

PROCESSO PARTECIPATIVO INTERNO ALLA REGIONE PUGLIA PER LA COSTRUZIONE DEI CONTENUTI RELATIVI AL LIVELLO DI ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI DEL PROGRAMMA DI GOVERNO E AI RISULTATI DELLA LEGISLATURA

PIANO DI LAVORO

INTRODUZIONE

Il progetto proposto è finalizzato a sviluppare un **processo partecipativo rivolto alla *community* interna di Regione Puglia** per aumentare la **consapevolezza** sullo stato di attuazione degli obiettivi definiti nella programmazione strategica dell'Ente e accrescere le **competenze** per misurare e dare conto dell'efficacia delle politiche regionali tramite la costruzione di indicatori di effetto e impatto.

Il percorso intende radicare una **cultura organizzativa, gestionale e comunicativa orientata al metodo *Rendersi conto per rendere conto*[®]**, ideato e applicato da Refe con successo in quasi 20 anni di esperienza con soggetti pubblici e privati.

RENDERSI CONTO PER RENDERE CONTO[®] - Il metodo Refe

Rendersi conto per rendere conto[®]



è il metodo Refe, marchio di qualità delle operazioni di accountability ed engagement, produce cambiamenti durevoli sulla dimensione strategico-gestionale e sulla qualità delle relazioni con gli *stakeholder*, aumentando *disclosure* e *reputation*.

Rendersi conto

Questa fase consente di esplicitare - in modo condiviso e partecipato con i principali livelli di responsabilità interni - elementi identitari e priorità strategiche, verificare attività realizzate e risorse allocate e impostare una misurazione rigorosa delle performance ESG in termini sia di risultati che di effetti e impatti.



In questa fase Refe lavora su governance, strategia e gestione: missione e valori, modello di business, obiettivi e policy, ruoli e responsabilità, sistemi di monitoraggio orientati alla misurazione puntuale non solo degli output, ma anche degli impatti ESG prodotti



Rendere conto

Esito del rendersi conto, attiva una comunicazione di senso che rappresenta in modo credibile e verificabile il valore economico, sociale e ambientale prodotto.

È la base per una partecipazione informata e consapevole degli stakeholder interni ed esterni.



In questa fase Refe lavora su accountability, comunicazione e partecipazione: rendicontazione di sostenibilità, bilanci di impatto, di metà e fine mandato, booklet, video e campagne di comunicazione digitale, Stakeholder engagement



OBIETTIVI DEL PERCORSO PARTECIPATIVO

Si presenta di seguito il piano di lavoro per lo sviluppo di un **percorso partecipativo** rivolto al personale della Regione Puglia, che consente di raggiungere i seguenti obiettivi:

- **rinforzare le competenze di performance management** utili a costruire un sistema di monitoraggio e una rendicontazione solida dal punto di vista metodologico ed efficace dal punto di vista comunicativo. Questo consente anche di far crescere la capacità di costruire obiettivi che esplicitino chiaramente il valore pubblico e il cambiamento che si intende produrre su diritti e bisogni degli stakeholder e i fenomeni e le condizioni su cui la Regione Puglia intende incidere;
- **co-progettare la crescita del sistema di controllo strategico e di gestione**, individuando oggetti di osservazione e misure utili a verificare all'interno e dare conto all'esterno dell'efficacia delle politiche regionali, del valore prodotto sulla dimensione sociale, ambientale ed economica e del contributo della Regione Puglia al raggiungimento degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU**;
- **costruire chiavi di senso per i soggetti interni**, facilitando il collegamento delle attività dei singoli alle finalità generali della Regione Puglia e al programma di governo, rinforzando senso di appartenenza e orgoglio del personale e aumentando la consapevolezza del contributo di ciascuno all'implementazione delle politiche regionali;
- **rinforzare l'orientamento del personale regionale ad accountability e rendicontazione del valore pubblico prodotto**, in modo che sia chiaro e comprensibile per tutti gli *stakeholder* del territorio, cittadini in primis.

FASI E ATTIVITÀ DI PROGETTO

1. COSTITUZIONE DELLA CABINA DI REGIA

Si costituisce all'avvio del percorso la **Cabina di Regia**, in modo da strutturare un'efficace *governance* del progetto che coinvolga nei momenti cruciali sia il livello politico che gli apicali tecnici. È indicativamente composta da Ufficio di Presidenza, Direzione Generale, Ufficio Stampa e Comunicazione Istituzionale, area Programmazione e controllo, e altre figure indicate dal Committente. La sua composizione potrà variare in base all'oggetto degli incontri.

All'avvio dei lavori si segnala l'esigenza di individuare un **referente interno** per il coordinamento delle attività progettuali.

2. INDIVIDUAZIONE DEI SOGGETTI DA COINVOLGERE NEL PERCORSO PARTECIPATIVO INTERNO

In collaborazione con il referente interno di progetto, si procede all'individuazione dei soggetti da coinvolgere nel percorso partecipativo interno (**Gruppo di Lavoro**), in modo che siano rappresentativi di tutte le Direzioni Regionali e dei soggetti del Sistema Regionale (Agenzie, Enti, Fondazioni e Società partecipate).

3. ISTRUTTORIA

Refe svolge un'accurata attività di **analisi e check-up** su:

- Programma di Governo Regionale
- DEFR
- PIAO
- Strategia Regionale di Sviluppo Sostenibile
- Agenda di genere
- Ogni altro eventuale documento utile, a supporto dell'analisi e della base dati.

Questa prima attività è finalizzata a impostare l'albero dei contenuti e la struttura della rendicontazione.

4. ALLINEAMENTO CON LA CABINA DI REGIA

Si prevede di organizzare un incontro con la Cabina di Regia per restituire gli esiti dell'istruttoria e recepire modifiche e/o integrazioni, in chiave di pre-validazione, sull'albero dei contenuti. In questo modo, si rende massimamente produttiva e utile la successiva fase di coinvolgimento del Gruppo di lavoro, da realizzare in presenza presso le sedi della Regione Puglia.

5. IMPOSTAZIONE DELLA STRUTTURA DI RENDICONTAZIONE E DEI TEMI CHIAVE DEL PROGRAMMA DI GOVERNO PERSONALIZZATI PER REGIONE PUGLIA

Refe procede alla definizione della struttura di rendicontazione del Bilancio di mandato personalizzata sulle caratteristiche di Regione Puglia. La struttura sarà costruita in modo da rendere facilmente e immediatamente comprensibile a cittadini e stakeholder sia la **complessità delle funzioni regionali**, sia i **cambiamenti prodotti dall'implementazione delle politiche**. A tal fine verranno individuati:

- **aree di rendicontazione che organizzano le politiche regionali;**
- **temi chiave che definiscono le aree di cambiamento**, sulla base dei quali sviluppare il sistema di misurazione di effetti e impatti;
- **collegamento ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU e all'Agenda di genere;**
- **impegni assunti, obiettivi strategici e funzioni regionali**, che danno senso alle scelte e all'azione amministrativa.

La connessione con i 17 Obiettivi dell'Agenda avverrà tramite un'analisi puntuale dei 167 target che li compongono per individuare quelli a cui Regione Puglia contribuisce in modo più diretto tramite l'implementazione delle politiche.

6. WORKSHOP DI CO-PROGETTAZIONE DEI KPI

Questa fase rappresenta **una delle principali del percorso partecipativo interno e si avvarrà della piattaforma Puglia Partecipa**. La finalità dei workshop è quella di individuare, a partire da temi chiave e impegni assunti, validati con la Cabina di regia:

- **KPI strategici** in grado di restituire i cambiamenti prodotti per comunità e territori – effetti e impatti;
- **progetti in primo piano** a cui dare maggiore rilevanza, in modo da rendere la rendicontazione significativa e non frammentata, aumentando comprensione e leggibilità anche da parte dei non addetti ai lavori;
- **KPI di risultato e stato di avanzamento** dei progetti in primo piano;
- **Sfide aperte** che selezionano alcuni macro-obiettivi non ancora raggiunti motivando il mancato raggiungimento e descrivendo le principali difficoltà incontrate ed eventuali azioni correttive. Questo garantisce credibilità e trasparenza alla rendicontazione, tutelando il più possibile la Regione da attacchi e critiche.

I workshop sono utili a far emergere tutto quanto non strutturato e lasciato implicito nei documenti oggetto di istruttoria, hanno la funzione di *educere* e far emergere il senso dell'azione amministrativa e il “cosa cambia” grazie al lavoro della Regione Puglia, in una logica di efficacia sociale e di produzione di valore pubblico.

I workshop consentono di coinvolgere il personale interno nel percorso di **co-progettazione del sistema di misurazione e di una rendicontazione distintiva, credibile ed efficace**.

7. SISTEMATIZZAZIONE DEI CONTENUTI

A valle del ciclo dei workshop, Refe procede alla sistematizzazione dei contenuti in modo da:

- tradurre il dichiarato in praticato, dando contenuto qualitativo e quantitativo alla rendicontazione;
- individuare i gap informativi da colmare e i processi da attivare per raccogliere informazioni e dati mancanti e procedere all'elaborazione della rendicontazione di fine legislatura.

In questa fase, Refe procede alla:

- **elaborazione di dati e indicatori per la rendicontazione di fine mandato**. Dati e indicatori relativi ai 5 anni di mandato saranno confrontati e commentati per offrire a stakeholder qualificati e semplici cittadini chiavi di senso per interpretare correttamente gli andamenti;

- **proposta di nuovi indicatori di output e di outcome** in grado di misurare e comunicare al meglio l'efficacia e i cambiamenti prodotti dalle politiche, anche in termini di valore pubblico e social impact.

8. SCHEDE DI RENDICONTAZIONE PER LA RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI QUALI-QUANTITATIVE UTILI A COLMARE I GAP INFORMATIVI

Refe, sulla base dei contenuti già sistematizzati e dai gap da colmare, costruisce schede di raccolta delle informazioni quali-quantitative mancanti, una per ciascuna Area di rendicontazione, che saranno condivise con il referente di progetto, che si occuperà di trasmetterle ai componenti del Gruppo di lavoro per la loro implementazione.

9. ELABORAZIONE IN CHIAVE COMUNICATIVA DEI CONTENUTI DELLA RENDICONTAZIONE

Conclusa la raccolta di dati e informazioni, Refe elabora tutti i contenuti quali-quantitativi della rendicontazione di fine mandato in chiave comunicativa e li sottopone alla validazione del referente interno e della Cabina di regia. La rielaborazione dei testi è finalizzata a trasmettere in modo efficace, fruibile e comprensibile a tutti:

- come gli impegni del Programma di governo si sono tradotti in azione amministrativa;
- lo stile dell'Amministrazione e la sua capacità di coinvolgere i soggetti del Sistema Regionale e gli *stakeholder* del territorio;
- la trasparenza nell'uso delle risorse;
- lo stato di attuazione degli impegni del Programma di Governo, dimostrando la coerenza tra dichiarato e praticato;
- i risultati e i cambiamenti ottenuti su bisogni, fenomeni e condizioni che avevano motivato gli interventi;
- progetti in primo piano, mettendo in evidenza tutto quanto realizzato in più rispetto agli impegni assunti e alle priorità dichiarate;
- le sfide aperte, in una logica di credibilità all'operazione di *accountability*.

I testi saranno rielaborati in modo che siano presenti tutte le informazioni essenziali, eliminando ridondanze e tecnicismi, affermazioni generiche non verificabili, autovalutazioni non sorrette da evidenze oggettive, presentando in modo semplice concetti o fenomeni complessi.

I contenuti elaborati saranno trasmessi a Gruppo di lavoro e Cabina di regia per la validazione.

10. CO-PROGETTAZIONE DELLE MODALITÀ PIÙ EFFICACI PER RAPPRESENTARE LE INFORMAZIONI QUALI-QUANTITATIVE

Questa **nuova fase di co-progettazione** consente di far crescere le competenze interne - anche in termini di comunicazione interna ed esterna, in chiave di *accountability* - e abituare gli interni a restituire il senso delle attività realizzate in chiave di valore pubblico.

Saranno organizzati dei workshop utili a **individuare in modo condiviso e partecipato le modalità più efficaci per comunicare** tramite modalità chiare e comprensibili a tutti la complessità del funzionamento, delle competenze, delle attività e dei risultati di Regione Puglia.

Saranno utilizzati grafici e highlights per rappresentare il sistema di indicatori e infografiche per dare massima visibilità ai principali risultati raggiunti nel mandato. Questi elementi assicurano efficacia comunicativa e massima immediatezza nella comprensione dei principali messaggi, per alimentare eventuali forme di rendicontazione digitale e sintesi cartacee.

In questa fase sarà valutata la possibilità di **georeferenziare** le principali opere e interventi realizzati e in corso di realizzazione all'interno di una mappa. Oltre che georeferenziate, le opere saranno collegate ai temi chiave e complete di una breve descrizione.

11. AFFIANCAMENTO ALL'IMPOSTAZIONE DELLA RENDICONTAZIONE DIGITALE

Durante l'intera durata del progetto, Refe si interfaccia con i soggetti individuati da Regione per l'implementazione del sito di rendicontazione. In particolare, Refe si impegna a:

- trasmettere, sulla base della struttura di rendicontazione validata, le indicazioni fondamentali circa l'albero e i macro-contenuti del sito
- affiancare i referenti regionali nella scelta tra i diversi layout grafici proposti per il sito
- consegnare i contenuti quali – quantitativi secondo le modalità e i tempi concordati
- suggerire le modalità migliori per la rappresentazione delle informazioni, esito anche dei workshop di co-progettazione con gli interni
- verificare i contenuti prima della pubblicazione, per assicurare che le informazioni pubblicate siano perfettamente coerenti con quanto trasmesso.

12. OUTPUT DEL PERCORSO PARTECIPATIVO INTERNO

Di seguito i principali output del percorso partecipativo interno:

- **Review partecipata degli obiettivi del Programma di Governo in chiave di efficacia**, in modo che esplicitino chiaramente il valore pubblico e il cambiamento che si intende produrre su diritti e bisogni degli stakeholder e i fenomeni e le condizioni su cui la Regione Puglia intende incidere;
- **Sistema di KPI di effetto e impatto per la misurazione del valore pubblico co-progettati** con il Gruppo di lavoro interno e agganciati agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU, conseguente consolidamento del sistema di controllo strategico e di gestione;
- **Rendicontazione del Programma di Governo esito del percorso partecipativo interno;**
- **Rinforzo delle competenze interne di *performance management***, accountability e reporting, del **senso di appartenenza e orgoglio** del personale e della **consapevolezza** del contributo di ciascuno all'implementazione delle politiche regionali;
- **Proposta partecipata: metodo, processo, strumenti e format** da utilizzare in modo sistematico per il monitoraggio e la rendicontazione – *in itinere* e a fine legislatura – dello stato di avanzamento degli impegni dichiarati nel Programma di Governo, dei risultati e degli effetti prodotti grazie all'implementazione delle politiche regionali.