell'attività della PA

INDICATORI DI OUTCOME/OUTPUT

Aumento della capacità dei corsisti di migliorare l'efficienza e l'efficacia delle attività svolte nei loro uffici e, più specificamente, di perseguire la "centralità del cittadino" inteso come obiettivo di fondo della Pubblica Amministrazione

ORARIO E SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO

Il corso di formazione si svolgerà nell'arco di 12 settimane, una sola lezione a settimana indicativamente dalle ore 9.00 alle ore 14.00.
Il corso si terrà presso il Dipartimento di Economia e Diritto, Sapienza Università di Roma in via del Castro Laurenziano 9, Roma (fermata metro Policlinico – linea B).
Nel caso di grave emergenza sanitaria sarà adottata la modalità di didattica a distanza autorizzata dalla Direzione Regionale/ Coordinamento metropolitano dell'Inps

ORGANIZZAZIONE DEL CORSO

L'attività formativa è di 60 ore dedicate all'attività di didattica frontale.
Non è previsto il rilascio di crediti formativi universitari (CFU).

Contenuti Attività Didattica Frontale	**Ore di lezione**
Introduzione e piano del corso Dallo Stato centrale alla Repubblica delle autonomie. La sussidiarietà nell'ordinamento giuridico. Sussidiarietà verticale e conflitti di competenza tra amministrazioni.	5
Preferenze e utilità individuali e collettive e formazione delle politiche pubbliche	5
Le consultazioni pubbliche via Internet. Fonti ed effetti nell'ordinamento giuridico.	5
Il concetto moderno di società civile e il principio di cittadinanza come lavoro Democrazia partecipativa e partecipazione ai procedimenti amministrativi generali e ai procedimenti normativi.	5

La “governance territoriale”: gestione sociale del territorio e delle organizzazioni di rappresentanza	5
Dal diritto di accesso procedimentale all’accesso civico generalizzato e la riforma della disciplina sulla trasparenza amministrativa	5
Il principio di adattamento dei servizi della PA alle esigenze degli utenti. Dalla Carta dei servizi alla disciplina sulle performance nella PA. Qualità ed efficacia dei servizi, valutazione della performance e customer satisfaction	5
Riforma contabile degli enti territoriali, finanza pubblica e regole UE	5
La rilevazione della qualità attraverso strumenti di customer satisfaction. Premialità e valorizzazione del merito nel contesto normativi	5
Bilancio dello stato, politiche pubbliche e programmazione	5
Analisi d’impatto della regolazione La gestione della performance nell’esperienza di una amministrazione dello stato	5
Sussidiarità orizzontale e modelli cooperativi Integrazione europea e formazione delle politiche pubbliche Conclusioni del corso	5
	Totale ore: 60

MODALITÀ DELL’ATTIVITÀ DIDATTICA

Al fine di ampliare le conoscenze teoriche e le pratiche professionalizzanti, l’attività didattica sviluppata nel percorso formativo prevede il ricorso a diverse modalità di coinvolgimento attivo dei corsisti.
In ogni lezione si stimolerà la più ampia partecipazione alla discussione da parte dei coesisti anche attraverso la presentazione di esperienze concrete, con riferimento particolare alla valutazione dell'efficacia ed efficienza dell’attività svolta negli Uffici della Pubblica Amministrazione.
Le lezioni frontali verranno associate a proiezioni di slide e video, ad attività di laboratori e ad esercitazioni che prevedono la lettura e la discussione in piccoli gruppi di materiali forniti dal docente, la successiva presentazione da parte del gruppo e la discussione collegiale. Il percorso formativo prevede la presentazione e discussione di casi di studio collegati agli argomenti trattati, anche con la partecipazione di testimoni privilegiati. Sono previste anche attività da svolgere nel laboratorio di economia sperimentale CIMEO, afferente al Dipartimento di Economia e Diritto.

CORPO DOCENTI

Direttore del corso: Giovanni Di Bartolomeo, Professore Ordinario di Politica Economica presso “Sapienza” Università di Roma.

Coordinatore didattico: Felice Roberto Pizzuti, Professore Ordinario di Economia e politica del welfare state, Facoltà di Economia, “Sapienza” Università di Roma.

Faculty:

Enrico Arcuri, Componente dell'Organismo Indipendente di Valutazione della performance del Ministero per le Politiche agricole alimentari, forestali e del turismo.

Elton Beqiraj, Ricercatore in Politica economica, Dipartimento di Economia e Diritto, Sapienza Università di Roma, docente esperto presso il Master in Economia Pubblica, Sapienza Università di Roma, consulente presso il Ministero Economia e Finanza

Daniela Bolognino, Professore incaricato di Contabilità di stato, Dipartimento di Scienze Politiche, Università degli Studi Roma Tre.

Giuseppe Cammarota, Professore a contratto, Dipartimento di Scienze politiche, Università L.U.I.S.S. "Guido Carli", Roma.

Roberto Finelli, Professore ordinario di filosofia, Università degli Studi Roma Tre

Marco Di Folco, Ricercatore confermato in Istituzioni di Diritto pubblico, Università di Roma Tor Vergata e Consulente presso l'Ufficio legislativo del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare.

Carlo Gelosi, Prof. di Sociologia del territorio, Dipartimento di Scienze della società e della formazione d'Area Mediterranea, Università per Stranieri Dante Alighieri di Reggio Calabria.

Vanessa Manzetti, Ricercatore in Istituzioni di diritto pubblico, Dipartimento Scienze Politiche, Università di Pisa

Paola Mariani , Direttore Amministrativo contabile, Ministero dell'Economia e delle Finanze, Ragioneria Generale dello Stato,

Stefano Papa, Ricercatore, presso il Dipartimento di Scienze Politiche, Università degli Studi della Campania "Luigi Vanvitelli".

Marina Pietrangelo, Ricercatrice del Consiglio Nazionale delle Ricerche, Istituto di Teoria e Tecniche dell'Informazione Giuridica, Firenze.

Felice Roberto Pizzuti, Professore Ordinario di Economia e politica del welfare state, Facoltà di Economia, "Sapienza" Università di Roma.

Simonetta Saporito, Coordinatore Ufficio Supporto Normativo, Studi e Relazioni Esterne, Dipartimento per le Riforme Istituzionali Presidenza del Consiglio dei Ministri

Oltre ai docenti sopra elencati, il coordinamento del corso si avvarrà di altro personale dirigente delle Pubbliche Amministrazioni per lo sviluppo di sessioni, testimonianze ed esercitazioni sulle principali tematiche inerenti la centralità del cittadino, la qualità dei servizi, la gestione volta all'eccellenza e la valutazione della performance, con particolare riferimento alle esperienze maturate in ambito amministrativo.