



PIANO DI MIGLIORAMENTO
DI
UFFICIO TERRITORIALE ACI di CATANIA

RESPONSABILE dr.ssa Maria Grazia Grasso

PRIMA SEZIONE

SCENARIO DI RIFERIMENTO

L'Unità Territoriale (UT) di Catania ha iniziato nel 2015 ad avviare presso la propria organizzazione il processo di autovalutazione aderendo all'iniziativa promossa dalla Direzione Presidenza e Segreteria Generale con delega ai Servizi Delegati di candidare la predetta UT al riconoscimento europeo "Caf External Feedback". L'Unità Territoriale di Catania appartiene all'Automobile Club d'Italia (ACI) - Ente Pubblico Economico- che gestisce per conto dello Stato il Pubblico Registro Automobilistico in maniera conforme alle norme del codice civile e alle leggi speciali di riferimento (R.D. 29 luglio 1927 n. 1814 e ss). Il documento di proprietà rilasciato dal Pubblico Registro Automobilistico (PRA), detto *Certificato di proprietà*, è stato introdotto dalla L. 187/90 che ha anche previsto la transizione dagli archivi cartacei agli archivi magnetici. Dall'entrata in vigore dello Sportello Telematico dell'Automobilista con DPR 358/2000 l'Unità effettua anche operazioni di competenza del Dipartimento Trasporti Terrestri quali l'aggiornamento della carta di circolazione e il rilascio delle targhe. **I vincoli interni** sono di natura economica poiché la Struttura come Unità periferica di Ente non ha capacità giuridica ma opera secondo le politiche dell'Ente. **I vincoli esterni** sono, invece, dettati dalla normativa che regola i servizi PRA erogati dall'U.T.

Le opportunità interne connesse al piano di miglioramento sono le seguenti:

- sviluppo della cultura del cambiamento nel personale dell'Unità;
- acquisizione da parte della Struttura di metodiche di Total Quality Management;

Le opportunità esterne connesse al piano di miglioramento sono le seguenti:

- avvio sul territorio di Catania di progettualità d'innovazione sociale;
- *Utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della conoscenza* quale il Sito Internet istituzionale degli Uffici ACI, uso dei canali sociali e in generale dei social network;
- *attuazione del principio costituzionale di sussidiarietà orizzontale*: attraverso approcci in rete con i diversi soggetti del territorio dal pubblico al cosiddetto terzo settore (no profit, volontariato) per servizi PRA *con un'alta valenza sociale* perché a tutela delle categorie cosiddette deboli quali giovani, anziani e disabili.

IDEA GUIDA

La finalità generale del Piano di Miglioramento (PDM) , stante la *mission* dell'ACI - presidiare i molteplici versanti della mobilità, diffondendo una nuova cultura dell'auto e migliorando la circolazione di persone, beni e idee, generativa di un codice valori che evidenzia la *vision* dell'Ente nei concetti di persone, cultura, versatilità, club, emozione, etica e tutela – è duplice: implementare i rapporti con gli stakeholder ai fini di un loro coinvolgimento nelle progettualità locali; creare un sistema di misurazione e valutazione dei servizi offerti alla collettività di riferimento. Il miglioramento è stato pianificato secondo la logica d- Plan -Do -Check -ACT- (PDCA).

Da questo i tre progetti di miglioramento sottesi all'idea guida generale del piano sono i seguenti:

- a) il primo progetto prevede il rafforzamento della comunicazione interna attraverso l'istituzione di riunioni con il personale su tematiche significative per la vita organizzativa dell'Unità;
- b) il secondo progetto si focalizza principalmente sull'accessibilità. Infatti è emersa dall'Autovalutazione una mancanza nell'ascolto strutturato e nel coinvolgimento dei portatori d'interesse interni ed esterni in particolare di quelli rientranti nelle categorie deboli come i diversamente abili. Tale progetto consiste nella creazione di strumenti per rendere più accessibili a tutti i cittadini/clienti, i servizi PRA;
- c) il terzo progetto prevede l'introduzione del "*facilitatore pubblico di sala*" attraverso l'uso esclusivo di risorse umane interne per migliorare l'accessibilità dei servizi PRA.

Le Macro aree di Miglioramento emerse dall'Autovalutazione che hanno portato allo sviluppo dell'Idea guida sono le seguenti:

Fattori abilitanti del modello CAF:

1. manca un ascolto strutturato e sistematico dei vari stakeholders finalizzato a una periodica revisione degli obiettivi perseguiti in termini di output e outcome dall'UT finalizzati all'erogazione delle performance nei loro confronti;
2. non risulta evidente un sistema di misurazione e valutazione della qualità erogata dall'UT;
3. manca un sistema di gestione strutturata e sistematica di relazioni con i portatori d'interesse;
4. pur essendo presenti nell'organizzazione forme di collaborazione tra il personale, l'autoformazione non appare ancora una prassi consolidata;

Risultati del modello CAF:

- mancanza d'indicatori di misurazione dell'orientamento ai cittadini/clienti in una logica di trend;
- mancanza d'indicatori dei risultati concernenti il personale in una logica di trend;
- mancanza di risultati sul clima aziendale in una logica di trend;
- mancanza di risultati delle performance chiave in termini di outcome e di confronto con risultati di altre strutture (benchmarking e benchlearning);
- mancanza di risultati sulla società in termini di outcome e di trend e di confronto con i risultati di altre strutture (benchmarking e benchlearning);
- mancanza di risultati di performance chiave in una logica di trend, e di confronto con i risultati di altre strutture (benchmarking e benchlearning).

Risultati attesi:

- migliorare il brand ACI dell'UT Catania come ufficio leader e punto di riferimento sul territorio per attività di benchmarking con altre Pubbliche amministrazioni in materia di TQM;
- migliorare la valenza sociale delle performance dell'UT di Catania;
- promuovere il dialogo continuo e lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale sul territorio attraverso le collaborazioni fattive con altri attori pubblici e non locali. aumentare la visibilità dell'UT e l'accessibilità ai suoi servizi con strumenti volti a creare e a diffondere la percezione del valore dell'offerta del servizio e migliorare la capacità dello stesso di soddisfare le esigenze dei segmenti di domanda (target.)
- coinvolgere gli stakeholder a vario modo destinatari della comunicazione aumentandone l'interazione e la pro positività
- aumentare la propensione al cliente e la propositività dei dipendenti dell'Unità Territoriale di Catania.

La strategia espressa dal piano è di ulteriormente rinforzare sul territorio catanese la *mission* e la *vision* dell'ACI.

L'obiettivo degli interventi migliorativi è erogare i servizi PRA secondo standard di qualità elevati attraverso l'adozione di sistemi di qualità totale.

Elementi di forza:

- coinvolgimento degli stakeholder nelle revisioni degli approcci loro rivolti in una logica di maggiore partecipazione degli stessi nella progettazione delle modalità di erogazione dei servizi pubblici;
- formazione del personale sui principi di qualità totale;
- monitoraggio della qualità erogata e percepita riguardante i servizi di competenza dell'Unità Territoriale di Catania.

**ELENCO DEI PROGETTI DI MIGLIORAMENTO
(secondo l'ordine di priorità)**

SECONDA SEZIONE

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: 1 – ComuniCare nell'UT Catania -

Responsabile dell'iniziativa:	dr.ssa Maria Grazia Grasso	Data prevista di attuazione definitiva:	febbraio 2016
--------------------------------------	-----------------------------------	--	----------------------

Livello di priorità:	1	Ultimo riesame:	dicembre 2015
-----------------------------	----------	------------------------	----------------------

Situazione corrente a dicembre 2015	λ (Verde)	λ (Giallo)	λ (Rosso)
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Bontà Natala

Colombrita Giuseppe

Lauricella Maria Antonia

Lizzio Salvatore

Maccarrone Maria

Muccio Antonietta

Russo Carmela

Sciacca Maria Elena

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

L'azione mira all'istituzione di un sistema di **riunioni strutturate e sistematiche del personale eseguite alla presenza** del Responsabile dell'UT su tematiche particolarmente significative per l'Unità stessa (come ad esempio a seguito di nuovi rilasci in gestione delle procedure connesse al progetto **Semplific@uto**).

Definizione del piano, nelle sue varie fasi, per affrontare il problema

Fase di DO - DIFFUSIONE E REALIZZAZIONE

- Chi è responsabile dell'attuazione

dr.ssa Maria Grazia Grasso

-Verso quali componenti del personale è diretto

Tutto il personale dell'UT di Catania

-Verso quali aree di attività è diretto

Implementazione del modello CAF presso l'UT Catania

A fronte delle criticità rilevate la scelta, si è concentrata sullo sviluppo dell'azione ivi descritta suddivisa nelle macro attività sotto indicate:

- adottare sperimentalmente (preferibilmente a cadenza settimanale) delle riunioni nelle quali coinvolgere tutto il personale;
- strutturare una comunicazione interna integrata fra le aree funzionali dell'UT di Catania e in generale fra tutte le risorse dell'UT.

- Come apparirà una volta pienamente attuato e diffuso:

Il dipendente si sentirà informato in modo adeguato su quanto, accade nel proprio ambito lavorativo e quindi maggiormente favorito a essere coinvolto sul lavoro.

-Definire e descrivere gli obiettivi del progetto con particolare riferimento al contributo del progetto alla performance dell'organizzazione quali:

- coinvolgere maggiormente il personale nell'agire in coerenza con le politiche e le strategie dell'ente e più consapevole della sua missione e visione
- maggiore qualità della performance organizzativa dell'UT.

Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI

Il sistema di monitoraggio dell'andamento del progetto si articola in riunioni mensili effettuate dal gruppo di miglioramento per verificare l'andamento del progetto e apportare eventuali modifiche. Di seguito i principali parametri che saranno usati per verificare il raggiungimento dei target prefissati:

- N° riunioni all'interno dell'UT con la partecipazione del Responsabile dell'UT;
- N° incontri in video conferenza con le Strutture centrali competenti dell'attività trattata in riunione.

Fase di ACT – RIESAME E MIGLIORAMENTO

La lezione appresa dall'UT, sicuramente, è l'acquisizione di una cultura organizzativa volta a una revisione degli approcci, partendo dai risultati conseguiti, secondo la logica del PCDA. La valutazione degli approcci a valle dei risultati conseguiti, se da un lato è resa possibile dal percepibile avvento in periferia di una cultura molto innovativa, dall'altro deve contemperare la circostanza che le strutture provinciali, dal punto di vista organizzativo e tecnologico, e quindi di procedure a supporto dell'erogazione dei servizi, non sono autonome rispetto alla struttura centrale. Tale considerazione non ha, però, ostacolato l'applicazione del modello CAF (Common Assessment Framework) presso l'UT, ma, anzi ha consentito l'insorgere di una maggiore e migliore consapevolezza, sull'importanza di applicare i principi di qualità totale per una migliore erogazione dei servizi di competenza. La lezione appresa fa riferimento, soprattutto, a un rafforzamento della cultura organizzativa presso l'UT e, in generale nel network di UT siciliani e di ACI volta al miglioramento della qualità erogata dei servizi di competenza.

Stakeholder interessati

Personale dell'UT.; Direzione Presidenza e Segreteria Generale con delega ai Servizi Delegati, la Direzione Compartimentale -Area Sud- competente sull'UT Catania; Ente *Nazionale per la protezione e l'assistenza (ENS) - Sezione provinciale di Catania*; associazioni di disabili; cittadini destinatari dei servizi erogati direttamente allo sportello dell'UT e anche Regione, Agenzia delle Entrate, Prefettura, Tribunale, Forze dell'ordine locali, Scuole e Asl.

Vantaggi attesi per l'organizzazione ACI

miglioramento delle performance dell'Ente sotto il profilo della qualità erogata dei servizi ACI secondo la dimensione dell'accessibilità, trasparenza, tempestività e dell'efficacia ed efficienza.

Miglioramento della comunicazione interna nell'Ente.

Progetto	Risultati attesi	Indicatori (descrizione e unità di misura)	Target
<i>ComuniCare nell'UT Catania</i>	Miglioramento della comunicazione interna sia nell'UT che in ACI	-NUMERO DI RIUNIONI	- Almeno una riunione a settimana a partire da settembre fino a febbraio 2016

ELENCO DEI PROGETTI DI MIGLIORAMENTO
 (secondo l'ordine di priorità)
SECONDA SEZIONE

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: 1 – Il facilitatore pubblico di sala -

Responsabile dell'iniziativa:	dr.ssa Maria Grazia Grasso	Data prevista di attuazione definitiva:	febbraio 2016
--------------------------------------	----------------------------	--	---------------

Livello di priorità:	I	Ultimo riesame:	dicembre 2015
-----------------------------	---	------------------------	---------------

Situazione corrente a dicembre 2015	<i>λ (Verde)</i>	<i>λ (Giallo)</i>	<i>λ (Rosso)</i>
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Componenti del gruppo di miglioramento:

Faro Gabriella

Guglielmino Antonio

La Rosa Anna

Marletta Gianfranco

Patanè Mario

Patanè Massimo

Pedalino Giovanna

Pistorio Anna

Riccioli Fabio

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

L'azione mira all'istituzione del “ *facilitatore pubblico di sala*” utilizzando risorse interne per l'indirizzamento degli utenti agli sportelli dell'UT confacenti alle loro richieste con la finalità di migliorare l'accessibilità ai servizi PRA erogati dall'UT stesso.

Definizione del piano, nelle sue varie fasi, per affrontare il problema

Fase di DO - DIFFUSIONE E REALIZZAZIONE

Una descrizione dei modi e tempi di attuazione e diffusione dell'approccio.

-Responsabile dell'attuazione

dr.ssa Maria Grazia Grasso

-Verso quali componenti del personale è diretto

Tutto il personale dell'U.T.; Direzione Presidenza e Segreteria Generale con delega ai Servizi Delegati, la Direzione Compartimentale -Area Sud- competente sull'UT Catania.

-Verso quali aree di attività è diretto

Implementazione del modello CAF presso l'U.T. di Catania

Descrizione delle macro fasi fondamentali dell'azione:

Fase 1 -

- revisione del sistema di accoglienza
- rilascio in gestione del sistema .

Fase 2 -

- Presidio e monitoraggio del sistema di accoglienza;
- Attuare le azioni utili alla revisione dell'azione sulla base dei feedback rilevati.

-Come apparirà una volta pienamente attuato e diffuso:

I target verso i quali il lavoro del gruppo ha impattato sono soddisfatti.

-Definire e descrivere gli obiettivi del progetto con particolare riferimento al contributo del progetto alla performance dell'organizzazione quali:

- coinvolgere maggiormente il personale nel miglioramento qualitativo dell'offerta dei servizi PRA erogati dall'UT Catania;
- valorizzare le professionalità del personale secondo i principi di Total Quality Manangement (TQM);
- creare una buona prassi utilizzando risorse pubbliche secondo logiche di efficacia ed efficienza.

Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI

Il sistema di monitoraggio dell'andamento del progetto si articola in riunioni mensili effettuate dal gruppo di miglioramento allo scopo di verificare l'andamento del progetto e apportare eventuali modifiche. Di seguito i principali parametri che saranno usati per verificare il raggiungimento dei target prefissati:

- N° questionari erogati allo sportello;
- N° risorse dell'UT coinvolte nell'iniziativa;
- N° questionari somministrati dall'Area Metropolitana di Milano sul servizio del facilitatore pubblico di sala erogato dall'Area nella logica di eseguire un benchmarking fra le Strutture periferiche.

Fase di ACT – RIESAME E MIGLIORAMENTO

La lezione appresa dall'UT, sicuramente, è l'acquisizione di una cultura organizzativa volta a un controllo degli approcci, partendo dai risultati conseguiti, secondo la logica del PCDA. La valutazione degli approcci a valle dei risultati conseguiti, se da un lato è resa possibile dal percepibile avvento in periferia di una cultura molto innovativa, dall'altro deve contemperare la circostanza che le strutture provinciali, dal punto di vista organizzativo e tecnologico, e quindi di procedure a supporto dell'erogazione dei servizi, non sono autonome rispetto alla struttura centrale. Tale considerazione non ha, però, ostacolato l'applicazione del modello CAF (Common Assessment Framework) presso l'UT. ma ha consentito l'insorgere di una maggiore e migliore consapevolezza, sull'importanza di applicare i principi di qualità totale per una migliore erogazione dei servizi di competenza. La lezione appresa fa riferimento, soprattutto, a un rafforzamento della cultura organizzativa presso l'UT e, in generale nel network di U.T. siciliani e dell'ACI volta al miglioramento della qualità erogata dei servizi di competenza.

Stakeholder interessati

Personale dell'UT.; Direzione Presidenza e Segreteria Generale con delega ai Servizi Delegati, la Direzione Compartimentale -Area Sud- competente sull'UT Catania; Ente *Nazionale per la protezione e l'assistenza (ENS) - Sezione provinciale di Catania*; *associazioni di disabili*; cittadini destinatari dei servizi erogati direttamente allo sportello dell'UT; Regione, Agenzia delle Entrate, Prefettura, Tribunale, Forze dell'ordine locali, Scuole e Asl.

Vantaggi attesi per l'organizzazione ACI :

miglioramento delle performance dell'Ente sotto il profilo della qualità erogata dei servizi ACI secondo la dimensione dell'accessibilità, trasparenza, tempestività e dell'efficacia ed efficienza.

Miglioramento delle performance organizzativa dell'Ente.

Progetto	Risultati attesi	Indicatori (descrizione e unità di misura)	Target
<i>Il facilitatore pubblico di sala</i>	Miglioramento della qualità dell'attesa del cittadino	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE ESTERNO	GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE DONNE INTERVISTATE SUL NUOVO SISTEMA DI ACCOGLIENZA PARI AL 90% rispetto al campione di riferimento

SECONDA SEZIONE

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: 3 – Tutorial rivolto ad alcune categorie dell'utenza debole.

Responsabile dell'iniziativa:	dr.ssa Maria Grazia Grasso	Data prevista di attuazione definitiva:	febbraio 2016
--------------------------------------	-----------------------------------	--	---------------

Livello di priorità:	<i>1</i>	Ultimo riesame:	<i>dicembre 2015</i>
-----------------------------	----------	------------------------	----------------------

Situazione corrente al	<i>λVerde</i>	<i>λ (Giallo)</i>	<i>λ (Rosso)</i>
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Componenti del gruppo di miglioramento:

Antonina Pennacchio
Scardino Francesca
Aliffi Domenica
Rosaria Lesso
Lo Faro Daniela
Salemi Tiziana
Privitera Eleonora
Tosca Flavia
Strano Giuseppe
Litrico Riccardo
Di Pietro Gianluca
Maria Grazia Grasso

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

L'azione ha come finalità la realizzazione di un tutorial sui servizi PRA dedicati alla cittadinanza debole in particolare sui sordi. Nel merito l'Unità Territoriale ha valutato l'opportunità di lavorare sia per la categoria dei sordi, ma anche per supportare altre categorie deboli come disabili impossibilitati a recarsi presso lo sportello PRA, nell'ottica di progettare uno strumento completo per soddisfare le esigenze informative delle predette categorie. Il Tutorial sarà realizzato con la finalità di diffondere informativa sul **progetto Semplific@uto**.

Fase di DO - DIFFUSIONE E REALIZZAZIONE

Una descrizione dei modi e tempi di attuazione e diffusione dell'approccio.

-Responsabile dell'attuazione

dr.ssa Maria Grazia Grasso

-Verso quali componenti del personale è diretto

Tutto il personale dell'UT di Catania

-Verso quali aree di attività è diretto

Implementazione del modello CAF presso l'UT Catania

-Descrizione delle fasi fondamentali dell'attuazione

Fase iniziale: condivisione del progetto con il personale e con i portatori d'interesse esterni.

Fase di attuazione:

- diffusione del progetto all'interno dell'UT Catania;
- attribuzione precisa dei compiti all'interno del gruppo di miglioramento, in particolare avvalendosi di professionalità esperte in materia di comunicazione e informatica, in particolare nella costruzione di strumenti di comunicazione quali social network, siti dedicati, news letter o creazione di tutorial;
- a seguito dell'analisi dei fabbisogni procedere all'individuazione degli strumenti di comunicazione sociale ;
- diffusione del progetto all'interno del network dell'UUTT ACI come best practices e all'esterno dell'Unità stessa.

Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI

Il sistema di monitoraggio dell'andamento del progetto si articola in riunioni bisettimanali effettuate dal gruppo di miglioramento allo scopo di verificare l'andamento del progetto e apportare eventuali modifiche. Di seguito i principali indicatori che saranno usati dall'Unità per il monitoraggio e la valutazione dell'azione di miglioramento:

N. incontri effettuati con il personale rispetto a quelli programmati;

N. d'incontri con i portatori d'interesse esterni di riferimento.

Fase di ACT – RIESAME E MIGLIORAMENTO

La lezione appresa dall'UT, sicuramente, è l'acquisizione di una cultura organizzativa volta a una revisione degli approcci, partendo dai risultati conseguiti, secondo la logica del PCDA. La valutazione degli approcci a valle dei risultati conseguiti, se da un lato è resa possibile dal percepibile avvento in periferia di una cultura molto innovativa, dall'altro deve contemperare la circostanza che le strutture provinciali, dal punto di vista organizzativo e tecnologico, e quindi di procedure a supporto dell'erogazione dei servizi, non sono autonome rispetto alla struttura centrale. Tale considerazione non ha, però, ostacolato l'applicazione del modello CAF (Common Assessment Framework) presso l'UT, ma, anzi ha consentito l'insorgere di una maggiore e migliore consapevolezza, sull'importanza di applicare i principi di qualità totale per una migliore erogazione dei servizi di competenza. La lezione appresa fa riferimento, soprattutto, a un rafforzamento della cultura organizzativa presso l'UT e, in generale nel network degli Uffici ACI siciliani e dell'ACI volta al miglioramento della qualità erogata dei servizi di competenza.

Stakeholder interessati

Personale dell'UT; Direzione Presidenza e Segreteria Generale con delega ai Servizi Delegati, la Direzione Compartimentale -Area Sud- competente sull'UT Catania; Ente *Nazionale per la protezione e l'assistenza (ENS) - Sezione provinciale di Catania*; associazioni di disabili; cittadini destinatari dei servizi erogati direttamente allo sportello dell'UT e anche Regione, Agenzia delle Entrate, Prefettura, Tribunale, Forze dell'ordine locali, Scuole e Asl.

Vantaggi attesi per l'organizzazione ACI

miglioramento delle performance dell'Ente sotto il profilo della qualità erogata dei servizi ACI secondo la dimensione dell'accessibilità, trasparenza, tempestività e dell'efficacia ed efficienza.

Miglioramento delle performance organizzativa dell'Ente.

Attività	Responsabile	Data prevista di avvio e conclusione	Tempificazione attività 2015 /2016											
			A	S	O	N	D	G	F	M	A			
Analisi e studio	Antonina Pennacchio													
Progettazione del tutorial	Antonina Pennacchio													
Rilascio in gestione e monitoraggio	Antonina Pennacchio													

	Risultati attesi	Indicatori (descrizione e unità di misura)	Target
Tutorial rivolto ad alcune categorie dell'utenza debole	Erogare un servizio pubblico secondo logiche di pari opportunità sociale e in maniera conforme alla dimensione dell'etica	N° di riunioni del personale dedicate al miglioramento nel periodo temporale definito. L'indicatore si misura con un numero assoluto.	Almeno due riunioni con i portatori d'interesse coinvolti nell'azione

