



Interreg IV Italien-Österreich
Interreg IV Italia-Austria



BENCH-PA PROJECT IT/AT

KICK OFF MEETING

Project Partners Board

Pasian di Prato (UD) November 9th

MEETING AGENDA / PROGRAMMA

Willkommensgruß und Einführung durch den Präsidenten des Instituts ForSer die VertreterInnen der regionalen Koordinationsstelle Friaul-Julisch Venetien des Programmes Interreg IV Italien-Österreich	Benvenuto del Presidente ForSer dell' Ufficio di Coordinamento Interreg IV Italia Austria Regione FVG
Präsentation der Partnerschaft des Projektes Bench-PA	Presentazione del Partenariato del progetto Bench-PA
Präsentation des Projektes Bench-PA (Allgemeines Ziele, Erwartete Ergebnisse, Aktivitäten und Rollen der Partner)	Presentazione del Progetto Bench-PA Obiettivo generale, Risultati attesi, Attività e ruolo dei Partner)
Präsentation der Projektwebseite	Presentazione del sito di progetto
Weiterer Projektverlauf	Calendario degli incontri di progetto

ZIELE DES PROJEKTES / FINALITA'

Allgemeine Ziele

Verbesserung der Leistung der Kommunalverwaltungen in einem grenzüberschreitenden Kontext zwischen Italien und Österreich durch den Anstoß und die Implementierung eines Benchmarking-Prozesses.

Detailziele

Steigerung des notwendigen Wissens um, Hindernisse zu reduzieren

Förderung des Vergleichs und der Verbreitung von Best Practices

Verbesserung der Effektivität und Effizienz der für BürgerInnen und Wirtschaftstreibende erbrachten Dienstleistungen

Förderung von Kooperationen, um ein effektiveres gemeinsames Dienstleistungsmanagement zu erreichen und einen gleichen Dienstleistungs-Standard für „Europäische BürgerInnen“ zu gewährleisten

Generale

Migliorare le performance delle Pubbliche amministrazioni locali che operano in contesti transfrontalieri fra Italia e Austria attraverso la promozione di processi di confronto

Specifici

Migliorare la conoscenza reciproca e ridurre le barriere

Promuovere il confronto e la disseminazione delle buone pratiche

Migliorare efficienza ed efficacia dei servizi erogati ai cittadini e imprese

Promuovere la cooperazione al fine di realizzare gestioni associate dei servizi che possano garantire standard uguali a un “cittadino europeo”

ZIELE DES PROJEKTES / FINALITA'

Allgemeine Ziele

Entwicklung eines **gemeinsamen Modells, Ansatzes und gemeinsamer Instrumente**
Vergleichende Analyse zur Evaluierung der Qualität und der Bürgerzufriedenheit mit den von den Kommunalverwaltungen bereitgestellten Dienstleistungen

Verglichen werden:

Unterschiede in **Verantwortlichkeiten und Mandat**

Rechtliche, administrative und managementbezogene Unterschiede in den Verwaltungssystemen und in jeder ausgewählten **spezifischen Dienstleistung***

* **z.B.** Kindergarten und Volksschule, Umwelt (Abfallmanagement), Wirtschaftsentwicklung (Industrie und Handel), Facility Management, Personalentwicklung und –management, E-Government

Generale

Sviluppo di un **modello, approccio e strumenti** comuni per **valutare** in maniera **comparata** la qualità dei servizi erogati dalle amministrazioni locali e la soddisfazione dei cittadini.

Il confronto considererà le differenze tra i tre territori relative:

- alle **responsabilità e competenze**
- alla **legislazione**, ai **sistemi amministrativi e di gestione** (in generale e per ogni servizio selezionato*)

* Servizi pre-scolastici, scuola dell'infanzia e primaria, Ambiente (gestione e raccolta rifiuti), Servizi per lo sviluppo economico (industria e commercio), Manutenzioni, Sviluppo e gestione Risorse Umane, e-government

ZIELE DES PROJEKTES / OBIETTIVI

Detailziele

Bestimmung eines österreichisch-italienischen **Vergleichsrasters** zur Darstellung der Management-, Recht- und Verwaltungssysteme in den Kommunalverwaltungen

Aufbau und Test eines **Modells und einer Gemeinsamen Methodik** zur Messung der Effektivität und Effizienz der für BürgerInnen und Unternehmen erbrachten Dienstleistungen, zur Identifizierung von Good Practices und zur Evaluierung der Kundenzufriedenheit

Vorantreiben eines **Lernprozesses**, der auf dem **Benchmarking und der Evaluation** der Aktivitäten der Kommunalverwaltungen beruht

Obiettivi specifici

Definire una **griglia per comparare i sistemi amministrativi**, di management, legislativi e amministrativi delle amministrazioni pubbliche locali in Italia e Austria

Mettere a punto un **modello e una metodologia condivisa** per identificare le buone prassi e **misurare** l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati ai cittadini e alle imprese.

Promuovere all'interno delle pubbliche amministrazioni **processi di apprendimento** basati sul benchmarking e sulla valutazione delle attività svolte

ERGEBNISSE / RISULTATI

Gemeinsame Methodik für das Benchmarking und die Evaluierung der Dienstleistungen und der Kundenzufriedenheit: Handbuch für die Anwendung

Handbuch, das die Regeln der Verwaltungssysteme und des Dienstleistungsmanagements in Italien und Österreich beschreibt und dabei insbesondere Unterschiede und Gemeinsamkeiten darstellt

Erstellung eines **dreisprachigen Glossars** (Deutsch-Italienisch-Englisch) mit den am häufigsten in einem grenzüberschreitenden Verwaltungsprozess gebrauchten Begriffe

Implementierung eines gemeinsamen **Benchmarking- und Benchlearning-Systemes** in allen Partner-Kommunalverwaltungen

Identifizierung von **Good-Practices** hinsichtlich der Effektivität und Effizienz sowie Identifizierung ihrer Schlüsselfaktoren

Benchlearning-**Workshops** mit den Bediensteten der Kommunalverwaltungen

Una **metodologia comune** per il benchmarking e la valutazione di servizi e la customer satisfaction: documentazione per l'uso (manuale)

Manuale che descrive i sistemi amministrativi e di gestione usati in Italia e in Carinzia con un focus sulle differenze e le similitudini

Glossario trilingue (tedesco-italiano-inglese) dei più importanti termini usati nei processi amministrativi transfrontalieri

Implementazione di un **sistema di benchmarking e benchlearning** in tutte le amministrazioni locali partner

Workshops coinvolgenti i funzionari finalizzati all'apprendimento attraverso il confronto

ROLLE DER ASSOZIIERTEN PARTNER / RUOLO PARTNER ASSOCIATI

Unterstützung der Projektemperten in allen Projektaktivitäten, damit diese näher bei der praktischen Arbeit der Kommunalverwaltungen sind

- Während der Datenanalyse: Gemeinden sind die “Experten” ihres “Tagesgeschäfts”
- Während der Modell-Entwicklung: zu theoretische oder komplexe Anwendungen werden vermieden; es wird auf eine einfache Handhabung geachtet?
- Während des Feldtests sind die Gemeinden die direkt Begünstigten

Mitteilen ihrer praktischen Erfahrung → stellt den wirklichen “Zusatznutzen” des Modells dar

Sie sind “Leaders of change”, welche die Fähigkeit haben, die Zukunft zu verändern

Austausch ihrer Erfahrungen, Benchmarking und Bilden von Netzwerken

Affiancare gli esperti in tutte le attività del progetto affinché siano “calate” nella realtà concreta in cui operano gli EELL.

- ⇒ in fase di analisi dei dati: gli EELL sono gli “esperti” del loro lavoro
- ⇒ nello sviluppo del modello: evitare il rischio che sia troppo “teorico” o “complesso” da utilizzare nell’operatività
- ⇒ durante la sperimentazione: come diretti beneficiari

Apportare l’ **esperienza “operativa”** vero Valore Aggiunto del modello

Essere “**Enti Leader di cambiamento**” verso una cultura che consideri la “valutazione per guardare al futuro” e non al passato

Confrontarsi, condividere esperienze, creare rete

WARUM IM PROJEKT BENCH-PA TEILNEHMEN? /PERCHE' FAR PARTE DI BENCH-PA?

Austausch und Benchmarking von Erfahrungen mit KollegInnen aus anderen Regionen

Teilnahme an einer strukturierten Dienstleistungsanalyse, um diese evaluieren zu können

Rückmeldung über die Qualität der erbrachten Dienstleistungen

Identifizierung von Verbesserungsbereichen hinsichtlich der Dienstleistungserbringung

Kooperationen und Partnerschaften für eine gemeinsame Dienstleistungserbringung und/oder zur Implementierung von neuen Projekten

“Leader of change”

Möglichkeit zum Austausch mit der regionalen Ebene in einem Innovationsprozess

about a cutting-edge matter

- **Confrontarsi** con colleghi di altre regioni
- **Partecipare** a un'analisi strutturata dei servizi erogati per una loro valutazione
- Conoscere il **livello qualitativo dei servizi** erogati
- Identificare **spazi di miglioramento** nell'erogazione dei servizi
- Sviluppare **forme di collaborazione** per gestire servizi insieme o sviluppare progetti
- Essere **“leader di cambiamento”**
- Avere la possibilità di **interagire in modo diretto con le Regioni** nell'ambito di un argomento di “frontiera”



Interreg IV Italien-Österreich
Interreg IV Italia-Austria



GRAZIE

DANKE