



Relazione sui Servizi Pubblici 2026

Marcella Mallen

Consigliera Coordinatrice

14 ottobre 2026



Relazione sui servizi pubblici 2026

Relazione annuale al Parlamento e al Governo
sui livelli e la qualità dei servizi erogati dalle pubbliche
amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini
(Legge 30 dicembre 1986, n. 936, articolo 10-bis, lett. a)

Villa Lubin
Roma, 14 Ottobre 2026

La missione della Relazione 2026



Misurare se riforme e investimenti si traducono in un miglioramento effettivo dei servizi

**MISURARE
LA QUALITA'**

**VALUTARE
L'IMPATTO**

**ORIENTARE
LE POLITICHE**

Il salto culturale: dall'output all'outcome

Il metodo multidimensionale e misto



CENTRALE

Riforme,
digitalizzazione,
personale e
performance

TERRITORIALE

Regioni,
Comuni,
divari e PNRR

SETTORIALE

Salute,
Istruzione,
Lavoro e
Trasporti

TEMATICA

Nuovi bisogni,
transizioni e
diritti

**Fonti statistiche ufficiali + ascolto sociale +
metriche d'impatto tangibili e quantificabili**

La piattaforma collaborativa



Opera collegiale e indipendente a regia unica

- 6 Università
- 4 Amministrazioni centrali
- 8 Ass./Enti privati
- 6 Enti di ricerca
- 6 Enti Pubblici
- 9 Consiglieri
- 6 Esperti esterni
- Struttura CNEL

Organismi presso il CNEL:

- Osservatorio nazionale sui servizi sociali e territoriali
- Forum permanente sulla cultura del consumo responsabile

Il quadro d'insieme: una PA a due velocità



Progressi reali

- semplificazione e digitalizzazione
- reclutamento più rapido
- crescita della formazione
- investimenti PNRR e servizi potenziati

Asimmetrie persistenti

- divari territoriali e sociali
- capacità amministrativa diseguale
- carenza di competenze specialistiche
- accessibilità dei servizi non uniforme

La modernizzazione produce risultati, ma non colma ancora le disuguaglianze storiche

Semplificazione e digitalizzazione



59

Procedure
semplificate
nel 2025

11

Settori di
intervento

+10%

Copertura
banda larga

47 mln

Carte di
identità
elettroniche

La sfida è rendere interoperabili dati, processi e amministrazioni, accrescere le competenze digitali e la presenza di specialisti ICT

Capitale umano: reclutare, formare, trattenere



**180
giorni**

durata media
dei concorsi

40 ore

obiettivo
formativo
annuale

+31,1%

dipendenti
registrati
su Syllabus

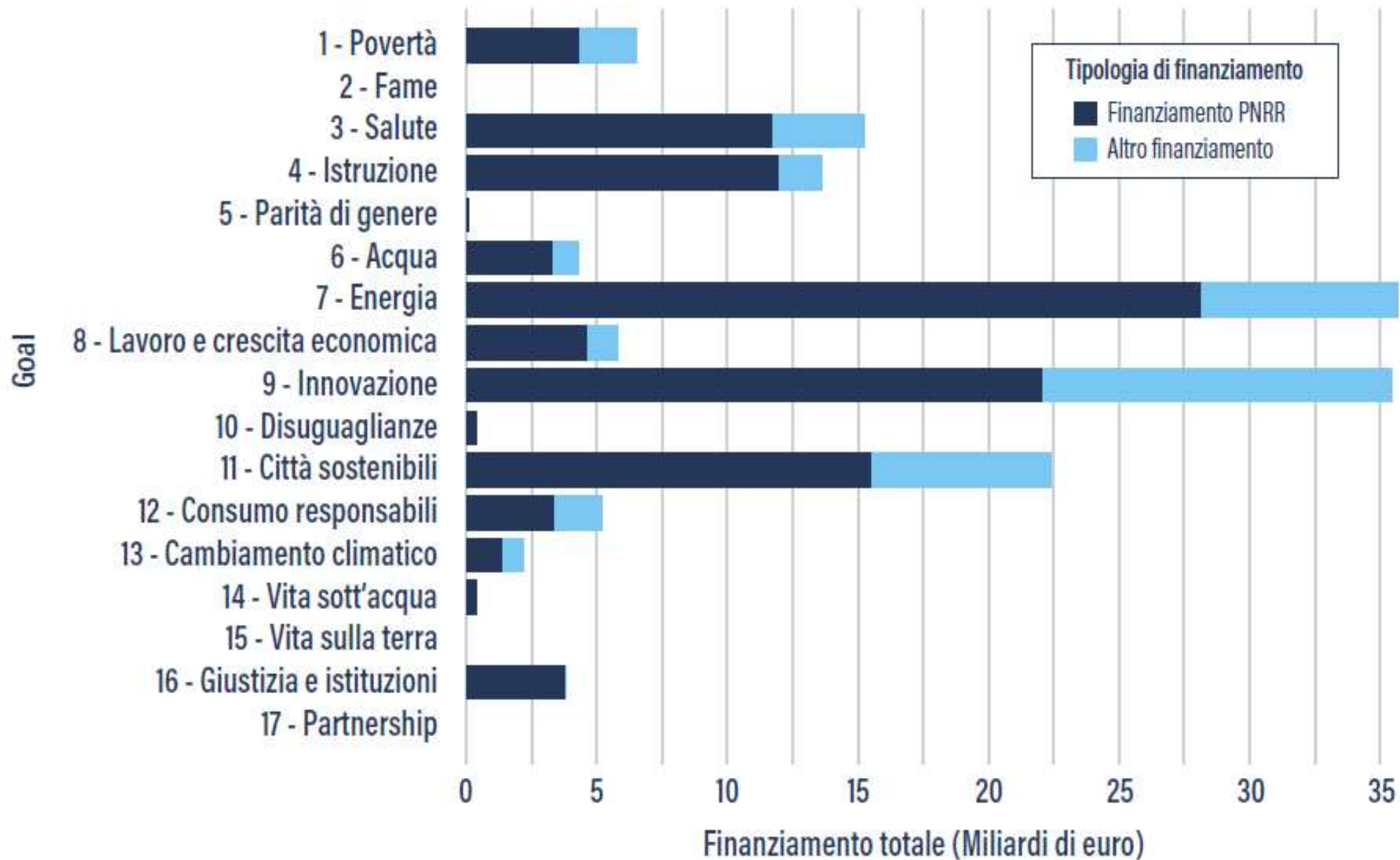
>7.400

amministrazioni
aderenti

**La sfida è attrarre e trattenere talenti e profili tecnici
anche con chiari percorsi di sviluppo professionale e
di carriera**

L'andamento territoriale per Goal dell'Agenda Onu 2030

TERRITORIO	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G15	G16
Nord - Ovest														
Piemonte	+	=	=	+	+	+	=	+	+	+	+	=	-	=
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	+	=	=	+	=	+	+	+	-	=	-	=	+	+
Liguria	+	+	=	+	-	+	=	=	=	=	-	=	+	=
Lombardia	+	=	=	+	=	+	=	+	+	+	+	=	-	=
Nord - Est														
Prov. Aut. di Bolzano/Bozen	+	+	+	=	-	+	+	+	-	+	+	-	+	+
Prov. Aut. di Trento	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	=	=	+	+
Veneto	+	=	=	+	-	+	-	+	-	+	=	=	-	=
Friuli-Venezia Giulia	+	=	=	+	-	+	-	+	=	+	+	=	=	-
Emilia-Romagna	+	=	=	+	=	+	-	+	+	+	-	-	-	=
Centro														
Toscana	+	+	=	+	+	=	-	=	=	+	-	=	+	-
Umbria	+	=	=	+	+	=	-	-	-	=	-	-	=	=
Marche	+	+	+	+	+	+	=	=	-	+	=	=	-	+
Lazio	+	=	+	+	+	=	=	=	+	=	=	=	=	-
Mezzogiorno														
Abruzzo	-	-	=	-	-	-	=	-	-	=	-	=	+	+
Molise	-	-	=	-	=	-	=	-	-	-	-	-	+	+
Campania	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	+	-	=
Puglia	-	-	=	-	-	=	-	-	-	-	-	-	-	=
Basilicata	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	=	+	=
Calabria	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	+	+	=
Sicilia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	=	=	=
Sardegna	-	=	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	+
Italia														



**Investimenti
finanziati
dal PNRR
rispetto ai
Goal
dell'Agenda
Onu 2030**

Le performance comunali



Cambio di passo: dal controllo della spesa pro-capite all'impatto quantitativo di servizi primari

Gestione rifiuti urbani	
29,93 mln t	Produzione di rifiuti urbani nel 2024.
20,26 mln t	Raccolta differenziata nel 2024.
67,7%	Quota di raccolta differenziata nel 2024.

Edilizia residenziale pubblica	
2,7%	Peso del patrimonio pubblico sullo stock
< 9%	Quota alloggi non assegnabili
circa 3%	Alloggi ristrutturati tra 2024 e 2025

	Servizi per la Salute e il Benessere, con riferimento all'obiettivo 3
	Servizi per l'Educazione, l'Istruzione, l'Università e la Ricerca, con riferimento all'obiettivo 4
	Servizi per il Lavoro, con riferimento all'obiettivo 8
	Servizi per le Infrastrutture e i Trasporti, con riferimento all'obiettivo 9

Comparti di Servizi analizzati

Primi impatti misurabili sull'utenza



SALUTE

1,7 mln

Persone in ADI

- 17,3%

Medici di Med.
Generale

ISTRUZIONE

da 14,7% a 8,2%

Diminuzione uscita
precoce da formazione

56%

Laurea entro 6 anni –
media OCSE 70%

LAVORO

3.076 mln

Beneficiari
programma GOL

mismatch

TRASPORTI

3.525

Nuovi autobus
finanziati dal PNRR

61,1%

Quota spostamenti
in auto

I focus tematici



Welfare, inclusione e diritti

- P.I.P.P.I. la prevenzione dell'allontanamento familiare
- Invecchiamento attivo
- La misurazione del disagio abitativo

Capitale umano e futuro

- IA nella scuola
- Dallo studio all'occupazione

Territori e benessere

- Sport come diritto e strumento di inclusione
- Mobilità aerea diffusa

L'esperienza dei cittadini



45,2%

Vorrebbe
modificare gli
orari Anagrafe

50,7%

Attende oltre
20 minuti per
accesso ASL

72,8%

Nei piccoli
comuni difficoltà
di accesso al PS

52,5%

Soddisfatti per
la puntualità
dei treni

La qualità dichiarata dall'amministrazione e la qualità vissuta dal cittadino non coincidono necessariamente

I messaggi fondamentali



- ❖ Il PNRR ha accelerato il cambiamento, ora la sfida è renderlo strutturale
- ❖ La qualità dei servizi dipende sempre più dalla capacità amministrativa
- ❖ Capitale umano e competenze sono il vero fattore critico di successo
- ❖ I progressi quantitativi devono essere verificati negli outcome
- ❖ I divari territoriali restano una questione centrale
- ❖ La prospettiva dell'utente deve entrare stabilmente nella valutazione

Una Relazione non solo di rendicontazione ma di prospettiva

La direzione indicata è quella verso una PA capace di programmare in modo integrato, definire obiettivi chiari, valutare risultati e impatti, ascoltare cittadini e imprese e correggere le politiche sulla base delle evidenze

Una Pubblica Amministrazione capace di coltivare due attitudini: il “senso della realtà” per comprendere il presente, il “senso della possibilità” per costruire il futuro