



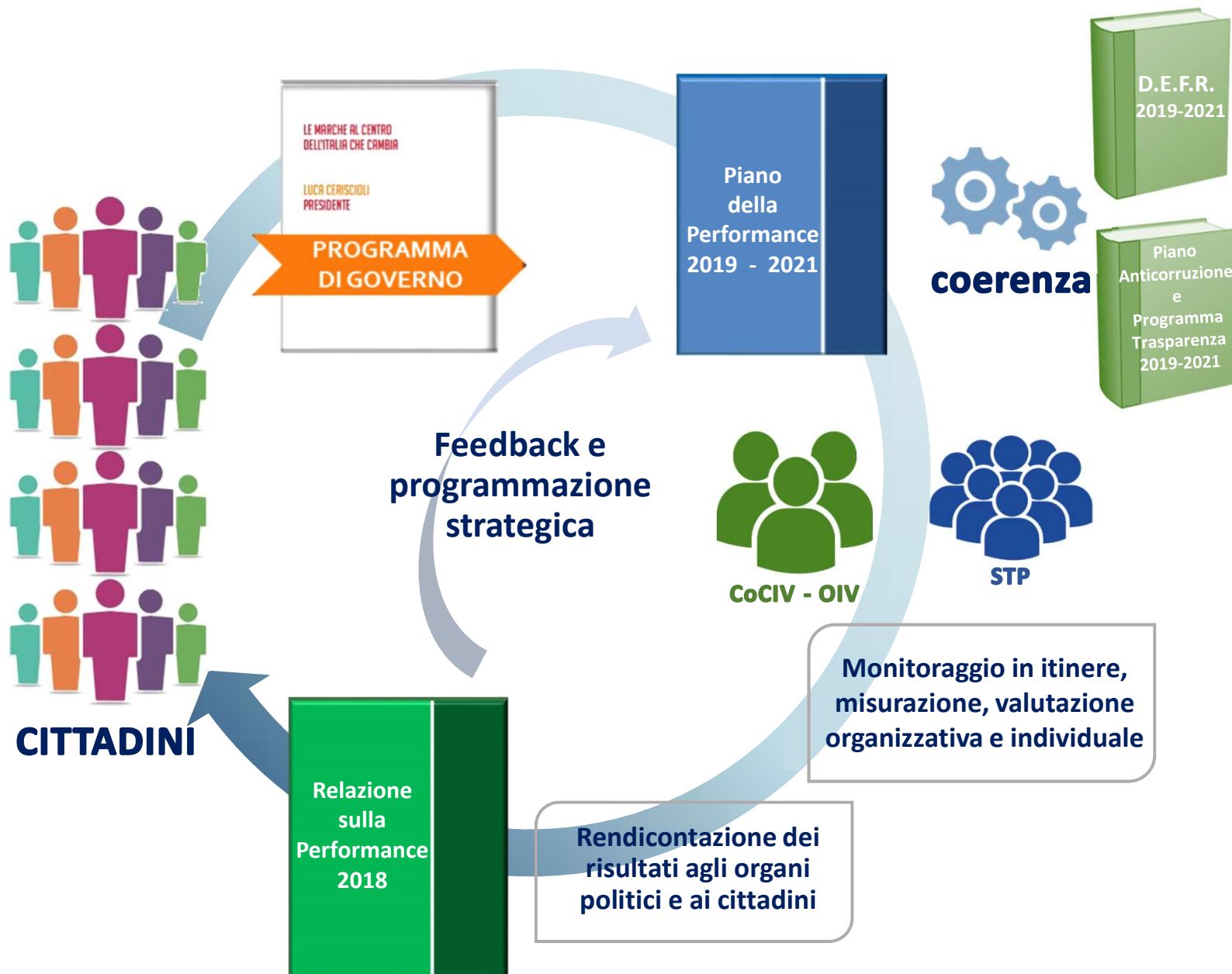
**Relazione alla
Performance 2018
e
Piano della
Performance
2019-2021**

Stefania Baldassari – Dirigente della P.F. Performance e Sistema Statistico

Giornata della Trasparenza – 18 ottobre 2019



Ciclo delle performance





Percorso di miglioramento verso

**Il
monitoraggio
per il Controllo
Strategico**

**Sempre
più
Trasparenza**

I cittadini:

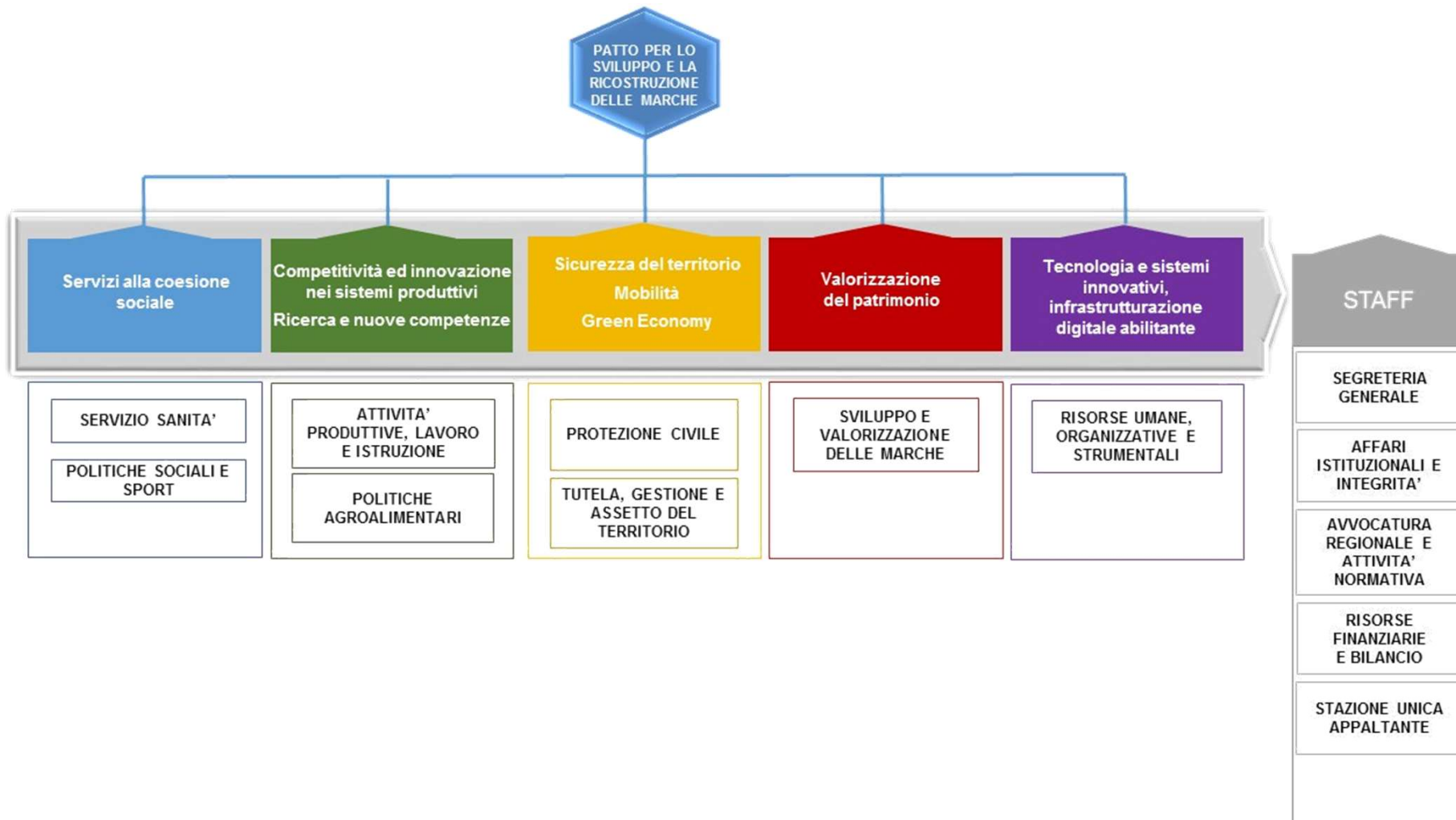
- ✓ **ascolto**
- ✓ **soddisfazione
delle
esigenze**



Performance



Raggruppamento dei Servizi regionali in aree integrate di intervento - Patto per lo Sviluppo delle Marche



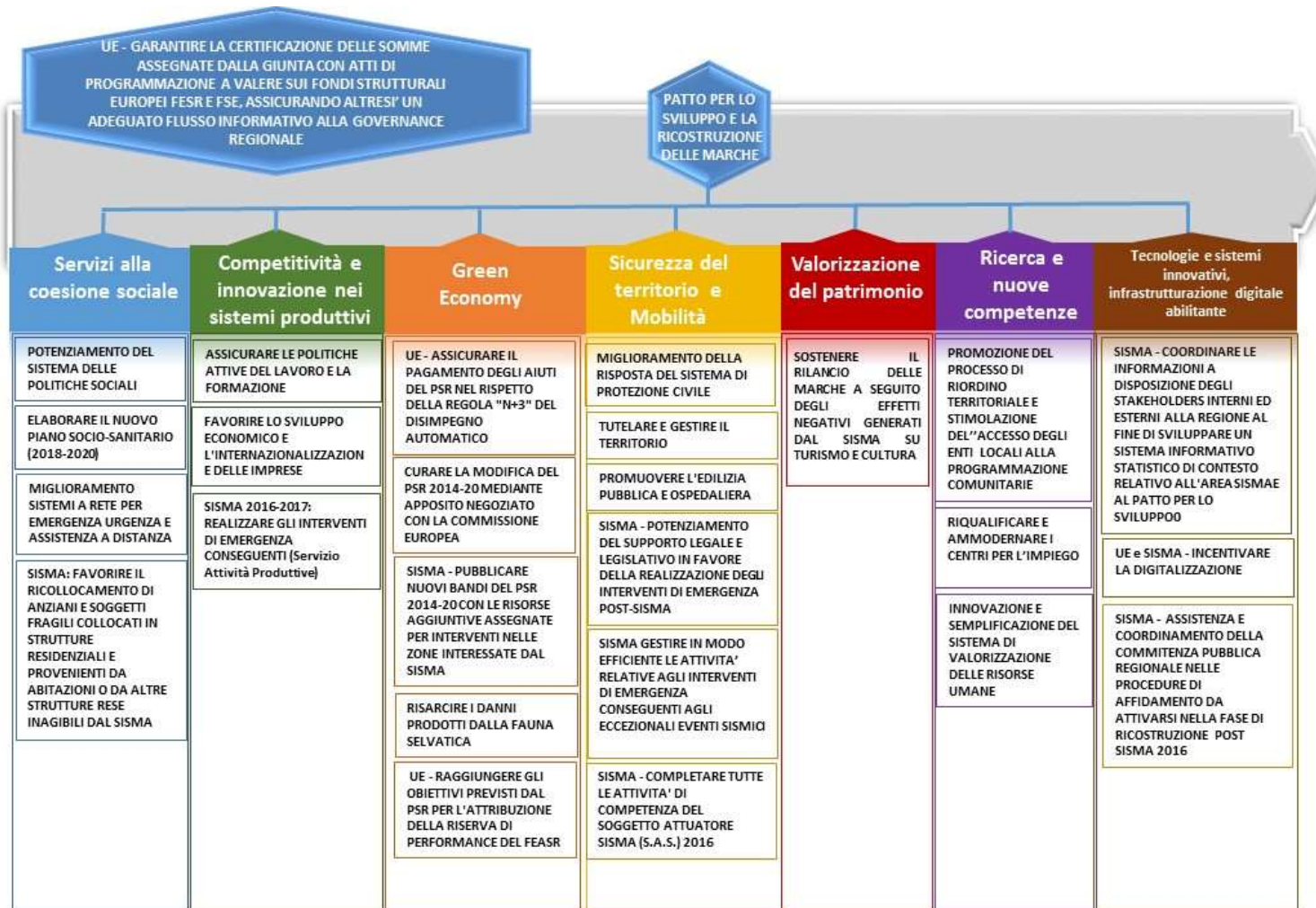


Relazione alla Performance 2018

Il monitoraggio per il Controllo Strategico

Sempre più Trasparenza

Obiettivi e risultati raggruppati per struttura all'interno delle aree integrate di intervento - Patto per lo Sviluppo delle Marche



Efficienza interna
AVVIARE FOCUS DI APPROFONDIMENTO SUI PROCEDIMENTI DI COMPETENZA ANCHE PER L'INTRODUZIONE DI MISURE DI ANTICORRUZIONE
GESTIONE INFORMATIZZATA DEL CONTENZIOSO GIUDIZIALE, STRAGIUDIZIALE E DELLE PROCEDURE ESECUTIVE DELL'ENTE
RAZIONALIZZAZIONE DELLE PROCEDURE E DEI SERVIZI
TF - PROGETTAZIONE ED ATTUAZIONE DI PIANI DI MIGLIORAMENTO ORGANIZZATIVO ALL'INTERNO DEI SERVIZI
TF - RIDUZIONE DEL RISCHIO CORRUTTIVO NELLA GESTIONE DEI PROCEDIMENTI
PROGRAMMAZIONE DEGLI ACQUISTI DI BENI E SERVIZI DELLE CATEGORIE MERCEOLOGICHE DI COMPETENZA DEL SOGGETTO AGGREGATORE PER GLI ENTI DEL SSR
Efficienza esterna
INCREMENTARE IL LIVELLO DI EFFICACIA FINANZIARIA E PROCEDURALE DELL'AZIONE DELLE STRUTTURE REGIONALI RENDENDO TRASPARENTI AI PORTATORI DI INTERESSI LE CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI E LE MODALITA' DI CONTROLLO SULL'EROGAZIONE DELLE RISORSE COMUNITARIE
PROMOZIONE DELLA CULTURA E DELLA LEGALITA' E DELLA CITTADINANZA RESPONSABILE
TF - CONSOLIDAMENTO DELLE AZIONI DELLA TRASPARENZA: SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'
POTENZIAMENTO DELLA TEMPESTIVITA' E DELLA TRASPARENZA DEI PROCEDIMENTI E DELLE LINEE DI ATTIVITA' DEL SERVIZIO



Il
monitoraggio
per il Controllo
Strategico

Sempre
più
Trasparenza

Contributi dei dirigenti dei Servizi regionali standardizzati ed omogenei

situazione preesistente
finalità
sfida
destinatari
impatto atteso
interazione con altre strutture regionali
azioni messe in atto
risultati conseguiti
elementi di miglioramento della performance
feedback dagli stakeholders

**Per ogni
struttura
regionale**

Percentuali ed icone che esprimono il grado di realizzazione degli obiettivi

Analisi statistica di contesto per l'area integrata di intervento

Infografiche per l'area integrata di intervento



Il
monitoraggio
per il Controllo
Strategico

Sempre
più
Trasparenza

➤ **Diversa modalità di rappresentazione degli obiettivi**

➤ **Contributi dei dirigenti standardizzati ed omogenei nella forma e nei contenuti**



UNA PIU' FACILE LETTURA

**EVIDENZA DEL LIVELLO DI STRATEGIA DEGLI OBIETTIVI
RIVOLTO AI BISOGNI DEI CITTADINI**

**MIGLIORE CORRISPONDENZA TRA OBIETTIVI, RISULTATI
E CONTESTO**



I cittadini:

- ✓ ascolto
- ✓ soddisfazione delle esigenze

RISULTATI CONSEGUITI NEL 2018

➤ REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI E DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Nel corso dell'anno 2018 è stata portata a compimento la redazione della Carta dei servizi regionale

in cui ciascun servizio ed i relativi standard di qualità sono descritti secondo un format omogeneo e standardizzato. Alla base della costruzione della Carta c'è stata la **mappatura censuaria dei servizi regionali** che ha coinvolto tutte le strutture regionali.

Vale la pena qui evidenziare il forte carattere metodologico che ha improntato il processo di mappatura: la mappatura dei servizi erogati è stata effettuata innestandola all'interno del Censimento ISTAT delle Istituzioni pubbliche e per classificare i servizi erogati censiti è stato utilizzato il catalogo ufficiale ISTAT usato per tale censimento. Il vantaggio di utilizzare il catalogo ufficiale ISTAT valido per qualsiasi tipologia di Amministrazione Pubblica (Ministeri, Regioni, Comuni, ...) è **l'omogeneità del sistema classificatorio** e la confrontabilità dei risultati nel tempo e tra Enti diversi. Ciascun servizio erogato censito è stato inoltre classificato anche per **Missioni/Programmi** (D.lgs 118/2011), al fine di creare un collegamento con i sistemi classificatori del Bilancio.

➤ CONSULTAZIONE PUBBLICA

La consultazione pubblica è stata effettuata prima di avviare a regime la redazione della Carta dei servizi. La consultazione ha avuto per oggetto il percorso metodologico di costruzione della Carta stessa; a seguito della consultazione sono pervenute, e conseguentemente accolte, suggerimenti di miglioramento e stimoli di ampliamento del processo partecipativo.



I cittadini:

- ✓ ascolto
- ✓ soddisfazione delle esigenze

RISULTATI DA CONSEGUIRE NEL 2019

Al tema dell'ascolto e della partecipazione dei cittadini/utenti sono dedicati anche diversi lavori volti a individuare strumenti e metodi per pervenire ad una valutazione dei servizi resi dall'Ente.

Con riferimento a valutazioni di tipo ex post, ossia successive alla fruizione del servizio, è in corso l'implementazione di due strumenti.

➤ **PROTOTIPO DI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

Il primo strumento è costituito da un prototipo di indagine di Customer Satisfaction su un servizio erogato presente nella Carta dei servizi regionale. Il questionario è strutturato in moduli riconducibili alle 4 principali dimensioni della qualità (ACCESSIBILITA', TEMPESTIVITA', TRASPARENZA, EFFICACIA). Dove possibile, le categorie concettuali sono le stesse che hanno guidato la definizione degli standard di qualità (qualità erogata). In tal modo si crea la possibilità di confronto tra qualità erogata e qualità percepita.

Il questionario, essendo strutturato in sezioni che richiamano le dimensioni della qualità, ha "natura standard" ed è teoricamente applicabile come schema generale a tutti i servizi erogati mappati.

➤ **MODULO PER SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI**

Il secondo strumento in corso di implementazione è rappresentato da un modulo per la rilevazione di segnalazioni/suggerimenti. Il modulo è strutturato al fine di far emergere anche quali aspetti della qualità i cittadini/utenti percepiscono come prioritari e su cui eventualmente l'Ente può concentrare gli sforzi di miglioramento.



PERCORSO DI RECIPROCA FIDUCIA TRA CITTADINO E AMMINISTRAZIONE PER PREVENIRE IL CONTENZIOSO



I cittadini:

- ✓ ascolto
- ✓ soddisfazione delle esigenze

PERFORMANCE DI FILIERA

Permette il raggiungimento dell'obiettivo finale al **cittadino** con l'azione coordinata di più soggetti



Visto il progressivo invecchiamento della popolazione, la longevità attiva rappresenta un argomento che assume ed assumerà sempre più un elevato interesse sociale per il cittadino.

Coinvolge una pluralità di soggetti sia istituzionali, che di rappresentanza, che territoriali, il cui governo è posto in capo alla Regione Marche per tramite del coordinamento del Servizio Politiche Sociali



Obiettivo pluriennale strategico di performance di filiera scelto da sperimentare tramite il laboratorio è

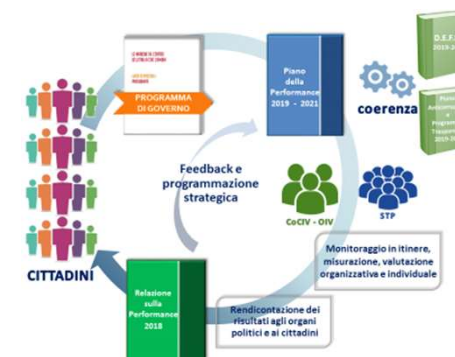
AUMENTARE IL LIVELLO DI EFFICACIA DEI SERVIZI AI CITTADINI PER LA LONGEVITÀ ATTIVA TRAMITE LA REALIZZAZIONE DI AZIONI COORDINATE

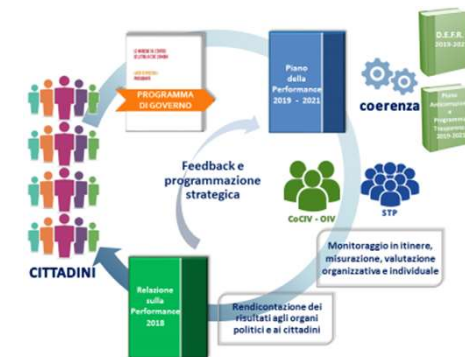
Con i prossimi documenti di definizione della performance, sarà inserito anche un obiettivo specifico per i dirigenti interessati



INDICE

Premessa	3
Presentazione del Piano	5
1. L'identità della Regione Marche	7
1.1. Chi siamo e cosa facciamo	7
1.2. Organizzazione della Giunta regionale	9
1.3. L'amministrazione in cifre	11
1.3.1. Capitale umano	11
1.3.2. Risorse finanziarie	13
2. L'analisi di contesto	16
2.1. Contesto nazionale e internazionale di riferimento	16
2.2. Le Marche in cifre	18
2.3. Il Benessere Equo e Sostenibile nelle Marche	25
3. Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi	28
3.1. Le strategie del Governo regionale	28
3.2. Tipologie di obiettivi e sistema di pesatura	30
3.3. Obiettivi connessi all'utilizzo dei fondi europei	31
3.4. Obiettivi connessi al sisma 2016	34
3.5. Obiettivi del Patto per lo sviluppo e la ricostruzione	36
3.6. Obiettivi comuni di funzionamento	37
3.7. Obiettivi operativi delle strutture regionali	40
• Segreteria generale	41
• Servizio Affari istituzionali e integrità	45
• Servizio Attività produttive, lavoro e istruzione	49
• Servizio Avvocatura regionale e attività normativa	61
• Servizio Politiche agroalimentari	65
• Servizio Politiche sociali e sport	72
• Servizio Protezione Civile	76
• Servizio Risorse finanziarie e bilancio	79
• Servizio Risorse umane, organizzative e strumentali	85
• Servizio Sanità	93
• Servizio Stazione Unica Appaltante delle Marche	98
• Servizio Sviluppo e valorizzazione delle Marche	103
• Servizio Tutela, gestione e assetto del territorio	110
4. Piano della performance: obiettivi degli Enti strumentali	126
4.1. Obiettivi dell'ARPAM	126
4.2. Obiettivi dell'ARS	128
4.3. Obiettivi dell'ASSAM	134
4.4. Obiettivi dell'ERAP MARCHE	139
Allegato 1: rappresentazione sintetica obiettivi di primo livello	141
Allegato 2: le principali attività delle strutture della Giunta regionale	158





Piano
della
Performance
2019 – 2021

Con i prossimi documenti di definizione della performance verrà replicata la stessa struttura orientata al miglioramento del monitoraggio per il controllo strategico ed alla trasparenza e viene introdotto obiettivo di filiera per la longevità attiva