

F@CILE CAF 2017

FORMAT PIANO DI MIGLIORAMENTO

Introduzione

Il seguente format del Piano di Miglioramento (PdM) è stato sviluppato specificamente per la piattaforma “F@CILE CAF 2017” e consente alle amministrazioni, che hanno fruito della piattaforma e realizzato un’autovalutazione mediante il Modello CAF, di connettere gli esiti dell’autovalutazione e del Rapporto di Autovalutazione CAF alla pianificazione del miglioramento e di pianificare adeguatamente gli interventi.

Si compone di cinque sezioni, di cui solo una la seconda è da compilare on line nel box “diario” delle prime due schede attività M della piattaforma F@CILE CAF. Una volta terminata la sua compilazione on line, sarà possibile scaricarne la versione in formato word mediante un apposito link, ed inserirla all’interno del Piano di Miglioramento di cui è parte integrante.

Il Piano di Miglioramento composto da tutte le cinque sezioni non deve superare le 20 -25 pagine e non deve essere corredato da documentazione aggiuntiva.

Va trasmesso in formato pdf all’indirizzo di posta elettronica facile@centrorisorsecaf.it nei termini comunicati in piattaforma, per una prima verifica di completezza a cura della segreteria del CRCAF.

Ad avvenuto riscontro positivo si potrà procedere alla sua approvazione e al successivo invio formale, unitamente alla delibera/ determina di approvazione e di avvio dell’implementazione da parte del vertice dell’amministrazione, come da istruzioni che verranno fornite dal CRCAF sempre attraverso la piattaforma F@CILE CAF.

Prima di avviare la stesura del Piano di Miglioramento si consiglia di prendere visione del video dedicato alla “presentazione del format del PdM, alle indicazioni per la definizione dei progetti del Piano; agli errori ricorrenti nella stesura del Piano e dei Progetti di Miglioramento” e presente alla scheda attività M1.

PIANO DI MIGLIORAMENTO

PRIMA SEZIONE ANAGRAFICA

Amministrazione Automobile Club d'Italia

Nome dell'organizzazione...Direzione Territoriale ACI di Salerno

CittàSalerno

Responsabile del Piano

Cognome e Nomedr.ssa Anna Maria Caso

Ruolo nella organizzazione ...Dirigente della Direzione Territoriale ACI di Salerno.....

Telefono089/3051236/12.....

Emailam.caso@aci.it.....

Referente del Gruppo di Miglioramento

Cognome e Nome dott. Antonio Bernard

Ruolo nella organizzazione Responsabile dell'Unità Territoriale di Caserta

Telefono 0823/216713

Emaila.bernard@aci.it.....

Gruppo di miglioramento

(Nome e Cognome dei responsabili dei singoli progetti del Piano di miglioramento)

Dott. Guido Pasciari, Responsabile dell' Unità Territoriale di Avellino;
Dott.ssa Adriana Simeone, Responsabile dell' Unità Territoriale di Benevento e Referente GAV dell'UT,
Dott.ssa Giulia Volpe, Responsabile dell' Unità Territoriale di Campobasso e Referente GAV dell'UT;
Dott. Antonio Bernard, Responsabile dell' Unità Territoriale di Caserta;
Dott.ssa Antonella Bucci, Responsabile dell' Unità Territoriale Isernia e Referente del GAV dell'UT.

Durata complessiva dell'intervento espressa in mesi: 6 mesi

Periodo di realizzazione: dal 4/12/2017 al 31/05/2018

SECONDA SEZIONE

*La seguente sezione (ed esclusivamente questa)
è da compilare on line, a cura del Referente del Miglioramento,
nel box "diario" delle prime due schede M della piattaforma F@CILE CAF.
Seguire le istruzioni contenute in piattaforma*

STEP 7: ELABORARE UN PIANO DI MIGLIORAMENTO BASATO SUL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

1. INDIVIDUAZIONE DEL GRUPPO DI MIGLIORAMENTO

Indicare le modalità e i criteri con cui sono state individuate le persone che compongono il gruppo di miglioramento.

La Direzione Territoriale ACI di Salerno, in coerenza con il proprio ruolo di coordinamento territoriale ed in linea con le indicazioni metodologiche fornite dal Dipartimento nella email del 27 settembre scorso, ha predisposto un **Piano di Miglioramento** denominato "**MigliorACI**" **unico per la Direzione e per le 5 Unità Territoriali facenti capo alla stessa**, a valle delle risultanze emerse dai Rapporti di autovalutazione predisposti dalle singole Strutture territoriali.

Il Piano, derivante dai 6 Rapporti di Autovalutazione, si articola in 5 progetti di miglioramento, di cui uno è finalizzato a sviluppare interventi migliorativi presso l'Unità Territoriale di Avellino e presso la Direzione Territoriale su ambiti rilevati come punti di debolezza comuni, a seguito dell'autovalutazione condotta dalle due stesse Strutture. La scelta di un unico progetto per le due Strutture comporterà un'attività continua di confronto tra le stesse, nelle diverse fasi del progetto.

In considerazione della peculiarità e della complessità di tale modalità di lavoro, la dr.ssa Anna Maria Caso – Dirigente della Direzione Territoriale – ha costituito un ampio **Gruppo di Miglioramento Territoriale**, composto da tutte le parti direttamente coinvolte e, quindi, sia dai Responsabili delle Unità Territoriali e dai Referenti dell'autovalutazione, che da alcune risorse delle Unità Territoriali e delle Direzioni Centrali ACI, partecipanti in maniera attiva alle diverse attività.

In particolare, il Gruppo di Miglioramento risulta così costituito:

- Dott. Guido Pasciari, Responsabile dell' Unità Territoriale di Avellino ;
- Dott. Andrea Rega, Referente del GAV dell'UT di Avellino;
Dott.ssa Adriana Simeone, Responsabile dell' Unità Territoriale Benevento e Referente GAV dell'UT;
Dott.ssa Maria Laura Ricca, funzionario dell'UT Benevento;
Dott.ssa Giulia Volpe, Responsabile dell' Unità Territoriale di Campobasso e Referente GAV dell'UT;
Rag. Giuseppe Columbro, funzionario dell'UT Campobasso;
Dott. Antonio Bernard, Responsabile dell' Unità Territoriale Caserta;
Dott.ssa Anna Maria Laudanno, Referente del GAV dell'UT Caserta;
Dott.ssa Antonella Bucci, Responsabile dell' Unità Territoriale Isernia e Referente GAV dell'UT;
Sig. Bruno Ucciferri, funzionario dell'UT Isernia;
- Dott. Francesco Violante, vicario della Direzione Territoriale di Salerno;
Dott.ssa Valeria Raimo, funzionario della Direzione Territoriale di Salerno;
Sig. Saverio Amato e Dott. Giuseppe De Maio, funzionari della Direzione Sistemi Informativi e Innovazione, scelti in virtù delle loro competenze specifiche sugli strumenti informatici, necessarie nella fase di misurazione e valutazione dei target previsti dal Piano di miglioramento;
- dr.ssa Antonina Pennacchio, appartenente alla Direzione che ha il coordinamento tecnico/organizzativo dell'iniziativa F@cile CAF in ACI – la Direzione Presidenza e Segreteria Generale con delega ai Servizi Delegati – in quanto funzionario esperto in materia di metodo CAF e preposto dalla Direzione stessa al coordinamento tecnico/funzionale dell'iniziativa.

Le determinazioni di composizione del Gruppo di miglioramento sono state pubblicate sui siti web istituzionali delle Unità Territoriali e della Direzione Territoriale, nella sezione "Iniziativa".

La dr.ssa Caso - che coordina il Gruppo di Miglioramento - ha nominato come **Referente del Piano di miglioramento** il dr. Antonio Bernard, Responsabile dell'Unità Territoriale di Caserta.

La scelta è stata effettuata, in particolare, per i seguenti motivi:

- ruolo svolto fino ad oggi dal dr. Bernard nel percorso F@CILE CAF, come Responsabile dell'autovalutazione dell'Unità Territoriale di Caserta;
- componente del Gruppo di miglioramento Territoriale;
- particolare ed approfondita conoscenza dei processi e delle procedure informatiche in uso presso le Unità Territoriali, oltre al *know how* maturato in ragione della responsabilità gestionale della Struttura di sua competenza.

La nomina del dr. Bernard come referente del Piano di Miglioramento è stata condivisa all'unanimità dai componenti del Gruppo di miglioramento.

Il Gruppo di Miglioramento ha ritenuto opportuno individuare **per ogni azione progettuale un Gruppo di progetto e un Gruppo di attuazione**, nell'ottica di dare continuità alle scelte metodologiche e progettuali definite in seno al Gruppo di Miglioramento nell'ambito delle Sedi territoriali dove si svolgerà la realizzazione concreta degli interventi migliorativi.

In ottemperanza alle indicazioni metodologiche del Dipartimento della Funzione Pubblica sopra indicate, la dr.ssa Caso ha, inoltre, costituito, con determinazione n° 1338 del 31/10/2017, un **Comitato di Miglioramento** così composto:

dr.ssa Anna Maria Caso, Dirigente della Direzione Territoriale di Salerno;

dr.ssa Antonina Pennacchio, funzionario Direzione Presidenza e Segreteria Generale con delega ai Servizi Delegati;

dott. Giuseppe De Maio, funzionario Direzione Servizi Informativi e Innovazione;

Sig. Saverio Amato, funzionario Direzione Servizi Informativi e Innovazione.

Anche la determina di composizione del Comitato di Miglioramento è stata pubblicata sui siti web istituzionali della Direzione Territoriale e delle Unità Territoriali, nella sezione "**Iniziativa**".

2. RELAZIONE TRA RAV E PDM

Riportare in sintesi le principali criticità emerse con l'autovalutazione CAF e su cui l'organizzazione ha deciso di intervenire e le azioni di miglioramento prioritarie individuate su cui ha deciso di puntare. Indicare le motivazioni della scelta dei progetti in relazione all'autovalutazione CAF e ai fattori critici di successo.

L'analisi dei punti di debolezza dei rapporti di autovalutazione, realizzati dalla Direzione Territoriale e dalle relative UUTT, ha individuato come prioritarie le seguenti **macroaree**:

- **necessità di coinvolgere ulteriori soggetti** quali Medici di base e/ o Farmacie rispetto a quelli già coinvolti come ASL, Associazioni di categoria dei disabili, etc.- per migliorare la diffusione dei servizi a domicilio del Pubblico Registro Automobilistico (PRA), erogati dalla stessa Direzione Territoriale e dalle UTT nei territori di riferimento;
- **necessità di una partecipazione maggiormente attiva** delle risorse della Direzione Territoriale e delle Unità Territoriali nei processi e nelle procedure facenti capo alle stesse Strutture;
- **necessità di accrescere la conoscenza del mondo ACI** nei territori di competenza della Direzione Territoriale e delle Strutture Territoriali attraverso un maggiore coinvolgimento delle Istituzioni scolastiche, partner dell'iniziativa "Alternanza Scuola lavoro" e dei giovani, destinatari dell'iniziativa stessa;
- **necessità di migliorare le modalità di comunicazione** attraverso cui la Direzione Territoriale e le Unità Territoriali divulgano all'esterno l'informativa sui servizi PRA e Tasse Automobilistiche;

- necessità di **avviare delle rilevazioni sistematiche e strutturate sui servizi PRA e Tasse Automobilistiche**, volte al miglioramento degli standard, in conformità alle esigenze degli utenti di riferimento;
- necessità di introdurre **in maniera strutturata e sistematica il metodo CAF** nelle UUTT facenti capo alla Direzione Territoriale e nella Direzione Territoriale stessa.

Il Piano di miglioramento, di conseguenza, è stato strutturato con **interventi organizzativi** negli ambiti di seguito indicati:

- **servizi erogati** dalla Direzione Territoriale e relative Unità territoriali **in partnership con altri soggetti pubblici e privati**, come ad es. i servizi a domicilio in collaborazione con ASL e Associazioni di categoria dei disabili e l'iniziativa "Alternanza scuola lavoro" in collaborazione con Scuole e/o Provveditorato della Provincia di Salerno;
- **comunicazione esterna** volta a valorizzare il brand dell'Automobile Club d'Italia;
- **Total Quality Management** nell'ottica di applicare, in maniera strutturata e sistematica, il modello CAF nelle organizzazioni di competenza della Direzione Territoriale;
- **trasparenza ed etica** nei rapporti con gli stakeholder esterni ed interni;
- **buone prassi** secondo il metodo CAF.

Si precisa altresì che i progetti di seguito descritti sono fra loro complementari e tutti parti essenziali per il raggiungimento dell'obiettivo chiave della Direzione, che si sostanzia nel miglioramento dei propri servizi in chiave CAF, in risposta alle diverse e continue istanze di modernizzazione e di cambiamento provenienti dall'esterno ed anche in considerazione del mutato quadro di riferimento.

3. RELAZIONE TRA IL PDM E GLI OBIETTIVI E LE STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

Nella strategia della Direzione, volta -in applicazione del modello CAF- ad una riflessione sul proprio assetto organizzativo, sono elementi chiave:

- lo sviluppo di una **cultura del Total Quality Management**;
- la **revisione dei processi** relativi ai servizi PRA e Tasse Automobilistiche in chiave CAF;
- il **rafforzamento e integrazione delle partnership** con ASL, Associazioni di categoria dei disabili, Scuole, Farmacie e/o Medici di base ai fini di un loro maggiore coinvolgimento nelle iniziative e nei servizi ACI (servizio PRA a domicilio e iniziativa "Alternanza scuola lavoro");
- il miglioramento della **comunicazione interna ed esterna**;
- la **valorizzazione del marchio ACI** nel territorio salernitano;
- l'**avvio di processi di benchlearning e benchmarking** sia all'interno della Federazione, che con altre Pubbliche Amministrazioni del territorio salernitano;
- il **coinvolgimento delle risorse** nei processi di cambiamento dell'Ente, con particolare riferimento a quello della digitalizzazione dei servizi PRA erogati dalla Direzione Territoriale e dalle UUTT;
- la diffusione nel territorio salernitano dei servizi digitali PRA erogati dalla Direzione Territoriale e dalle UTTT.

Sulla base di quanto sopra, sono stati enucleati i 6 **fattori critici di successo** su cui è stata basata l'individuazione dei Progetti di Miglioramento e la definizione dell'intero Piano, quali:

- **COMUNICAZIONE** in termini di potenziamento della stessa verso l'interno e l'esterno;
- **COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI/CLIENTI** in termini di attuazione delle azioni di miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- **SODDISFAZIONE DEL CITTADINO/CLIENTE**;
- **COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE** al fine di una maggiore e fattiva partecipazione rispetto alla vita organizzativa dell'Ente, in coerenza con le strategie;
- **BENCHMARKING/BENCHLEARNING** come strumento di miglioramento attraverso processi di confronto e di apprendimento reciproco nell'ambito della Federazione;
- **PROCESSI** in termini di identificazione dei processi chiave e dei sottoprocessi e del loro monitoraggio secondo sistemi di misurazione improntati alla qualità totale.

Tali fattori sono ampiamente rispondenti all'obiettivo strategico che la Direzione intende conseguire nel suo complesso in termini di miglioramento continuo dei servizi erogati, in attuazione del ciclo del Plan/Do/ Check/Act.

4. MONITORAGGIO DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

Indicare sinteticamente le modalità con cui il Gruppo di Miglioramento intende condurre il monitoraggio del Piano nel suo complesso, in base al format messo a disposizione nel box "strumenti" scheda M3 della piattaforma, al fine di raggiungere i risultati attesi (ad esempio: stabilendo la frequenza e il numero delle rilevazioni, il numero di incontri da realizzare anche in ragione di quanto emerso dal monitoraggio dei singoli progetti ecc...)

Le riunioni del Gruppo di Miglioramento saranno effettuate con cadenza quindicinale in video conferenza e ogni quarantacinque giorni con incontri presso la Direzione Territoriale ed avranno ad oggetto l'andamento dei singoli progetti di seguito descritti e del Piano nel suo complesso. A tal fine, verrà utilizzato il format per il monitoraggio del Piano di Miglioramento unico della Direzione Territoriale, che sarà pubblicato sulla piattaforma F@CILE CAF.

Le riunioni saranno convocate via e-mail dal Responsabile del Piano e saranno verbalizzate di volta in volta dai componenti del Gruppo di Miglioramento con l'indicazione degli argomenti trattati. Il verbale, una volta ultimato, sarà protocollato.

Il Responsabile del Piano presenterà un rendiconto finale delle attività ai portatori di interesse esterni ed interni.

STEP 8: COMUNICARE IL PIANO DI MIGLIORAMENTO

1. AZIONI DI COMUNICAZIONE, STRUMENTI E DESTINATARI

Descrivere le azioni di comunicazione del Piano e gli strumenti che verranno utilizzati in relazione ciascuna tipologia di destinatario.

Il Piano, dopo essere stato approvato con determina da parte del Responsabile, sarà comunicato al personale interno e agli stakeholder esterni a cura di referenti interni alla Direzione Territoriale, appositamente individuati e delegati dalla dr.ssa Caso.

Tali riunioni saranno tutte tracciate con apposito verbale protocollato.

L'azione di comunicazione verso gli stakeholder esterni sarà effettuata mediante la pubblicazione - sui siti web istituzionali della Direzione Territoriale e delle Unità Territoriali, nella sezione "Iniziative"- di un'informativa sui contenuti e sugli obiettivi del Piano.

Inoltre il Gruppo di Miglioramento prevede di effettuare delle comunicazioni sullo stato dell'arte del Piano sia all'interno che all'esterno, secondo diverse modalità quali slide, note informative ad hoc, interviste video, che saranno di in volta in volta pubblicate sui singoli siti web della Direzione Territoriale e delle Unità Territoriali.

In occasione della riunione dell'Area Compartimentale, che si terrà il 12 dicembre p. v., è prevista una informativa sul Piano di Miglioramento della Direzione Territoriale.

TEMPI DELLA COMUNICAZIONE

*Indicare i tempi di realizzazione delle azioni di comunicazione
Gennaio 2018- giugno 2018.*

La dr.ssa Caso prevede di comunicare il Piano di miglioramento e gli stati di avanzamento dello stesso al personale delle UUTT di competenza per il tramite dei Responsabili di riferimento, attraverso riunioni da svolgersi a seguito degli incontri periodici del Gruppo di Miglioramento.

Si segnala che il Gruppo di Miglioramento prevede, su indicazione della dr.ssa Caso, di effettuare la prima comunicazione sullo stato dell'arte del Piano entro dicembre 2017.

Alla conclusione del Piano è prevista, a cura della Direzione Territoriale, una comunicazione **-entro giugno 2018** - in termini di risultati raggiunti ed primi impatti conseguiti dai singoli progetti di miglioramento, rivolta a tutti i portatori di interesse esterni ed interni, secondo le modalità sopra indicate (pubblicazione sul sito della Direzione Territoriale e delle UUTT).

TERZA SEZIONE OBIETTIVI DEL PIANO ED ARTICOLAZIONE DEGLI INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO

OBIETTIVI GENERALI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

Indicare le finalità cui mira globalmente il Piano di Miglioramento

Il Piano è finalizzato ai seguenti **obiettivi generali**:

- **miglioramento dei rapporti con i partner** quali ASL, Associazioni di categoria dei disabili, Scuole, ai fini di un loro maggiore coinvolgimento nelle iniziative e nei servizi ACI (servizio a domicilio e iniziativa “Alternanza scuola lavoro”);
- **maggiore coinvolgimento delle risorse** nell’attuazione della mission e della vision dell’Automobile Club d’Italia sul territorio salernitano;
- **miglioramento della comunicazione** interna ed esterna;
- **introduzione**, in maniera sistematica e strutturata, **dei principi del Total Quality Management** nella gestione delle attività lavorative quotidiane;
- **miglioramento dei processi** secondo la logica del Plan, DO, Check, ACT;
- **diffusione delle buone prassi secondo logiche di benchmarking e benchlearning**, per un miglioramento continuo dei servizi PRA e Tasse Automobilistiche, erogati dalla Direzione Territoriale e dalle UUTT.

ELENCO DEI PROGETTI DEL PIANO (riportati in ordine di priorità)	Ambito di intervento (inserire una sola risposta scelta tra le voci sotto indicate) <ul style="list-style-type: none"> • Risorse umane (nota 1) • Risorse materiali (nota 2) • Processi (nota 3) • Prodotti e/o servizi • Rapporti con i clienti • Altro (specificare) 	Durata (mesi)
Progetto “ConttatACI”	Rapporti con i clienti	6 mesi
Progetto “QualitACI”	Diffusione dei principi del Total Quality Management all’interno dell’organizzazione	6 mesi
Progetto <i>il mondo ACI a misura dei giovani : l’esperienza “Alternanza scuola lavoro”</i>	Conoscenza del mondo ACI nelle Scuole	6 mesi
Progetto “Comunicare nell’era digitale “	Prodotti/ servizi	6 mesi
Progetto “La mappatura dei processi in chiave CAF “	Processi	6 mesi

Nota 1: ad es. razionalizzazioni, valorizzazione eccellenze, miglioramento sistema di valutazione e premiante, miglioramento benessere organizzativo ecc.)

Nota 2: ad es. miglioramento della gestione delle risorse materiali (ad es. finanziarie, tecnologiche infrastrutturali ecc.

Nota 3: processi tecnici o organizzativi.

QUICK WINS

Indicare le eventuali azioni di rapida attuazione e ad effetto immediato poste in essere nel periodo tra l'autovalutazione e la definizione del Piano.

La descrizione delle "quick wins" può essere fatta utilizzando l'apposita tabella riportata di seguito.

QUICK WINS (DESCRIZIONE)	Responsabili	Breve descrizione degli interventi posti in essere ed indicazione dei principali obiettivi e dei risultati attesi
Publicazione dell'informativa sul progetto F@cile CAF sui siti web istituzionali degli UUTT e della Direzione Territoriale di Salerno	Responsabil addetti CMS (Content Managment System territoriali)	Publicazione dei contenuti informativi Riunione con il personale per verificare i contenuti pubblicati e raccolta di feedback per eventuali riesami
Comunicazione strutturata e sistematica al personale	Responsabili degli UUTT della Direzione Territoriale e Dirigente della stessa Direzione	Riunioni con il personale, da effettuarsi ogni 30-45 giorni nel periodo dicembre 2017/ maggio 2018 . Redazione di verbali a fronte delle riunioni svolte con il personale

GANTT COMPLESSIVO DEL PDM

Da compilare dopo aver acquisito le informazioni sui singoli progetti

Progetto	Responsabile	Data prevista di conclusione						
			d	g	f	m	a	m
<i>il mondo ACI a misura dei giovani: l'esperienza "Alternanza scuola lavoro"</i>	Dott. Guido Pasciari	Entro maggio 2018						
<i>Comunicare nell'era digitale</i>	Dott. Antonio Bernard	Entro Maggio 2018						
ContattACI	Dr.ssa Adriana Simeone	Entro Maggio 2018						
<i>La mappatura dei processi in chiave CAF</i>	Dr.ssa Antonella Bucci	Entro Maggio 2018						
<i>QualitACI</i>	Dr.ssa Giulia Volpe	Entro Maggio 2018						

BUDGET COMPLESSIVO DEL PDM

Da compilare dopo aver acquisito le informazioni sui singoli progetti

- Indicare il personale complessivamente impiegato nella realizzazione diretta dei singoli progetti, in mesi uomo previsti: ... **120 gg di impegno**.....
- Indicare le risorse complessive destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

Non sono previste risorse

Ammontare complessivo: €.....di cui:

- a carico dell'Amministrazione/ufficio: €.....

- a carico di altre Fonti (indicare quali) €.....

QUARTA SEZIONE

I PROGETTI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

(da compilare per ciascun progetto seguendo l'ordine di priorità)

Titolo del progetto: il mondo ACI a misura dei giovani : l'esperienza "Alternanza scuola lavoro" Scuola <div style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;"> ScuolAlternanza C I </div>

Responsabile del progetto:	dott. Guido Pasciari
-----------------------------------	----------------------

Data prevista di attuazione definitiva:	maggio 2018
--	-------------

Livello di priorità:	<i>(cfr. dati della tabella priorità) 25</i>
-----------------------------	--

Riferimento a sottocriteri del CAF	1.1/1.2./ 1.3/ 5.1.6.1. 2.1 2.3.....
---	---

Componenti del Gruppo di progetto* Guido Pasciari
Andrea Rega

Gruppo di attuazione
 Direzione Territoriale di Salerno
 Valeria Raimo
 Di Romea
 Galla

UT di Avellino
 Gasparro/
 De Masi
 D'Agostino
 Abrosone
 Andrea Rega

- 1. Descrivere il problema che si vuole affrontare con il progetto, la soluzione che si intende adottare e le ragioni della scelta di tale soluzione (perché costituisce una soluzione vantaggiosa rispetto ad altre possibili)**

Con il progetto, l'UT intende ridefinire le condizioni per una comunicazione ampia di vision, mission valori e obiettivi strategici dell'Automobile Club d'Italia al personale e a tutti i portatori di interesse e, in particolare, alle Scuole quali partner dell'UT per la realizzazione dell'iniziativa "Alternanza scuola lavoro".

In tale contesto, l'UT ha strutturato il proprio intervento migliorativo per rivedere le proprie modalità di informazione all'esterno sulle iniziative ACI, nell'ottica di una diffusione capillare sul territorio della vision, mission, e valori dell'Ente.

Il progetto, pertanto, intende privilegiare, come destinatari, i giovani coinvolti tramite l'iniziativa "Alternanza scuola lavoro", nell'ottica di farne "ambasciatori" dell'impegno di ACI, Amministrazione attenta alle esigenze dei cittadini e moderna, in quanto operante come polo di riferimento nell'ambito del digitale e orientata a percorsi di Total Quality Management.

Il progetto, in tal senso, svilupperà un sistema di incontri informativi/formativi con i portatori di interesse e in particolare con i giovani nell'ottica di promuovere la cultura organizzativa ACI all'esterno.

A tal proposito è necessario che il progetto sviluppi:

- modalità innovative di comunicazione di *vision*, *mission* dell'Ente sul territorio;
- un maggiore coinvolgimento dei portatori di interesse dell'UT nella diffusione della mission/vision e valori dell'ACI;
- un costante coinvolgimento dei portatori di interesse dell'UT e, in particolare, dei giovani attraverso la loro partecipazione alle attività di innovazione dei processi dell'UT;
- il ciclo del PDCA in tutte le iniziative rivolte all'esterno, realizzate dall'UT

2. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

1. Diffondere la conoscenza del mondo ACI all'esterno;
2. Migliorare la percezione del mondo ACI da parte dei portatori di interesse, in particolare dei giovani

3 Descrivere i risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Output: Migliorare il livello di conoscenza del mondo ACI da parte dei giovani che partecipano all'iniziativa Alternanza scuola lavoro	Numero di rilevazioni volte a rilevare la conoscenza del Mondo ACI destinate ai giovani	2 rilevazioni entro l'anno
Outcome qualitativo : Migliorare la percezione del mondo ACI rispetto ai giovani		

Nota: indicare laddove possibile i risultati diretti (output) ed indiretti (outcome)

4 Descrivere il contenuto delle diverse attività di cui il progetto si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione.

Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Mesi						
			D	G	F	M	A	M	
Analisi delle percezioni dei giovani partecipanti all'iniziativa "Alternanza scuola lavoro" del mondo ACI	Tutto il gruppo	31 gennaio							
Progettazione degli strumenti di rilevazione del livello di conoscenza	Tutto il gruppo	28 febbraio							
Rilevazione del livello di conoscenza secondo gli strumenti	Tutto il gruppo	31 Marzo							
Analisi dei risultati	Tutto il gruppo	31 marzo							
Comunicazione dei risultati interna ed esterna	Tutto il gruppo	30 giugno							

5 Indicare relativamente al personale direttamente coinvolto nella realizzazione dei progetti, i mesi uomo previsti:
600 ore uomo

6 Indicare le risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

Non sono previste risorse

Ammontare complessivo: €.....di cui:

- a carico dell'Amministrazione/ufficio: €.....

- a carico di altre Fonti (indicare quali) €.....

7 Indicare, in base ai format messi a disposizione nel box "strumenti" scheda M3 della piattaforma, la frequenza con cui si intende condurre monitoraggio, in ragione delle specificità del progetto e della sua durata (ad es. al termine di attività significative)

Previste almeno 6 riunioni di monitoraggio e comunque almeno una alla fine di ogni attività individuata.

Titolo del progetto: Comunicare nell'era digitale

Responsabile del progetto:	dott. Antonio Bernard	Data prevista di attuazione definitiva:	maggio 2018
Livello di priorità:	(cfr. dati della tabella priorità) 25	Riferimento a sottocriteri del CAF	1.1/1.2/ 1.3/ 5.1.

Componenti del Gruppo di progetto

Anna Maria Laudanno
Antonio Bernard
Antonina Pennacchio

Gruppo di attuazione del progetto. Straniero Lorita, De Filippo Nicola, Natale Margherita, Pignata Maria Assunta, Caricchia Cesare.

1. Descrivere il problema che si vuole affrontare con il progetto, la soluzione che si intende adottare e le ragioni della scelta di tale soluzione (perché costituisce una soluzione vantaggiosa rispetto ad altre possibili)

Con il progetto l'UT intende ripensare al modo di fare comunicazione all'esterno rispetto ai propri servizi e alle migliori in atto, come quella della digitalizzazione dei servizi PRA.

In questo quadro, l'UT di Caserta ha strutturato il proprio intervento migliorativo per adottare forme di comunicazioni ad hoc coerente per contenuti, strumenti e modalità alla tipologia dei servizi PRA erogati al fine di diffondere sul territorio l'impegno dell'UT e, indirettamente dell'Ente, sul fronte dell'innovazione digitale e dell'ammodernamento dei propri servizi.

Il progetto in tal senso svilupperà un continuo scambio di informazioni con gli stakeholder esterni nell'ottica di potenziare il flusso comunicativo/informativo tra l'UT e i vari attori coinvolti nei servizi erogati dall'UT.

In tal contesto è necessario che il progetto si adoperi per creare dei canali dedicati e presidiati costantemente dall'UT in modo da fornire *in tempo reale* tutte le informazioni necessarie con gli stakeholder esterni con l'obiettivo, nel medio lungo periodo, di effettuare una comunicazione sul territorio puntuale e attenta nell'ottica di un maggiore coinvolgimento degli stessi stakeholder nelle progettualità strategiche dell'Ente come quella in volta a fare dell'ACI un'Amministrazione *paperless*.

A tal proposito è necessario che il progetto sviluppi:

- innovative modalità di gestione dell'organizzazione in chiave CAF per un efficace ed efficiente presidio e governo del processo comunicativo/informativo;
- un maggiore coinvolgimento dei portatori di interesse dell'UT nel percorso del miglioramento continuo del processo in parola secondo le logiche CAF;
- un costante coinvolgimento delle risorse dell'UT attraverso la loro partecipazione alle attività di innovazione dei processi della Struttura;
- un sistema di rilevazione dei suggerimenti da parte del personale finalizzati al miglioramento continuo.

2. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

- Presidiare e governare attraverso il coinvolgimento delle componenti organizzative interne e degli stakeholder esterni, il processo di digitalizzazione secondo il principio del miglioramento continuo in secondo la logica del PDCA.

- Diffondere nel contempo, nell'ambito dell'UT, i principi del Total Quality Management e la loro applicazione nelle attività di analisi del processo;
- Creare uno "Sportello Facilitatore" secondo una logica di multicanalità (telefono, mail e sito web) presidiato costantemente con cui gli stakeholder possano colloquiare ed avere informazioni nel più breve tempo possibile in tema di digitalizzazione nell'ambito delle tematiche PRA/Tasse .

3 Descrivere i risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Output: Apertura di appositi canali informativi dedicato alla digitalizzazione	n.ro canali	3 (mail, telefono, sito web)
Output: Migliorare il coinvolgimento fattivo delle risorse dell'UT rispetto alle tematiche della digitalizzazione	Numero di suggerimenti del personale	Almeno 5
Output : tasso di partecipazione dei pds alle riunioni indette dall'UT	n.ro dei punti di servizio STA (Sportelli Telematici dell'Automobilista) partecipanti alle riunioni indette dall'UT / rispetto ai pds convocati	50%
Outcome: Migliorare la soddisfazione dei pds STA (Sportelli Telematici dell'Automobilista)	n.ro di punti di servizio soddisfatti/ rispetto ai punti di servizio intervistati	Almeno 50% di punti di servizio soddisfatti

Nota: indicare laddove possibile i risultati diretti (output) ed indiretti (outcome)

4 Descrivere il contenuto delle diverse attività di cui il progetto si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione.

Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Data						
			D	G	F	M	A	M	
Analisi e studio degli strumenti di comunicazione dei processi digitali	Bernard	31 gennaio							
Definizione degli strumenti di comunicazione dei processi digitali	Bernard Straniero	28 febbraio							
Incontri con il personale per la condivisione degli strumenti dei processi digitali finalizzati alla rilevazione delle proposte nell'ambito della comunicazione dedicata ai processi digitali	Bernard	28 febbraio							
Monitoraggio	Caricchia	31 maggio							

Titolo del progetto: ContattACI

Responsabile del progetto:	Dott. Adriana Simeone	Data prevista di attuazione definitiva:	31/05/2018..... ..
Livello di priorità:	25 (cfr. dati della tabella priorità)	Riferimento a sottocriteri del CAF	5.1 5.2 9.2 . 1.2. e 1.1. ...8.1

**Componenti del Gruppo di progetto* Adriana Simeone
Maria Laura Ricca**

Componenti del Gruppo di attuazione

**Antonietta D'Alogna
Mario de Masi
Maria Assunta Grosso
Alfonsina Pellegrino**

* Indicare il personale dell'amministrazione coinvolto direttamente nella realizzazione del progetto (e non necessariamente inserito nel Gruppo di Miglioramento).

3. Descrivere il problema che si vuole affrontare con il progetto, la soluzione che si intende adottare e le ragioni della scelta di tale soluzione (perché costituisce una soluzione vantaggiosa rispetto ad altre possibili)

Dalle risultanze dei diversi RAV prodotti dai vari UU.TT della Direzione Territoriale emerge, tra le varie Aree di Miglioramento, l'esigenza di incrementare i servizi a domicilio attraverso la promozione della loro conoscenza sul territorio di competenza.

Con il progetto l'Unità Territoriale intende strutturare un intervento di miglioramento volto a soddisfare la necessità di coinvolgere altri soggetti quali Medici di base e/ Farmacie rispetto a quelli già coinvolti come ASL, Associazioni di categoria dei disabili, etc.- per migliorare la diffusione dei servizi a domicilio del Pubblico Registro Automobilistico (PRA), erogati dalla stessa Direzione Territoriale e dalle UTT nei territori di riferimento.

Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

- **miglioramento delle modalità di comunicazione** attraverso cui la Direzione Territoriale e le Unità Territoriali divulgano all'esterno l'informativa sui servizi a domicilio del Pubblico Registro Automobilistico;
- **sviluppo di partnership con Medici di base e Farmacie** per incrementare i servizi a domicilio del PRA nel territorio di Benevento;
- **rafforzamento della conoscenza del modo ACI** sul territorio di competenza in termini di Pubblica Amministrazione che si adopera per coniugare l'erogazione di servizi pubblici efficaci ed efficienti con l'impegno nel campo del sociale;
- **diffusione di una cultura della Qualità** attraverso l'approfondimento di metodologie TQM e del CAF per farle diventare un patrimonio di conoscenza comune ai portatori di interesse esterni.

4. Descrivere i risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Output: Miglioramento della comunicazione	Numero degli incontri	Almeno 5
Outcome qualitativo : migliorare l'immagine dell'Ente		

5. Descrivere il contenuto delle diverse attività di cui il progetto si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione.

Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività (mesi)					
			D	G	F	M	A	M
Rilevazione dei portatori di interesse da coinvolgere per la diffusione del servizio a domicilio PRA	Tutto il gruppo	31 gennaio						
Incontri con i portatori di interesse prescelti a seguito della rilevazione	Tutto il gruppo	28 febbraio						
Progettazione insieme ai portatori di interesse delle modalità di promozione del servizio a domicilio PRA	Tutto il gruppo	31 marzo						
Diffusione del servizio a domicilio PRA secondo le modalità sopra definite	Tutto il gruppo	30 aprile						
Riunioni con i portatori di interesse per raccolta eventuali di suggerimenti/feedback	Tutto il gruppo	31 maggio						

6. Indicare relativamente al personale direttamente coinvolto nella realizzazione del progetti, i mesi uomo previsti: da dicembre a maggio: si stimano **200 ore complessive**

7. Indicare le risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

Non sono previste risorse

Ammontare complessivo: €.....di cui:


- a carico dell'Amministrazione/ufficio: €.....

- a carico di altre Fonti (indicare quali) €.....

8. Indicare, in base ai format messi a a disposizione nel box "strumenti" scheda M3 della piattaforma, la frequenza con cui si intende condurre monitoraggio, in ragione delle specificità del progetto e della sua durata (ad es. al termine di attività significative)

Previste almeno 6 riunioni di monitoraggio e comunque almeno una alla fine di ogni attività individuata.

**Titolo del progetto:
La mappatura dei processi**



ACI

in chiave CAF

Responsabile del progetto:	dr.ssa ANTONELLA BUCCI.....
-----------------------------------	---

Data prevista di attuazione definitiva:	31/05/2017.....
--	-----------------

Livello di priorità:	15 (cfr. dati della tabella priorità)
-----------------------------	--

Riferimento a sottocriteri del CAF	5.1 5.2 9.2 . 1.2. e 1.1.
---	------------------------------------

Componenti del Gruppo di progetto* **Saverio Amato**
Giuseppe De Maio

S
a
c

Gruppo di attuazione del progetto
Domenica Del Riccio, Anna Marilungo e Feliciano Razzino.

9. Descrivere il problema che si vuole affrontare con il progetto, la soluzione che si intende adottare e le ragioni della scelta di tale soluzione (perché costituisce una soluzione vantaggiosa rispetto ad altre possibili)

Dalle risultanze dei diversi RAV prodotti dai vari UU.TT della Direzione Territoriale emerge, tra le varie Aree di Miglioramento, l'esigenza di mappare i processi dell'UT e diffonderne la conoscenza all'interno delle altre strutture della Direzione Territoriale.

Questa U.T. intende quindi affrontare tale problematica attraverso lo studio e l'analisi dei processi dell'Organizzazione e la predisposizione di un documento di sintesi che possa fungere anche da linea guida per le future attività di monitoraggio, disegno e riesame dei processi delle Strutture Territoriali.

La soluzione adottata sarà procedere all'analisi e al disegno dei diversi processi dell'UT di Isernia, con l'obiettivo di analizzarli in chiave CAF per poi realizzare un metodo esportabile presso altre UUTT della Direzione.

10. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

A tal proposito è necessario che il progetto sviluppi:

- una mappatura in chiave CAF dei processi primari e di supporto in essere presso l'UT di Isernia tenendo conto della digitalizzazione in atto presso la stessa UT ;
- un coinvolgimento delle risorse e dei portatori di interesse dell'UT interni ed esterni nel percorso di disegno dei processi in una logica di miglioramento continuo secondo lo strumento del ciclo PDCA;
- l'introduzione di metodologie e strumenti che prevedano la rilevazione sistematica di suggerimenti di miglioramento da parte del personale rispetto ai vari segmenti dei processi di lavoro in cui è coinvolto;
- una cultura della Qualità attraverso l'approfondimento di metodologie TQM e del CAF al fine di farle diventare un patrimonio di conoscenza comune di tutto il personale.

11. Descrivere i risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Output: documento mappatura dei processi .	Numero processi mappati su quelli da analizzare	70%
Output: riunioni di studio, analisi, disegno e riesame (anche con il personale)	Numero riunioni	18
Output: Illustrazione dei lavori agli altri GdM	Numero incontri	4
Outcome : diffusione conoscenza processi	Numero feedback registrati personale e GdM	100%

Nota: indicare laddove possibile i risultati diretti (output) ed indiretti (outcome)

12. Descrivere il contenuto delle diverse attività di cui il progetto si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione.

Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Mese						
			D	G	F	M	A	M	
Mappatura dei processi dell'UT	Bucci De Maio/ Amato	31 gennaio							
Raccolta dei dati sui processi dell'UT	Ucciferri	28 febbraio							
Analisi e ridisegno dei processi dell'UT	Bucci De Maio Amato	30 aprile							
Monitoraggio dei processi dell'UT	Bucci	31 maggio							

13. Indicare relativamente al personale direttamente coinvolto nella realizzazione del progetti, i mesi uomo previsti:

da dicembre a maggio: si stimano 200 ore complessive per il Gruppo

14. Indicare le risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

Non sono previste risorse

Ammontare complessivo: €.....di cui:
- a carico dell'Amministrazione/ufficio: €.....
- a carico di altre Fonti (indicare quali) €.....

15. Indicare, in base ai format messi a a disposizione nel box “strumenti” scheda M3 della piattaforma, la frequenza con cui si intende condurre monitoraggio, in ragione delle specificità del progetto e della sua durata (ad es. al termine di attività significative)

Previste almeno 6 riunioni di monitoraggio e comunque almeno una alla fine di ogni attività individuata.

Titolo del progetto: **QUALITÀ-CI**
U
A
L
I
T
A - CI

Responsabile del progetto:	dr.ssa Giulia Volpe	Data prevista di attuazione definitiva:	maggior 2018
Livello di priorità:	25	Riferimento a sottocriteri del CAF	1.1-1.2-1.3-3.1.5.1

Componenti del Gruppo di progetto* dr.ssa Antonina Pennacchio
Rag. Giuseppe Columbro

Gruppo di attuazione del progettoPerrazzelli Simona
Giannotti Ernesto
Santone Lara

16. Descrivere il problema che si vuole affrontare con il progetto, la soluzione che si intende adottare e le ragioni della scelta di tale soluzione (perché costituisce una soluzione vantaggiosa rispetto ad altre possibili)

Con il progetto l'Unità Territoriale di Campobasso intende basare la propria organizzazione sull'applicazione permanente del modello di eccellenza CAF con lo scopo di migliorare gradualmente le proprie performance in termini di efficienza ed efficacia.

L'approccio prevede il ricorso sistematico alla pratica dell'autovalutazione e correlato miglioramento organizzativo nella consapevolezza che la qualità della Pubblica amministrazione sia una leva per la competitività del Paese per un accrescimento continuo della soddisfazione dei portatori di interesse interni ed esterni.

A tal proposito è necessario che il progetto sviluppi:

- modalità innovative di gestione dell'organizzazione in chiave CAF per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei processi chiave di lavoro;
- maggiore coinvolgimento delle risorse e, in generale, dei portatori di interesse dell'UT nel percorso del miglioramento continuo secondo le logiche CAF;
- la valorizzazione costante delle risorse dell'UT, attraverso la messa a punto di un sistema di rilevazione delle loro proposte e/o suggerimenti;
- il rafforzamento dell'impegno del Leader per il miglioramento continuo e l'innovazione attraverso la promozione degli strumenti di Total Quality Management come prassi lavorativa quotidiana.

17. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

1. Diffondere i principi del Total Quality Management presso altri UUTT della Direzione e nel territorio di riferimento favorendo in prospettiva lo scambio di esperienze e di buone pratiche;
2. rafforzare la motivazione in termini di empowerment delle risorse dell'UT Campobasso

3. coinvolgere tutte le componenti organizzative nell'attuazione del principio del miglioramento continuo attraverso lo strumento guida del Plan / Do/ Check/ ACT

3 Descrivere i risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Promuovere la cultura del Total Quality Management	N di persone partecipanti ai Focus Group in chiave CAF (output)	100% delle risorse dell'UT
Migliorare la soddisfazione delle risorse dell'UT	Numero di risorse soddisfatte / rispetto a quelle coinvolte	70 % di risorse soddisfatte
Migliorare il coinvolgimento fattivo delle risorse dell'UT rispetto alle tematiche dell'innovazione e del miglioramento continuo	Numero di proposte progettuali	Almeno 2 proposte progettuali
Migliorare la soddisfazione dei portatori di interesse esterni (outcome)	Numero soddisfatti/ rispetto a quelli intervistati	Almeno il 50% rispetto a quelli intervistati

Nota: indicare laddove possibile i risultati diretti (output) ed indiretti (outcome)

4 Descrivere il contenuto delle diverse attività di cui il progetto si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione.

Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione						
			Dic 2017	Gennaio 2018	Febbraio 2018	Maggio 2018	Aprile 2018	Maggio 2018
Focus Group con le risorse dell'UT sui criteri del CAF	Pennacchio/ Columbro							
Raccolta delle proposte innovative	Columbro							
Selezione delle proposte da attuare nell'UT	Volpe/Columbro							
Attuazione delle proposte e/o proposte migliorative	Volpe							
Monitoraggio dell'attuazione della proposta e/o proposte migliorative	Columbro							
Comunicazione della proposta all'interno della Federazione e all'esterno	Volpe							

- 5 Indicare relativamente al personale direttamente coinvolto nella realizzazione dei progetti, i mesi uomo previsti: **600 ore complessive**

6 Indicare le risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

Non sono previste risorse

Ammontare complessivo: €.....di cui:
- a carico dell'Amministrazione/ufficio: €.....
- a carico di altre Fonti (indicare quali) €.....

7 Indicare, in base ai format messi a disposizione nel box "strumenti" scheda M3 della piattaforma, la frequenza con cui si intende condurre monitoraggio, in ragione delle specificità del progetto e della sua durata (ad es. al termine di attività significative)

Previste almeno 6 riunioni di monitoraggio e comunque almeno una alla fine di ogni attività individuata.

QUINTA SEZIONE

DELEBERA/ DETERMINA DI APPROVAZIONE E DI IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO DEL VERTICE DELL'AMMINISTRAZIONE

Da inserire post verifica completezza del Piano di Miglioramento da parte del CRCAF, vedi istruzioni riportate in introduzione al format e in piattaforma F@CILE CAF