



RIFORMA BRUNETTA

COSA ABBIAMO IMPARATO
DAGLI ALTRI PAESI



I PUNTI IN COMUNE DELLE RIFORME

- La Riforma Brunetta aderisce ad un movimento a livello OCSE di miglioramento del rendimento delle pubbliche amministrazioni e di rafforzamento della rendicontazione dei risultati ai propri cittadini.
- L'analisi di queste riforme ha permesso di definire un quadro di riferimento internazionale per la riforma Brunetta.
- I punti in comune di tutte le riforme recenti in ambito OCSE sono:
 - Il cittadino è al centro dell'azione amministrativa:** si pianifica in funzione dei suoi bisogni, si valuta in funzione della sua soddisfazione.
 - Definizione di un ciclo di performance.** Tutti i Paesi seguono questa logica: pianificare meglio per agire meglio ed informare meglio (trasparenza)
 - Premiare in modo selettivo** i dipendenti meritevoli
 - Istituire un agente di accompagnamento alla riforma** (Agenzia, Direzione Generale)
 - Ridefinire il ruolo dei dipendenti pubblici (diritti e doveri)**



FOCUS SU ALCUNI PAESI

- Fra tutti i Paesi OCSE, **occorre mettere in evidenza Francia, Regno-Unito, Spagna, Portogallo e Canada** per le misure adottate che sono analoghe a quelle presenti nella riforma Brunetta.
- Ogni Paese ha una tradizione specifica, ma emergono chiaramente **aspetti comuni** a tutti e che ritroviamo nella riforma Brunetta: **Valutazione, Premialità selettiva, Customer Satisfaction, Trasparenza** nonché la costituzione di un **agente di accompagnamento alla riforma** (Agenzia, Direzione Generale specifica, ecc.).
- Per ciascun paese sono evidenziate le iniziative più rilevanti nel contesto della riforma Brunetta.

TABELLA RIASSUNTIVA

	VALUTAZIONE	PREMIALITA' SELETTIVA	COMMISSIONE /AGENZIA	TRASPARENZA	Customer Satisfaction
FRANCIA		<i>Adozione progressiva</i>			
UK					
SPAGNA		<i>In corso di adozione</i>			
PORTO- GALLO					
CANADA					



FRANCIA

- Standard di qualità' per la *customer satisfaction* (“Standard Marianne”)
- Agenzia di accompagnamento (Direzione Generale della Modernizzazione, ca. 130 dipendenti)
- Metodologie di accompagnamento alla performance (definizione obiettivi ed indicatori)
- Ridefinizione del ruolo del dipendente pubblico (“Service public 2012”)
- Portale della performance pubblica



REGNO UNITO

- Standard di qualità per la *customer satisfaction* (“*Customer Service Excellence*”)
- Dimensioni della valutazione (capacità amministrativa, efficienza, efficacia, *customer satisfaction*)
- Pianificazione e reporting delle attività delle amministrazioni centrali e periferiche.
- Organo di accompagnamento (Delivery Council e Audit Commission)
- Utilizzo della consultazione telematica



SPAGNA

- Una agenzia di valutazione (incentrata sulla qualita' dei servizi pubblici, ca. 80 dipendenti)
- Accompagnare il miglioramento delle amministrazioni (modelli di valutazione e linee guide)
- Interfaccia unica con il cittadino (“060”, equivalente spagnolo di “Linea Amica”)
- Ridefinizione del ruolo del dipendente pubblico



PORTOGALLO

- Un sistema integrato di valutazione della performance (organizzazioni, dirigenti e dipendenti)
- Fasce di merito (25/50/25)
- Portale dei risultati della valutazione
- Una valutazione incentrata sulla produttività e la *customer satisfaction*



CANADA

- Sistema di reporting delle performance
- Modello di valutazione
- Portale della performance pubblica
- Trasparenza ed integrità nella PA