



Centro Risorse CAF
Per l'autovalutazione e il miglioramento continuo

RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

Amministrazione/Ufficio: Unità Territoriale ACI di Savona



Presentazione dell'Amministrazione

A.C.I. è un ente pubblico non economico che svolge importanti funzioni nell'interesse della collettività e di molte pubbliche amministrazioni (Stato, Regioni, Province).

Per accrescere la qualità e la tempestività dei propri servizi, da anni A.C.I. ha intrapreso la via dell'informatizzazione e dell'accesso alle tecnologie di rete.

Per conto dello Stato, A.C.I. gestisce il Pubblico Registro Automobilistico (P.R.A.), che ha lo scopo di registrare e certificare la proprietà dei veicoli e le sue eventuali limitazioni (es. leasing, ipoteche, ecc.).

A.C.I. gestisce il P.R.A. attraverso le Unità Territoriali A.C.I. presenti in ogni provincia italiana.

L'Unità Territoriale di Savona è una delle 106 strutture territoriali A.C.I. capillarmente diffuse sul territorio che offre al pubblico i servizi delegati dallo Stato all'Automobile Club d'Italia: il Pubblico Registro Automobilistico e le Tasse Automobilistiche.

L'Unità Territoriale mette a disposizione delle Forze dell'Ordine, delle amministrazioni pubbliche e dei soggetti autorizzati le informazioni presenti nel Pubblico Registro Automobilistico, per finalità di varia natura: fiscali, patrimoniali, ambientali, di studio, di ricerca, ecc. Inoltre, riscuote e controlla l'Imposta Provinciale di Trascrizione (I.P.T.) che è l'imposta di competenza delle Province, riscossa in occasione di alcune formalità richieste al P.R.A.

L'Unità Territoriale di Savona è impegnata anche sul fronte dell'educazione alla sicurezza stradale a tutela delle categorie "deboli" (bambini, puerpere), e della mobilità a tutela dei soggetti con disabilità, in una logica di presidio del territorio per una politica dei servizi di qualità connotata da una forte valenza sociale.

Presso l'Unità Territoriale è presente lo sportello deputato alle relazioni con il Pubblico (U.R.P.), che cura localmente i rapporti con il cittadino.

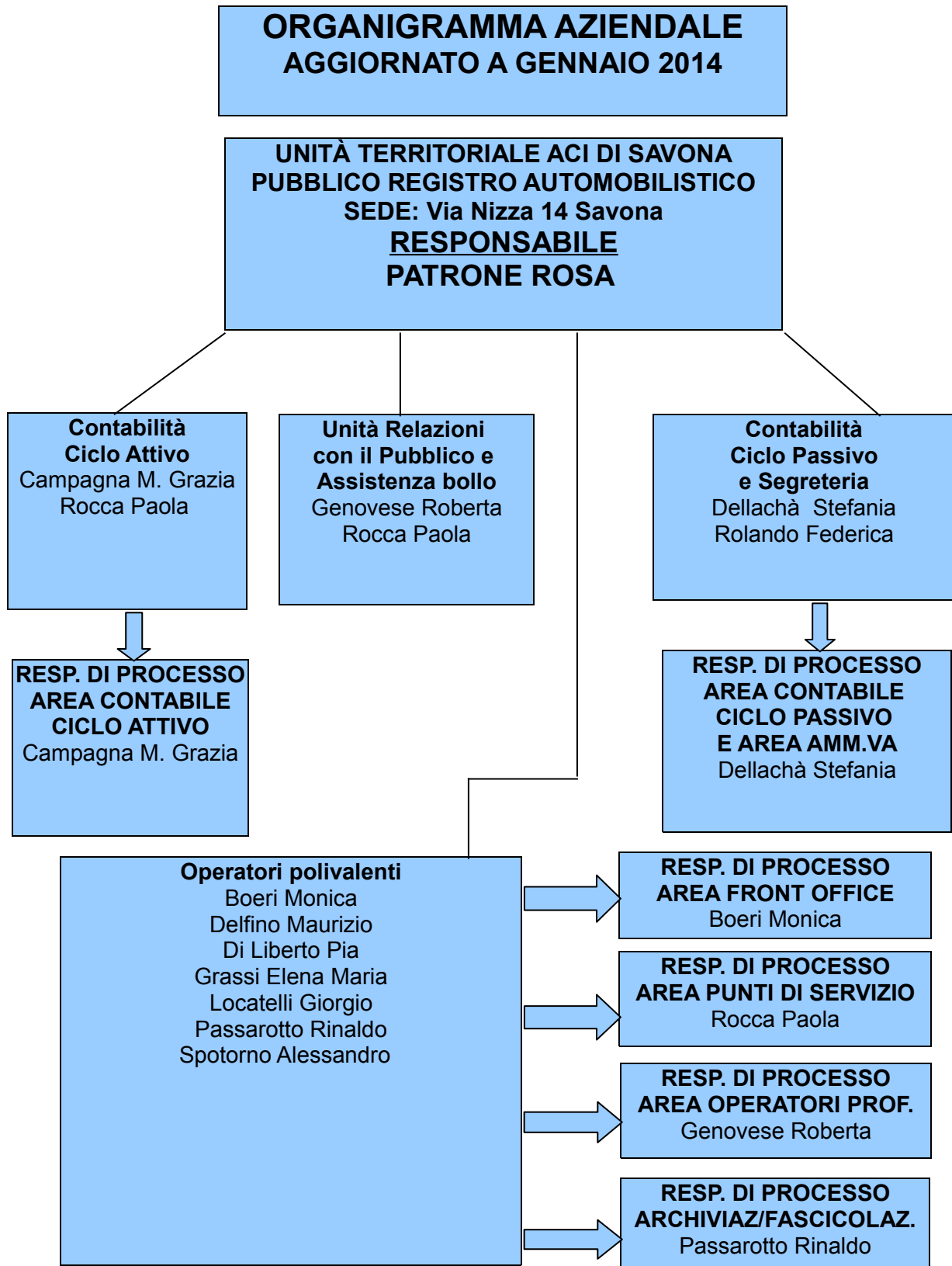


Principali categorie di *stakeholder*:

- Forze dell'Ordine
- Prefettura
- Tribunale
- Consolati
- Comune
- Agenzia delle Entrate
- Concessionari della riscossione tributi
- Studi di consulenza automobilistica
- Delegazioni ACI
- Demolitori autorizzati
- Concessionari/rivenditori autoveicoli
- Scuole primarie e secondarie di I e II grado
- Strutture sanitarie (Consultori/Ospedali)
- Associazioni disabili
- Automobilisti
- Cittadini
- Personale Unità Territoriale Savona

Principali *partnership*:

- Unità provinciale Dipartimento Trasporti Terrestri
- Provincia
- Automobile Club
- Regione





DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE

L'U.T. ha avviato nel 2011, presso la propria organizzazione, il processo di autovalutazione aderendo all'iniziativa promossa dalla Funzione Qualità – condivisa con le altre strutture centrali – volta a candidare l'U.T. al riconoscimento europeo “*Caf External Feedback*” conseguito nel 2012 con valenza biennale. L'Unità Territoriale è stata candidata dalla Direzione, Presidenza e Segreteria Generale con delega ai Servizi Delegati all'edizione del 2014, decorso il citato biennio.

Il processo di autovalutazione è stato ripetuto nel 2013 e concluso nel 2014, secondo il seguente scadenario:

2013 incontro di presentazione del percorso con il Vertice locale e inizio autovalutazione;

2013 lancio del sondaggi rivolto al personale;

2013 interviste dei portatori di interesse;

2013 diffusione delle prime valutazioni espresse in sede di diagnosi ;

2013 restituzione dei dati al personale e dell'esito dell'ascolto ai portatori di interesse esterni;

2013 raccolta ed elaborazione indicatori relativi ai risultati (criteri 6,7,8,9),

2013 progettazione del rapporto di autovalutazione;

2014 stesura definitiva del citato rapporto;

2014 condivisione della diagnosi organizzativa con il personale;

2014 preparazione della riunione di consenso

2014 raggiungimento del consenso sui contenuti del RAV;

2014 stesura e diffusione del RAV.

Durante tutte le fasi del processo di autovalutazione, il coinvolgimento dell'organizzazione all'esterno è stato ricercato con la pubblicazione sul web dei documenti inerenti al CAF (accessibile sul sito istituzionale) *feedback* costanti con il cittadino allo sportello circa lo stato dell'arte del suddetto processo.

All'interno, tramite comunicazioni al personale per spiegare loro l'importanza dell'iniziativa ai fini del cambiamento presso l'U.T.

Inoltre, il personale è stato informato/formato per aggiornare le sue competenze sul modello CAF, già acquisite dallo stesso nell'ambito della candidatura alla CEF dell'U.T. Savona, tramite video conferenze con la Direzione Centrale titolare dell'iniziativa in ACI – Direzione, Presidenza e Segreteria Generale con delega ai Servizi Delegati – e sessioni *ad hoc* condotte dal Responsabile di Struttura in sinergia con la referente dell'iniziativa presso la Direzione citata.

Il processo è stato finalizzato alla raccolta di dati e di evidenze relative ai fattori abilitanti e ai risultati del modello CAF e ad individuare le priorità di intervento nelle linee d'azione verso i cittadini/clienti.

Il Responsabile di Struttura ha costituito il gruppo di lavoro così composto: Boeri Monica, Campagna Maria Grazia, Genovese Roberta, Passarotto Rinaldo, Granaiola Anita (referente sul territorio dell'Area Direzione Sistemi Informativi ACI), Rocca Paola e Chiappori Claudia (referente sul territorio dell'Area Direzione Servizi Delegati ACI), “esperte di qualità” in seguito al conseguimento nel 2010 del Master in Qualità nella P.A. presso l'Università di Roma Tre. Il Responsabile del Gruppo di Autovalutazione è la Sig.ra Dellachà Stefania, nominata dal Direttore per le competenze e professionalità acquisite a seguito dell'esperienza maturata nei processi chiave dell'Ufficio, in particolare per le varie ed importanti funzioni esercitate in qualità di Funzionario Delegato, di Addetta alla Gestione della Segreteria e del Personale e di responsabile del Protocollo Informatico.

Il Responsabile di Struttura si è quindi trovato nella situazione di poter usufruire di elevate professionalità esistenti nella sua Organizzazione, coinvolgendole dall'inizio e nel corso della redazione del documento.



Il team ha condotto l'autovalutazione con un approccio diffuso, effettuando nell'arco dei mesi da luglio a dicembre 2013 interviste, *focus group* e questionari. Gli interlocutori sono stati i dipendenti e i delegati nella loro veste di clienti interni e questi ultimi anche come principali *stakeholder*.

Inoltre, sono stati intervistati alcuni degli *stakeholder* più rappresentativi rispetto alle strategie dell'U.T. di presidio del territorio quali: Prefettura, Provincia, ASL, Associazioni di volontariato.

La pianificazione dell'autovalutazione è stata condotta nell'ambito dell'iniziativa *CAF External Feedback* nel rispetto dei requisiti temporali richiesti per la presentazione della candidatura da parte dell'U.T. all'acquisizione del Label - Novembre 2014 - e si è conclusa con la stesura del rapporto di autovalutazione contenuto nel presente documento strutturato in punti di forza, aree di miglioramento e punteggio.

Il processo di autovalutazione si è concluso il 31 marzo 2014 e al momento l'organizzazione sta lavorando al piano di miglioramento sulla base delle risultanze del rapporto di autovalutazione sopra menzionato.



Critério 1: LEADERSHIP

1.1. Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una missione, una visione e dei valori

Sintesi complessiva del sottocriterio

“Presidiare i molteplici versanti della mobilità, diffondendo una nuova cultura dell’auto”, è la *Mission* che l’Unità Territoriale si propone di diffondere ed attuare, “migliorando la circolazione di persone, beni e idee”, generando una *Vision* che, ai concetti di “persone, cultura, etica, tutela”, a cui si aggiungono “versatilità, club ed emozione”, riconduce la concretizzazione del suo Codice Valori.

Entrambi scaturiscono dallo Statuto dell’Automobile Club d’Italia e vengono declinate in obiettivi programmatici dalle Direzioni Centrali competenti, le quali assegnano obiettivi alle singole Unità Territoriali misurati, a loro volta, da appositi parametri.

L’Unità Territoriale di Savona gestisce il Pubblico Registro Automobilistico (P.R.A.) per conto dello Stato e, nel suo ambito di operatività e sul territorio di competenza, persegue pertanto l’obiettivo di diffusione di *mission* e *vision* dell’Ente.

Inoltre, il processo utilizzato dall’amministrazione, per tradurre le linee programmatiche sviluppate dall’organismo politico centrale in progetti, azioni, attività ed obiettivi concreti, e formalizzato nell’albero della *performance* (vedi “Piano delle *Performance*” ACI edizione 2013-2015), appare ben strutturato e in grado di assicurare una pianificazione coerente nel breve e medio termine.

L’analisi del sottocriterio evidenzia i notevoli legami dell’organizzazione con le istanze espresse dal territorio savonese; ne sono prova, infatti, i rapporti di collaborazione, improntati alla trasparenza, con gli *stakeholder* di riferimento.

Le attività di cui sopra vedono direttamente coinvolta la figura del Responsabile nella diffusione della *mission*, della *vision* e dei valori ACI nei confronti di tutti gli *stakeholder* esterni ed interni all’organizzazione.

Punti di forza

L’Unità Territoriale di Savona traduce *mission* e *vision* in obiettivi e azioni strategiche (nel medio periodo) ed operative (nel breve periodo), secondo quanto declinato dal Piano delle *Performance* di ACI Italia.

Gli obiettivi del Responsabile sono stati, in tal senso, stabiliti nel suddetto Piano delle *performance* in linea con la *mission*, la *vision* e i valori di ACI Italia.

Mission, *vision* e valori sono comunicati a tutto il personale tramite il “Portale della Comunicazione Interna” che, insieme al sito istituzionale dell’Unità Territoriale www.up.aci.it/savona, sono, pertanto, gli strumenti primari di comunicazione aziendale.



Il Responsabile, attraverso la pratica consolidata di organizzare riunioni con cadenza settimanale, persegue la diffusione tra il personale delle strategie definite dall'Ente, nonché dei principi di TQM, affinché il coinvolgimento dello stesso personale nella pianificazione strategica ed operativa e, in generale, nel funzionamento gestionale dell'organizzazione, sia sempre costante.

Tale atteggiamento ha accresciuto, in tal senso, nel personale la conoscenza degli obiettivi istituzionali e delegati espressi dall'Ente e dei valori attraverso i quali esso persegue la sua *mission*.

E' evidente come l'Unità Territoriale di Savona si adoperi per comunicare *mission*, *vision* e valori dell'Ente, attraverso la diffusione delle sue molteplici attività, accrescendo cioè il *brand* ACI a livello locale.

Aree da migliorare

Non esiste chiara evidenza di come il coinvolgimento sia sistematicamente gestito attraverso processi e responsabilità definite e come sia valutato in termini di efficacia con indicatori ed obiettivi appropriati .

Non appare del tutto strutturato il processo di verifica dell'efficacia della comunicazione di *vision*, *mission* e valori, rispetto a tutti gli *stakeholder* di riferimento.

Non esiste chiara evidenza se e come la definizione delle azioni di miglioramento sia supportata da attività di *benchmarking* e di *benchlearning*.

Non sono indicate evidenze per gestire i "conflitti d'interesse" identificando le potenziali aree di conflitto e fornendo linee guida al personale.

Idee per il miglioramento

Selezionare i progetti su cui attivare processi di partecipazione attiva, definendo così una strategia di *marketing* sociale *ad hoc* rispetto al fabbisogno civico locale.

Stabilire, con il coinvolgimento dei portatori d'interesse, l'insieme dei valori di riferimento nel rispetto delle specificità territoriali all'insegna della trasparenza e dell'etica, spirito di servizio e un codice di condotta, al fine di modificare l'approccio: da disciplinare a etico.

Evidenze

- *Report* contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2013 nell'ambito dell'iniziativa *CAF External Feedback*
- *Report* contenente i risultati dei *Focus Group* effettuati nel 2013 nell'ambito dell'iniziativa *CAF External Feedback*
- *Verbale di confronto tra i report dei questionari 2011 e 2013*
- Piano delle *Performance* ACI Italia
- *E-mail* per convocazione ordine del giorno
- Verballi riunioni
- Pubblicazione sul portale delle Avvertenza PRA

Punteggio 35

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Criterio 1: LEADERSHIP

1.2 Sviluppare e implementare un sistema di gestione dell'organizzazione, delle sue performance e del cambiamento

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Unità Territoriale, in linea con la programmazione triennale contenuta nel Piano delle *performance* di ACI Italia, definisce a livello locale gli obiettivi a sostegno del miglioramento qualitativo dei servizi PRA e Tasse.

A livello organizzativo interno, ogni servizio è riconducibile ad un Responsabile di processo.

L'applicazione del Modello CAF ha coinvolto il personale in un percorso di innovazione organizzativa tesa ad un coinvolgimento, sempre più forte, attraverso riunioni e formazione rispondente ai bisogni rilevati.

L'evidenza di dati riferiti al triennio per alcune aree dimostra come l'organizzazione abbia applicato il ciclo PDCA ed abbia attuato informazioni in maniera strutturata e sistematica in una logica di *trend*.

Punti di forza

Risulta evidente un approccio a sviluppare, processi e strutture organizzative coerenti con la strategia, la pianificazione operativa, e i bisogni e le aspettative dei portatori di interesse tramite l'analisi dei bisogni dei cittadini/clienti.

L'Unità Territoriale, in tal senso, ha istituito, da luglio 2013, una casella di posta elettronica esclusiva denominata "lineadiretta.savona@aci.it" dedicata alla comunicazione con tutti i portatori di interesse presenti sul territorio, i quali hanno la possibilità di esporre quesiti, avanzare proposte o fornire suggerimenti. Lo scopo è iniziare a strutturare sistemi di rilevazione sistematici di ascolto delle istanze della collettività, delle istituzioni locali e dei principali *stakeholder*.

La struttura organizzativa, chiaramente e formalmente definita, è impostata, gerarchicamente, per processi.

Risulta evidente il lavoro dell'organizzazione per progetti, attuati per il miglioramento della struttura e del servizio offerto.

Emerge lo sforzo costante di mettersi in discussione adottando, in maniera ricorsiva, modelli di TQM (CAF) con conseguente coinvolgimento di tutto il personale nelle diverse fasi dell'autovalutazione e correlato miglioramento.

L'organizzazione, a seguito dell'applicazione di un nuovo modello organizzativo, a partire dal 2010, gestisce l'attività di *front-office* secondo le logiche della *lean organization*, uno strumento di TQM che prevede la misurazione dei tempi di attesa dell'utenza per ottimizzare l'intero processo lavorativo. Nel novembre 2013, a seguito di un crescente incremento degli accessi dell'utenza privata, è stata modificata la formazione del front-office dedicando ad essa quattro sportelli disposti su un'unica linea per meglio gestirne il flusso.



Aree da migliorare

Esistono alcune evidenze di azioni, seppure non strutturate e sistematiche, di monitoraggio, revisione degli approcci e di misurazione degli obiettivi operativi e strategici delle performance.

Le informazioni che il leader utilizza per fissare i risultati, pur tenendo conto del bilanciamento dei bisogni e delle aspettative dei differenti portatori di interesse, sebbene sufficienti, appaiono carenti di una analisi in grado di esprimere una *Governance* bilanciata del fabbisogno espresso dai citati portatori.

Anche se l'approccio, la diffusione, la verifica ed il riesame della misurazione degli obiettivi operativi appaiono evidenti, manca tuttavia un sistema di misurazione in grado di integrare tali misurazioni con indicatori di impatto e di standard qualitativi dei servizi.

Idee per il miglioramento

Linee guida e procedure per monitorare lo stato di attuazione dei progetti, a valenza sociale, in termini di impatto sulla collettività savonese.

Piano di comunicazione dei motivi dei cambiamenti organizzativi formalizzato e condiviso fra leader e apertura di canali comunicativi, utili a gestire in modo trasparente con gli stessi *feedback* formali (sondaggi, colloqui strutturati, blog, Twitter).

Evidenze

- *Report* contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2013 nell'ambito dell'iniziativa *CAF External Feedback*
- *Report* contenente i risultati dei *Focus Group* effettuati nel 2013 nell'ambito dell'iniziativa *CAF External Feedback*
- Piano delle *Performance* ACI Italia
- Schede assegnazione obiettivi al Direttore

Punteggio 40

ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio PLAN		0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio DO		0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio CHECK		0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio ACT		0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100

Punteggio Totale % (Somma/4)		0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90 95 100
-------------------------------------	--	---



Criterio 1: LEADERSHIP

1.3 Motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Unità Territoriale promuove la cultura dell'innovazione e del miglioramento, incoraggiando e sostenendo il personale a fornire suggerimenti e ad essere proattivi nel lavoro quotidiano.

Il leader, in tal senso, ha pianificato la formazione del personale attuando nuovi percorsi formativi, in materia di TQM, a seguito del percorso di autovalutazione effettuato.

Operare "in qualità" nel campo dei servizi pubblici all'insegna della trasparenza ed etica è una strategia condivisa fra il Responsabile e il suo personale.

Punti di forza

Il Responsabile organizza riunioni allo scopo di coinvolgere i dipendenti nelle strategie dell'U.T., per supportarli nell'applicazione delle novità normative inerenti la gestione delle attività istituzionali e delegate dell'Ente e per rilevarne eventuali osservazioni e/o suggerimenti.

Oltre all'indagine di clima e l'autovalutazione CAF esistono altre evidenze dell'uso dell'U.T. di strumenti più o meno strutturati e uniformi per cogliere informazioni e suggerimenti da parte del personale (es. porta aperta, cassetta suggerimenti, riunioni individuali e di gruppo).

Aree da migliorare

Poiché trattasi di struttura amministrativa semplice, il processo di comunicazione è essenzialmente "top-down": esistono poche evidenze di processi strutturati di comunicazione *bottom-up* e trasversali.

Poche evidenze di come vengano definiti gli indicatori volti a misurare sistematicamente la soddisfazione del personale, in relazione alle azioni intraprese dall'organizzazione, per motivare e coinvolgere le risorse umane, nonché la misura del loro livello di condivisione e comprensione.

Dal questionario somministrato al personale emerge che il personale, pur avendo percepito in modo estremamente positivo l'esempio del leader nel diffondere l'importanza di "credere nella qualità", focalizzando l'attenzione sull'esigenza di soddisfare le aspettative dei clienti interni ed esterni, non appare del tutto consapevole del legame tra i compiti assegnati e gli obiettivi strategici dell'Ente.

Idee per il miglioramento

Coinvolgere i collaboratori, oltre al livello dei responsabili dei processi, anche in fase di monitoraggio e riesame della fattibilità del raggiungimento dell'obiettivo, per favorire un feedback attivo in tutte le fasi progettuali.

Sottoporre problemi concreti al personale per la raccolta di soluzioni (*brainstorming, focus, ...*).

Fare una analisi condivisa e trasparente con il leader estesa a tutto il personale delle situazioni di potenziale conflitto di interesse.



Evidenze

- *Report* contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2013 nell'ambito dell'iniziativa *CAF External Feedback*
- *Report* contenente i risultati dei *Focus Group* effettuati nel 2013 nell'ambito dell'iniziativa *CAF External Feedback*
- *E-mail* per convocazione ordine del giorno
- Verbali riunioni
- Feedback Report valutatori CAF e principi di eccellenza

Punteggio 45

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	

Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
-------------------------------------	--	--	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	--



Criterion 1: LEADERSHIP

1.4 Gestire i rapporti con i politici e gli altri portatori di interesse al fine di assicurare la condivisione delle responsabilità

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Unità Territoriale ha stabilito una rete di partenariato istituzionale ponendosi come piattaforma d'interscambio a favore degli *stakeholder* istituzionali e non, in materia di mobilità responsabile e sostenibile.

Esiste, infatti, un approccio allo sviluppo di *partnership* e connessioni con altri attori istituzionali e associazioni a sostegno del miglioramento qualitativo dei servizi alla persona.

La soddisfazione dei cittadini è misurata, regolarmente, da un sistema strutturato di indagini globali e specifiche sulla loro percezione relativamente ai servizi erogati.

Punti di forza

Esiste un approccio al coinvolgimento dei portatori di interesse con i quali l'Unità ha stabilito una relazione per avviare sodalizi proficui, in chiave TQM, a sostegno di una politica dei servizi di qualità rispetto alla collettività savonese.

L'Unità coinvolge gli Enti locali per assicurare che gli scopi dell'organizzazione siano coerenti con le politiche pubbliche di miglioramento della qualità dei servizi a sostegno delle categorie deboli perseguite da ACI Italia.

L'Unità ha stabilito forti legami collaborativi con la Provincia, la Regione, le Scuole e le Strutture sanitarie (erogazione Corsi sulla sicurezza ed educazione stradale).

In tal senso, si menziona la *best practice* sviluppata con l'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Savona concernente l'istituzione dello sportello "Sergio Pescio" dedicato ai disabili, gestito da risorse provenienti da entrambe le strutture, secondo un approccio multidisciplinare alla tematica della mobilità afferente le cosiddette categorie deboli insistenti nel territorio savonese.

L'obiettivo è valorizzare la qualità delle azioni di competenza sul territorio, in una logica di rete inter-istituzionale e di reciproca collaborazione.

Esiste un approccio alla tematica dell'*engagement* degli *stakeholder*.

Aree da migliorare

Nella conduzione dei processi organizzativi in atto si rileva una poca interazione e propositività degli *stakeholder*.

Emerge la difficoltà ad assicurare che gli *input* approdino in *output* ed, infine, in *outcome*.

Il riesame dell'approccio relativo ai punti di interesse del criterio in esame non appare sistematico, né sostenuto da un'analisi concreta di misurazioni relative ad indicatori di efficacia.



Idee per il miglioramento

Analizzare la qualità degli indicatori di risultato e riesaminarne la bontà nel tempo per alimentare decisioni coerenti con le politiche pubbliche dell'Unità Territoriale.

Avviare degli *audit* periodici per rilevare il livello di coinvolgimento degli *stakeholder* rispetto alla progettazione dei servizi dell'Unità Territoriale in una logica di *codesign*.

Evidenze

- *Report* contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2013 nell'ambito dell'iniziativa *CAF External Feedback*
- *Report* contenente i risultati dei *Focus Group* effettuati nel 2013 nell'ambito dell'iniziativa *CAF External Feedback*
- Documentazione Corsi "Trasportaci sicuri" e "A passo sicuro"
- Protocollo d'Intesa con l'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Savona per Sportello Cittadino Disabile "Sergio Pescio"

Punteggio 45

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale %			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Criterio 2: POLITICHE E STRATEGIE

2.1 Raccogliere informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Unità Territoriale ha individuato i suoi principali *stakeholder*, analizzando le varie materie di competenza, i rapporti instaurati e quelli da sviluppare per il futuro. In base alla natura delle collaborazioni, essi si possono suddividere in cinque macro-gruppi: 1) Forze dell'Ordine, Prefettura, Tribunale, Consolati, Agenzia delle Entrate, Concessionari della riscossione tributi - 2) Studi di consulenza automobilistica, Delegazioni ACI, Demolitori autorizzati, Concessionari/rivenditori veicoli - 3) Comune, Associazioni disabili, Strutture sanitarie (Consultori/Ospedali), Scuole primarie e secondarie di I e II grado - 4) Automobilisti, Cittadini - 5) Personale Unità Territoriale Savona.

L'organizzazione ha acquisito una significativa cultura del cambiamento sviluppando maggiore capacità di ascolto dei clienti interni ed esterni. Le iniziative di coinvolgimento per migliorare i servizi offerti sono molteplici e spaziano dalla somministrazione di questionari di *customer satisfaction* all'utenza e ai cittadini fruitori del Servizio Sportello a domicilio e dei Corsi sull'educazione e sicurezza stradale.

Punti di forza

L'Unità Territoriale ha assunto un ruolo di presidio in ambito locale su temi importanti per la collettività, quali la mobilità delle persone disabili e la sicurezza e l'educazione stradale.

L'aspetto sociale si è rivelato essere quello su cui sono state investite maggiori risorse ed attenzione, anche perché il costante aumento degli interventi richiesti con il Servizio di Sportello a domicilio ha evidenziato la necessità di assicurare l'accessibilità e la semplificazione dei servizi alle categorie deboli.

In tal senso, la sezione "Mobilità & Disabili", attivata dall'Ente su tutti i siti delle U.T., e il Protocollo d'Intesa stipulato con l'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Savona per la gestione dello "Sportello del cittadino disabile Sergio Pescio", rappresentano la volontà dell'organizzazione di dare una risposta concreta alle istanze della collettività e, in particolare, di garantire la difesa del diritto alla mobilità dei cittadini appartenenti alle fasce deboli della popolazione, attraverso l'informazione, l'assistenza e la tutela dei loro interessi.

Particolarmente rilevante è l'istituzione, da Luglio 2013, di una casella di posta esclusiva, denominata lineadiretta.savona@aci.it, rivolta a costituire uno strumento di raccolta delle istanze dei portatori di interesse presenti sul territorio.



Aree da migliorare

Non c'è evidenza di come l'attività di ascolto e di raccolta delle istanze degli *stakeholder* sia soggetta a misurazione e di come venga utilizzata per rivedere gli approcci.

Non c'è evidenza di come l'U.T. abbia coinvolto i principali *stakeholder* nella definizione degli obiettivi di risultato e di impatto e nello sviluppo del sistema di gestione dell'organizzazione.

Non c'è evidenza di metodi per monitorare e valutare le performance ai fini attuativi delle strategie.

Non c'è evidenza di come valutare gli impegni esistenti in termini di risultati ed impatti e di qualità dei piani operativi.

Idee per il miglioramento

Sviluppare un metodo per bilanciare compiti e risorse con le scadenze di breve e lungo periodo e con le richieste dei portatori di interesse.

Avviare un approccio all'ascolto degli *stakeholder*, utilizzando metodiche improntate ai principi di TQM.

Evidenze

- *Report* contenente i dati rilevati con modalità Emoticon nel 2013
- *Report* contenente i risultati dei Questionari di *Customer Satisfaction* erogati all'utenza nel 2012
- Protocollo d'Intesa con l'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Savona per Sportello Cittadino Disabile "Sergio Pescio"
- *Report* contenente i dati degli accessi al Servizio Sportello a domicilio nel 2013
- *Report* contenente i risultati dei Questionari di *Customer Satisfaction* erogati ai fruitori del Servizio Sportello a domicilio nel 2013
- *Report* contenente i risultati dei Questionari di *Customer Satisfaction* erogati ai fruitori dei Corsi "Trasportaci sicuri" e "A passo sicuro" nel 2013
- Presentazione sul sito istituzionale dell'avvio della casella di posta elettronica lineadiretta.savona@aci.it
- *E-mail* pervenute sulla casella di posta elettronica lineadiretta.savona@aci.it
- Feedback report valutatori caf

Punteggio 50

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Critério 2: POLITICHE E STRATEGIE

2.2 Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie tenendo in considerazione i bisogni dei portatori di interesse e le risorse disponibili

Sintesi complessiva del sottocriterio

Nel processo di sviluppo e di aggiornamento delle strategie dell'Ente, a cui l'Unità Territoriale si allinea, è evidente l'attenzione ai fattori esterni, in particolare alle innovazioni normative dell'ambito di competenza, che possono avere un forte impatto sia nell'organizzazione delle attività, sia nel contesto sociale di riferimento.

Il coinvolgimento delle istituzioni e degli enti locali è basato su una fitta rete di relazioni improntate alla reciproca stima e consapevolezza del ruolo esercitato rispetto alla collettività.

Le priorità d'intervento, rispetto alle richieste e ai bisogni dei portatori di interesse, sono stabilite sul breve e medio periodo, tenuto conto anche delle risorse disponibili e degli obiettivi di risultato assegnati annualmente all'U.T.

L'Unità Territoriale è tenuta, inoltre, all'osservanza di precisi obblighi di legge in relazione alla fornitura di dati alle Forze dell'Ordine e all'espletamento di formalità inerenti provvedimenti di natura penale ed amministrativa sugli autoveicoli, da parte di Prefettura, Tribunali. Consolati, Concessionari della riscossione tributi ed Agenzia delle Entrate.

Punti di forza

La gestione dell'attività di *front office* attraverso l'applicazione della *lean organization* consente all'U.T. di tenere sotto osservazione il livello delle *performance*, attuando azioni di misurazione e di monitoraggio che consentono di apportare tempestivi interventi migliorativi sull'intero processo.

L'azione di coordinamento e di presidio delle attività, attuata dai Responsabili di processo delle diverse aree dell'organizzazione, garantisce la qualità delle *performance*, che sono misurate e valutate attraverso periodici monitoraggi del "coefficiente di produttività", quale indicatore più significativo attestante l'andamento qualitativo e quantitativo dell'U.T.

L'organizzazione attua una rivisitazione dei processi strumentali all'erogazione dei servizi, in occasione della rilevazione di nuove esigenze intervenute dall'esterno, in particolare derivate da novità normative sull'espletamento delle formalità.

Aree da migliorare

Non c'è evidenza di una raccolta sistematica e strutturata di informazioni sui processi, anche attraverso sistemi di autovalutazione basati su modelli di TQM.

Non c'è evidenza di come sia condotta l'analisi sugli *outcome* che le iniziative intraprese hanno avuto sull'ambiente esterno, utili a valutare l'efficacia delle azioni messe in atto.

Non è stata sviluppata un'attività di *benchmarking* e di *benchlearning*.



Idee per il miglioramento

Adottare un sistema per raccogliere in modo puntuale e dettagliato informazioni sui cambiamenti che le azioni poste in essere hanno ottenuto sui diretti beneficiari.

Introdurre un sistema di *Balanced Scorecard* a livello provinciale.

Evidenze

- *Report* contenente i dati della misurazione dei tempi di attesa dell'utenza nel 2013
- Documentazione sulla rilevazione del "coefficiente di produttività" nel 2013

Punteggio 30

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30			31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100			
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Critério 2: POLITICHE E STRATEGIE

2.3 Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'applicazione del modello CAF ha reso evidente l'importanza del coinvolgimento sistematico degli *stakeholder* sia sulle attività istituzionali stabilite centralmente, sia sulle iniziative intraprese dall'U.T. per presidiare il territorio sui temi della mobilità, della sicurezza e dell'educazione stradale e per promuovere i servizi rivolti alle categorie svantaggiate, al fine di fornire valore aggiunto al contesto sociale di riferimento.

L'U.T. condivide con i principali *stakeholder* le finalità progettuali delle iniziative e dei rapporti collaborativi con essi intrapresi, valutandone la coerenza con i loro bisogni ed aspettative.

L'U.T. traduce i propri obiettivi di medio e lungo termine nella pianificazione delle varie attività, che comporta l'assegnazione di compiti ai vari livelli di responsabilità.

Il personale è adeguatamente coinvolto e motivato durante le diverse fasi della realizzazione degli obiettivi operativi ed opera coerentemente con i risultati attesi.

Punti di forza

L'Unità Territoriale ha concretizzato le politiche e le strategie dell'Ente attraverso la definizione di accordi importanti in ambito locale, che hanno dato inizio a significative collaborazioni con enti ed istituzioni. In particolare, hanno avuto ottimo riscontro i Corsi sulla sicurezza e sull'educazione stradale "Trasportaci sicuri", effettuati presso le strutture sanitarie locali con l'ausilio dell'Automobile Club, e "A passo sicuro", erogati ai bambini delle Scuole Primarie del comprensorio provinciale.

L'Unità Territoriale ha realizzato, a partire dal 2010, un progetto innovativo di "Alternanza Scuola-Lavoro" con le principali Scuole Superiori del comune, che prevede *stages* estivi durante i quali gli studenti ricevono un addestramento sulle procedure utilizzate per la gestione del Pubblico Registro Automobilistico ed entrano in contatto con il panorama delle attività istituzionali dell'Ente. La valenza del progetto è avvalorata dall'inclusione di questa metodologia didattica nelle misure adottate come strumento occupazionale dalla Legge di Stabilità 2014.

Aree da migliorare

Non c'è evidenza di come l'U.T. utilizzi i *feedback* raccolti sui corsi erogati "Trasportaci sicuri" e "A passo sicuro" per rivedere le varie fasi progettuali.

Non c'è evidenza di sistemi di coinvolgimento dei portatori di interesse nelle strategie organizzative in forza delle loro priorità e aspettative.

Non c'è evidenza di come l'organizzazione operi per concretizzare i propri obiettivi strategici ed operativi attraverso l'assegnazione di compiti ed azioni ai vari livelli di responsabilità.



Idee per il miglioramento

Monitorare in modo sistematico e strutturato la domanda esterna di innovazione e modernizzazione in termini di definizione di indicatori (*output* e *outcome*).

Adottare un sistema di raccolta dei *feedback* sulle iniziative progettuali intraprese che possa dare concrete indicazioni sull'eventuale necessità di rivedere gli approcci

Evidenze

- *Report* contenente i risultati dei Questionari di *Customer Satisfaction* erogati ai fruitori dei Corsi “Trasportaci sicuri” e “A passo sicuro” nel 2013
- Convenzioni con le Scuole per il progetto “Alternanza Scuola-Lavoro”
- *Report* risultati questionari di gradimento erogati agli studenti in *stage*

Punteggio 30

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30			31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100			
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Criterio 2: POLITICHE E STRATEGIE

2.4 Pianificare, attuare e rivedere le attività per la modernizzazione e l'innovazione

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Unità Territoriale garantisce al cittadino l'aggiornamento simultaneo e in tempo reale dei due archivi, quello del Pubblico Registro Automobilistico e quello del Dipartimento dei Trasporti Terrestri, consegnando a vista, nel rispetto di quanto previsto dalla legge istitutiva dello Sportello Telematico dell'Automobilista D.P.R. N. 358/2000, il Certificato di Proprietà e il Tagliando di Aggiornamento della carta di circolazione.

L'applicazione del modello CAF ha diffuso nell'organizzazione la cultura del cambiamento che ha indotto a ripensare la gestione delle proprie attività, adottando approcci organizzativi e strumenti di lavoro orientati ai principi di TQM.

Punti di forza

Nel 2013 è stato stipulato da parte dell'Unità territoriale e l'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Savona per un rapporto di collaborazione e di interscambio di informazioni tra lo "Sportello del Cittadino disabile Sergio Pescio" e l'U.T., rappresenta l'impegno dell'organizzazione di presidiare il territorio sul tema della mobilità delle categorie svantaggiate di cittadini, agevolandoli nell'esecuzione degli adempimenti amministrativi e nel reperimento delle informazioni di loro interesse.

L'Unità territoriale ha avviato un presidio delle caselle di posta elettronica, in modo particolare di quella denominata lineadiretta.savona@aci.it, e della posta elettronica certificata (PEC).

Inoltre, l'Unità Territoriale, attraverso il proprio sito web, cura l'aggiornamento e la puntuale diffusione delle informazioni, prevedendo periodici momenti di confronto e di interazione con i principali *stakeholder*, al fine di rendere mirate ed effettivamente innovative le proprie iniziative sul territorio.

Aree da migliorare

Non c'è evidenza di un monitoraggio sistematico e strutturato degli indicatori della domanda di innovazione e di modernizzazione, provenienti sia dall'interno che dall'esterno, e del loro utilizzo per un riesame degli approcci.

Non c'è evidenza di attività di *benchmarking*.

Poche evidenze sugli incontri periodici con i principali portatori di interesse.



Idee per il miglioramento

Avviare un monitoraggio sistematico e strutturato degli indicatori della domanda di innovazione e modernizzazione.

Calendarizzare gli incontri annuali con i principali portatori di interesse ponendosi obiettivi intermedi per realizzare progetti comuni a beneficio della collettività.

Avviare un'attività di raccolta di ogni utile informazione sul contesto territoriale e sociale in cui si opera e sugli sviluppi, in termini di miglioramento del benessere collettivo, che le attività progettuali a valenza sociale dell'U.T. potrebbero apportare.

Evidenze

- *Report* contenente i monitoraggi sui Corsi “Trasportaci Sicuri” e sul Servizio di Sportello a domicilio
- Protocollo d'Intesa con l'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Savona per Sportello Cittadino Disabile “Sergio Pescio”
- *Feedback report* dei valutatori CAF

Punteggio 35

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Criterio 3: PERSONALE

3.1 Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con le politiche e le strategie

Sintesi complessiva del sottocriterio

La gestione delle risorse umane dell'U.T. è attuata nell'ambito delle politiche e dei piani strategici generali dell'Ente, mantenendo la focalizzazione sulla centralità del cliente.

L'organizzazione ha come obiettivo la promozione, l'aggregazione, la conoscenza e la diffusione dei valori guida espressi dall'Ente, attraverso la crescita motivazionale e professionale del personale, l'accrescimento del senso di appartenenza e di soddisfazione e il miglioramento dei rapporti interpersonali e del clima organizzativo.

Punti di forza

L'esistenza di un accordo decentrato in materia di orario di lavoro garantisce al cliente il servizio, compatibilmente con le esigenze di flessibilità dell'orario, previste dal contratto di lavoro.

Nell'organizzazione sono assicurate buone condizioni di lavoro, nel rispetto di tutte le norme sulla sicurezza nei posti di lavoro, con l'attribuzione di incarichi specifici al personale e delle adeguate responsabilità e compiti al datore di lavoro (dlgs. 81/2008).

Il leader opera la rotazione del personale sui processi, potenziando le abilità individuali in coerenza con una strategia di miglioramento dei servizi.

In occasione della partecipazione al "CAF External Feedback" è stato erogato al personale un questionario di *Customer Satisfaction*, finalizzato alla raccolta delle percezioni secondo il pentagramma del modello CAF.

Aree da migliorare

Non c'è evidenza di un sistema di rilevazione dell'efficacia dell'attività formativa e di misura degli impatti dei piani di formazione. Non c'è evidenza dell'applicazione sistematica di strumenti oggettivi per rilevare la motivazione del personale.

Pur essendo presenti nell'organizzazione forme di collaborazione tra il personale, l'autoformazione non appare ancora una prassi consolidata.

Idee per il miglioramento

Raccolta del *feedback* del personale rispetto alle strategie dell'U.T., attraverso la somministrazione sistematica di questionari.



Evidenze

- Piano di turnazione settimanale
- Verbali riunioni di approfondimento normativo con il personale
- Accordo decentrato in materia di orario di lavoro
- Documentazione D.lgs. 81/08
- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2013 nell'ambito dell'iniziativa *CAF External Feedback*

Punteggio 30

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Critério 3: PERSONALE

3.2 Identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Unità Territoriale adotta il sistema di rilevazione e valutazione delle competenze valido per tutto il *network* delle Unità territoriali le cui caratteristiche sono: a) la scelta di una metodologia di tipo induttivo, cioè basata sull'osservazione diretta delle situazioni di lavoro e delle competenze proprie dei ruoli organizzativi chiave b) l'adozione di una scala di valutazione basata su uno specifico algoritmo che è in grado di rappresentare numericamente i giudizi espressi in forma verbale c) l'utilizzo di strumenti di rilevazione, da parte del Responsabile dell'U.T., e di autovalutazione, da parte di ciascun dipendente, per reperire il maggior numero di informazioni necessarie a completare il processo di valutazione.

Obiettivo: costruire percorsi di crescita professionale, attraverso l'analisi degli scostamenti rilevati fra le dimensioni di analisi proposte dal modello e le indicazioni rilevate dalla risorsa in esame e dall'unità funzionale responsabile della stessa.

Punti di forza

Il *leader* dimostra attenzione nel rilevare i bisogni del personale in relazione alla valorizzazione delle loro specifiche competenze, in un'ottica di arricchimento del loro *know-how* (ad esempio favorendo la partecipazione a corsi di alta qualificazione personale, quali il Master Qualità P.A. e il Master in Mobilità sostenibile).

Il *leader* dimostra disponibilità e sensibilità nel concedere al personale tutte le agevolazioni previste, affinché la vita lavorativa possa conciliarsi con la vita privata, e non esita ad approfondire problematiche personali, laddove queste si rivelassero fonte di preoccupazione o di malessere, fornendo il necessario supporto e sostegno per affrontarle

Il *leader* fornisce un quotidiano supporto al personale nella realizzazione dei compiti assegnati, mettendosi a disposizione per la risoluzione di problemi particolari e fornendo partecipazione attiva nell'attività di *problem solving*, al fine di portare a termine i vari adempimenti.

Aree da migliorare

Condurre in modo sistematico indagini sul personale e sul clima organizzativo, per rilevare esigenze ed aspettative, che possano dare indicazioni sugli eventuali percorsi formativi da attuare.

Idee per il miglioramento

Svolgere una mappatura delle competenze del personale dell'U.T., attraverso la redazione di una scheda individuale contenente le informazioni necessarie per identificare, sviluppare ed utilizzare al meglio le competenze delle risorse umane a disposizione.

**Evidenze**

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2013 nell'ambito dell'iniziativa *CAF External Feedback*
- Documento per la mappatura delle competenze

Punteggio 35

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Criterio 3: PERSONALE

3.3 Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment

Sintesi complessiva del sottocriterio

Il leader coinvolge i propri collaboratori nelle scelte chiave per il raggiungimento degli obiettivi legati alla propria struttura. Ciò si realizza attraverso una comunicazione tempestiva, chiara e trasparente, per condividere le finalità delle azioni messe in atto.

Punti di forza

Il leader delega compiti e responsabilità ai suoi collaboratori in modo attento e pianificato in base alle singole attitudini e predisposizioni, dimostrando fiducia nelle loro capacità per fare in modo che essi possano percepire la considerazione di cui godono, accrescendo la loro spinta motivazionale.

In tal senso, i Responsabili di processo, assegnati alle diverse aree dell'organizzazione, sono coinvolti nei processi decisionali, poiché il *leader* garantisce loro il giusto grado di autonomia e gli strumenti necessari per svolgere le attività di competenza, valorizzando, al tempo stesso, la loro capacità d'azione.

All'interno dell'organizzazione, è promosso il dialogo e la comunicazione senza i limiti imposti dalle barriere gerarchiche.

Il personale, infatti, si confronta settimanalmente nel corso di riunioni di approfondimento organizzate dal *leader*, dove le materie oggetto di discussione spaziano dalla normativa, ai problemi organizzativi, sino a quelli relativi ai rapporti interpersonali che possono incidere sul benessere organizzativo.

Il *leader* contribuisce ad infondere nell'organizzazione la cultura del miglioramento continuo, anche attraverso la capacità di stimolare la proattività del personale, il quale ha la possibilità di avanzare suggerimenti e proposte utili al miglioramento dell'organizzazione (ad es. il modello di *lean organization* applicato al *front office* nasce da un'idea scaturita da personale dell'U.T. che ha partecipato al Master Qualità P.A. Nel 2009).

Aree da migliorare

La delega non risulta basata su documenti strutturati.

Non c'è evidenza di una valutazione dell'impatto delle decisioni intraprese dall'organizzazione nell'ambito delle riunioni settimanali.

Al di là dell'indagine di clima, dei risultati dei sondaggi sul CAF, non vi è evidenza della raccolta e dell'analisi sistematica ed esaustiva relativa ai bisogni del personale (analisi di genere...).

La politica di gestione delle risorse umane espressa come fattore strategico, manca di analiticità e di traduzione operativa in obiettivi concreti e formalizzati di breve e medio termine



Idee per il miglioramento

- Rilevazione periodica dei bisogni del personale
- Analisi del potenziale a partire da alcuni ruoli chiave
- Rotazione mansioni o partecipazioni a gruppi progettuali
- *Coaching*
- Concorso di idee su problemi operativi e introduzioni di altri strumenti di *problem solving*
- Occasioni di confronto e ascolto
- Definizione dei compiti in modo da favorire la concentrazione su una attività alla volta (non essere contemporaneamente impegnati allo sportello, in *back office* e avere il telefono che suona).

Evidenze

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2013 nell'ambito dell'iniziativa *CAF External Feedback*
- Tesi Master Qualità P.A. Presso Università Roma 3 A.A. 2008/2009
- Verbali riunioni settimanali con il personale

Punteggio 40

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio PLAN			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio DO			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio CHECK			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio ACT			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
Punteggio Totale % (Somma/4)			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100



Critério 4: PARTNERSHIP E RISORSE

4.1 Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Unità Territoriale identifica i principali *partner* chiave, con i quali stabilisce relazioni proficue, dando vita ad importanti rapporti di collaborazione. Essi sono: Provincia, Regione, Dipartimento Trasporti Terrestri e Automobile Club.

Al fine di soddisfare i molteplici interessi di cui si fa portavoce, sostenendo nel contempo le proprie politiche e strategie, l'Unità Territoriale instaura specifici accordi, per gestire i quali definisce compiti e responsabilità del personale partecipante.

Punti di forza

Nel corso del 2013, l'Unità Territoriale, ha definito un accordo importante con la Regione Liguria per la gestione delle attività di assistenza in materia di tasse automobilistiche, in base al quale, da marzo 2014, avrà inizio la Convenzione sottoscritta tra ACI e Regione Liguria. Ciò è stato realizzato grazie a continui contatti e collaborazioni, improntati su rapporti di stima e fiducia, tra la referente ACI del Servizio Gestione Tasse Auto D.ssa Claudia Chiappori, che ha operato in sinergia con il Dirigente del proprio servizio, e i funzionari della Regione Liguria. Le parti hanno definito compiti, responsabilità e controlli per l'affidamento del servizio.

L'Unità Territoriale gestisce la riscossione dell'Imposta Provinciale di Trascrizione per conto della Provincia di Savona, in base ad apposita Convenzione triennale. Il rapporto di *partnership* comprende anche l'attività di monitoraggio e controllo sull'evasione del tributo, che ha garantito l'efficienza del servizio, in termini di equità, trasparenza e legalità.

In sinergia con l'Automobile Club, l'Unità Territoriale ha costituito una cabina di regia sulla mobilità, coerentemente con le politiche pubbliche attuate sul territorio, attraverso l'erogazione di corsi sul tema della sicurezza e dell'educazione stradale, presso strutture sanitarie e Scuole dell'infanzia e primarie.

Aree da migliorare

Formalizzare gli accordi di partenariato attraverso protocolli d'intesa per definire le responsabilità delle parti.

Predisporre *report* sugli incontri con i principali *partner* chiave.

Non c'è evidenza di attività di *benchmarking* e di *benchlearning*

Idee per il miglioramento

Rendere sistematici e strutturati gli incontri con i *partner* chiave, stabilendone la periodicità e predisponendo un'adeguata reportistica.

Definire accordi per attuare scambi di personale con i principali *partner* chiave, per attuare un interscambio di informazioni e implementare le relazioni.

**Evidenze**

- Convenzione Tasse Automobilistiche con Regione Liguria
- Convenzione IPT con Provincia Savona
- Documentazione Corsi “Trasportaci sicuri” e “A passo sicuro”
- Interviste con Dirigente Automobile Club e Provincia Savona nell'ambito dell'iniziativa CAF

External Feedback

- Nomina e partecipazione del Responsabile come componente Commissione Provincia L264/91

Punteggio 30

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Criterion 4: PARTNERSHIP E RISORSE

4.2 Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/clienti

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Unità Territoriale eroga un servizio pubblico, regolamentato da norme di legge, che per la sua natura non può essere modificato unilateralmente e non può includere una reale partecipazione dei cittadini/clienti nei processi decisionali. Tuttavia, essi sono coinvolti sugli sviluppi relativi al miglioramento della qualità nell'erogazione dei servizi, attraverso l'attività di ascolto esercitata dall'organizzazione.

Punti di forza

L'Unità Territoriale raccoglie idee, suggerimenti e reclami attraverso un apposito registro situato nell'area *front office* di accesso al pubblico, dove i cittadini/clienti possono esprimere giudizi e formulare proposte in forma anonima. E', inoltre, disponibile una procedura *on line* di gestione dei reclami e dei ringraziamenti, messa a disposizione centralmente ai referenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'Unità Territoriale dispone di una casella di posta elettronica istituzionale e una di posta elettronica certificata, attraverso le quali comunica con i cittadini/clienti.

Attraverso il proprio sito istituzionale, l'Unità Territoriale assicura la trasparenza dell'azione amministrativa comunicando ai cittadini/clienti tutte le informazioni inerenti i servizi svolti, i processi interni e i relativi referenti verso l'esterno. Inoltre, attua l'effettiva semplificazione amministrativa, evidenziando i servizi fruibili *on line* (modulistica *on line*, servizio di prenotazione appuntamento, ecc.).

Aree da migliorare

Sebbene l'Unità Territoriale curi l'aggiornamento del proprio sito istituzionale per comunicare con i cittadini/clienti, non è attuata una politica attiva di informazione nei loro confronti.

I suggerimenti e i reclami dei cittadini/clienti raccolti tramite il registro messo a loro disposizione non sono utilizzati in modo sistematico e strutturato per inquadrare le varie problematiche ed adottare i relativi interventi correttivi.

La procedura *on line* di gestione dei reclami e dei ringraziamenti è poco utilizzata dai referenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto risulta di difficile fruibilità.

Idee per il miglioramento

Progettare azioni per attuare una politica attiva di informazione nei confronti dei cittadini/clienti, da utilizzare come canale privilegiato per informarli sulle proprie aree di competenza, sui vincoli normativi, ecc. (ad es. carta dei servizi).



Strutturare la raccolta dei suggerimenti e dei reclami dei cittadini/clienti con idonea reportistica per mappare le aree sulle quali intervenire, in base alle problematiche emerse.

Progettare la predisposizione di un rapporto annuale sulle attività dell'Unità Territoriale da diffondere ai cittadini/clienti attraverso il proprio sito istituzionale e tramite comunicati stampa, per assicurare una maggiore trasparenza dell'organizzazione in merito a decisioni e intendimenti.

Evidenze

- Registro suggerimenti/ringraziamenti/reclami
- *Report* sulla procedura automatizzata reclami e ringraziamenti
- Sito istituzionale

Punteggio 30

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Criterio 4: PARTNERSHIP E RISORSE

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Unità Territoriale, in qualità di Centro di Responsabilità dell'Ente, dispone di un *budget* di sola uscita, attribuito centralmente, con il quale provvede al sostenimento delle spese ordinarie e al compimento dei relativi atti amministrativi, assicurando il buon funzionamento dell'ufficio.

Punti di forza

Attraverso l'assegnazione del *budget*, l'Unità Territoriale espleta i propri adempimenti per perseguire gli obiettivi di competenza, entro i limiti fissati dalla Direzione Amministrazione e Finanza dell'Ente.

L'Unità Territoriale gestisce i propri flussi contabili di ciclo attivo (ricavi) e ciclo passivo (costi) tramite il sistema operativo SAP, in conformità all'adozione da parte dell'Ente di un sistema contabile di tipo economico-patrimoniale.

Aree da migliorare

Il sistema operativo contabile, per la sua complessità e per la necessità di procedere alle registrazioni in tempo reale, comporta un appesantimento del lavoro che richiede un allungamento dei normali tempi di esecuzione.

Idee per il miglioramento

Sviluppare maggiore confidenza con il sistema operativo contabile e con i relativi adempimenti amministrativi, attraverso periodiche sessioni di addestramento, anche con la modalità dell'autoformazione.

Evidenze

- Documentazione ciclo attivo e ciclo passivo sistema contabile SAP
- Determina Segretario Generale ACI su assegnazione *budget* annuale

Punteggio 30

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30			31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100			
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Critério 4: PARTNERSHIP E RISORSE

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Unità Territoriale assicura la circolarità e la fruibilità delle informazioni all'interno della propria organizzazione, gestendole tramite il Portale della Comunicazione Interna, che è il primario strumento aziendale di comunicazione, la posta elettronica ed il proprio sito istituzionale. Inoltre, un altro strumento di gestione delle informazioni è costituito dalle riunioni periodiche come momento di confronto con il personale su circolari e normativa in genere.

Punti di forza

L'Unità Territoriale sollecita e stimola il personale all'utilizzo dei canali di informazione messi a disposizione dall'Ente.

Attraverso il *Contact Center*, messo a disposizione centralmente e presieduto da esperti in normativa PRA e Tasse, il personale ha la possibilità di avanzare quesiti normativi e procedurali ed ottenere risposte in tempo reale.

Il principale canale interno di informazione dell'Unità Territoriale è costituito da riunioni tematiche su innovazioni normative e su argomenti che necessitano di approfondimento, organizzate con la predisposizione di schede contenenti domande chiave, le cui risposte sono fornite direttamente dal personale, il quale esprime osservazioni e riporta casistiche utili per lo svolgimento dei propri compiti e per il raggiungimento degli obiettivi operativi.

L'Unità Territoriale cura la diffusione, tramite il proprio sito istituzionale e direttamente nell'area *front office*, di schede di sintesi dei propri servizi, delle modalità di accesso agli stessi e della documentazione necessaria per espletare le varie formalità, predisposte con un linguaggio il più possibile semplice e amichevole.

Aree da migliorare

L'accesso dell'utenza al sito istituzionale per il reperimento delle informazioni non è ancora soddisfacente, né risultano evidenze sulle iniziative dell'U.T. per incrementarlo.

L'accesso del personale al Portale della Comunicazione Interna non risulta tracciato ed il suo utilizzo per reperire risposte ai quesiti normativi non è ancora sistematico.

Idee per il miglioramento

Inserire all'interno delle riunioni periodiche uno spazio in cui esplorare le diverse aree del Portale della Comunicazione Interna, per incentivare il personale al suo utilizzo, al fine di acquisire maggiore capacità di reperimento delle informazioni.



Evidenze

- Portale Comunicazione Interna
- Servizio Contact Center
- Verbali riunioni normative con il personale
- Modulistica predisposta per le richieste dei servizi P.R.A. da parte dei cittadini/clienti
- Statistiche accessi al sito istituzionale

Punteggio 30

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Criterio 4: PARTNERSHIP E RISORSE

4.5 Gestire la tecnologia

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Ente, in conformità alle direttive sulla digitalizzazione della P.A., in particolare il CAD – Codice dell'Amministrazione Digitale – istituito con d.lgs. 82/2005, mette a disposizione delle U.T. le tecnologie informatiche, per consentire la modernizzazione dei processi gestionali e l'allineamento degli obiettivi strategici ed operativi con un sistema di “amministrazione elettronica” che permetta di gestire tutti i procedimenti amministrativi con sistemi informatici.

Lo sviluppo e la gestione del Sistema Informatico ACI è affidato alla società ACI INFORMATICA SPA, in base ad apposita convenzione stipulata centralmente.

Punti di forza

Nell'Unità Territoriale sono in uso: il Protocollo Informatico, la Posta Elettronica Certificata, la Firma Digitale, la Posta Elettronica, Sito web (accessibilità Legge Stanca), postazioni di lavoro tutte automatizzate, pagamento con moneta elettronica.

Tutte le apparecchiature informatiche, che sono collegate in rete, sono periodicamente soggette ad interventi di reingegnerizzazione per supportare la gestione delle attività con un'adeguata dotazione tecnologica,

Aree da migliorare

La conoscenza dei programmi e delle potenzialità dei pacchetti di *office automation* in uso all'U.T. (*word, excel, power point*), da parte del personale, non è ancora adeguata.

Idee per il miglioramento

Prevedere corsi di formazione sull'uso dei programmi informatici a disposizione

Evidenze

- Numero documenti protocollati
- Numero di accessi al sito
- Numero di documenti firmati digitalmente
- Numero di pagamenti con moneta elettronica
- Numero di accessi al sito istituzionale

Punteggio 30

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Criterio 4: PARTNERSHIP E RISORSE

4.6 Gestire le infrastrutture

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Unità Territoriale utilizza la propria struttura, la propria dotazione informatica e tutti gli altri beni in funzione dei propri obiettivi strategici ed operativi e dei bisogni personali dei dipendenti, compatibilmente con le risorse economiche messe a disposizione dall'Ente.

Punti di forza

L'accessibilità fisica dei locali dell'U.T., ubicati a piano terra in una zona non lontano dal centro città e su una strada principale, è adeguatamente garantita dal servizio di trasporto pubblico. Adiacente all'edificio si trova un comodo parcheggio in uso sia al personale sia all'utenza.

Aree da migliorare

La logistica delle strutture fisiche dell'U.T. non soddisfa i bisogni e le aspettative degli utenti, né del personale, poiché sussistono vincoli ineliminabili che non consentono di gestire in modo ottimale l'attività di *front office*. Per questi motivi, è in corso di attuazione il trasferimento dell'U.T. in una sede più idonea in cui poter predisporre un uso sicuro, economico ed ergonomico degli spazi (es. uffici *open space*).

Idee per il miglioramento

Progettare la valorizzazione e la visibilità dell'U.T. nell'assetto urbanistico locale.

Evidenze

- Modello di audit compilato

Punteggio 25

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	

Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
-------------------------------------	--	--	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	--



Criterio 5: PROCESSI

5.1 Identificare, progettare, gestire e migliorare i processi su base sistematica

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Unità Territoriale opera secondo processi definiti e gestiti su base sistematica a supporto dei servizi “core” dell'Ente. I processi chiave sono legati alla gestione del Pubblico Registro Automobilistico.

Punti di forza

Il processo che presidia l'iter che va dall'incasso alla produzione del Certificato di Proprietà e l'eventuale aggiornamento della Carta di Circolazione nei casi previsti dalla Legge sullo Sportello Telematico.

Il processo di elaborazione delle richieste di visura nominativa da parte dei soggetti titolati alla richiesta.

Il processo di elaborazione della richiesta di copia della documentazione presente negli archivi PRA (fascicoli, visure ed altre certificazioni).

Vi è, infine, la gestione del Ciclo Attivo e del Ciclo Passivo contabile, secondo le direttive della Direzione Amministrazione e Finanza dell'Ente, secondo la metodologia SAP. Vi è una discreta rotazione del personale sulle postazioni *front office*.

E' ampiamente diffusa la cultura per processi.

Vi è flessibilità quasi totale del personale.

E' stata effettuata la reingegnerizzazione dei processi che ha consentito la realizzazione di un sistema di accoglienza al cittadino.

L'Ufficio ha adottato il sistema di *internal auditing* realizzato con un modello che è in grado di acquisire, analizzare e rappresentare tutte le componenti da cui si desumono i processi organizzativi dell'U.T.

L'U.T. si è adoperata per la creazione di un punto di informazione unico nell'ambito del progetto “ACI per il sociale”, con lo scopo di facilitare l'accesso alla mobilità delle utenze deboli, attraverso informazioni su pratiche automobilistiche, bollo auto, rinnovo della patente di guida, rilascio del permesso di parcheggio per disabili, ecc.

Aree da migliorare

Non vi è evidenza di attività di *benchmarking* e *benchlearning* per rivedere l'efficacia dei cambiamenti adottati. Non vi è evidenza di un sistema di mappatura dei processi

Non vi è evidenza di indicatori di processo o di *performance*.

Non vi è evidenza di indicatori di impatto.



Idee per il miglioramento

- Identificare i processi, portando a termine il lavoro fatto assieme ai responsabili dei servizi
- **Attuare** l'organizzazione snella in altri ambiti dell'Unità

Evidenze

- *Report* contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2013 nell'ambito dell'iniziativa *CAF External Feedback*
- Piano di turnazione settimanale del personale
- *Report* contenente i risultati dei Questionari di *Customer Satisfaction* erogati all'utenza nel 2012

Punteggio 35

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Critério 5: PROCESSI

5.2 Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/cliente

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Unità Territoriale sviluppa ed eroga servizi secondo le direttive della Sede Centrale. L'ufficio lavora costantemente per rendere il servizio accessibile a tutti i cittadini/clienti.

Punti di forza

L'Unità Territoriale ha organizzato degli sportelli multifunzione con un operatore che si occupa esclusivamente di un cliente, dedicandosi completamente a soddisfare le sue richieste in modo esclusivo.

L'U.T. garantisce l'accessibilità e la disponibilità delle informazioni anche tramite Internet, la posta elettronica, la posta certificata e il telefono.

L'U.T. promuove la comunicazione elettronica e presidia i canali telefonici in una logica di massima accessibilità virtuale del servizio, declinata nella multicanalità.

Inoltre, l'U.T. assicura tramite l'URP informazioni appropriate ed affidabili ai cittadini allo scopo di agevolarli nell'espletamento delle loro richieste.

Aree da migliorare

Scarsa evidenza di un coinvolgimento dei cittadini/clienti nella progettazione e nel miglioramento dei servizi loro destinati, pur esistendo un approccio al loro ascolto e alla rilevazione dei correlati bisogni.

Non vi è evidenza di sistemi strutturati di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e sviluppo di canali di comunicazione innovativi come quelli sopra citati o magari afferenti al mondo dei *social network*.

Idee per il miglioramento

- Analizzare i dibattiti che emergono dai canali *social*
- in fase di revisione o di nuova stesura rivedere in ottica di semplificazione il linguaggio delle procedure di servizio;
- realizzare un sondaggio per verificare l'efficacia dei canali di comunicazione sviluppati dall'Unità per migliorarli
- dotarsi di una banca dati delle buone prassi prodotti dall'Unità.
- Assegnare il compito di rilevare, in modo sistematico e strutturato, i tempi di attesa dell'utente allo sportello, per avere un trend significativo a riguardo.



Evidenze

- Documentazione monitoraggio pratiche espletate agli sportelli dell'U.T. Savona
- Documentazione pubblicata sul sito istituzionale
- Documentazione a disposizione dei cittadini/clienti nell'area accoglienza dell'U.T.

Punteggio 30

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	

Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
-------------------------------------	--	--	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	--



Criterio 5: PROCESSI

5.3 Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Unità Territoriale garantisce che la flessibilità e la rotazione del personale siano quasi totali in modo da consentire il presidio costante di tutti i servizi. La nuova organizzazione del *front office* è stata vissuta come un cambiamento voluto e condiviso e ha visto il superamento delle ultime resistenze all'innovazione.

Punti di forza

Esistono alcune evidenze di accordi di collaborazione ai fini di innovare i processi, quali gli strumenti utilizzati in sinergia con Provincia e Comuni per la tutela della legalità nell'ambito dei controlli amministrativi (controllo autocertificazioni dati anagrafici, recuperi IPT) e Agenzia delle Entrate (controllo autocertificazioni per agevolazioni/esenzioni fiscali)

Esiste evidenza della sperimentazione di nuovi servizi in sinergia con altri Enti ed Istituzioni (ASL per "Trasportaci sicuri", Associazioni e Assessorati alle Politiche Sociali per il servizio di Sportello a domicilio, Prefettura e tutti gli altri attori istituzionali più importanti sul territorio).

Aree da migliorare

Non c'è evidenza di un'attività di apprendimento dalle innovazioni di altre organizzazioni.

C'è scarsa evidenza di coinvolgimento dei cittadini/clienti nelle innovazioni di processo.

Non c'è evidenza di analisi strutturata dei segnali di cambiamento provenienti dall'esterno, pur esistendo strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente.

Idee per il miglioramento

Avviare azioni di revisione continua della struttura interna della organizzazione che nascano, invece che dai vertici dell'Ente ACI da un approccio innovativo di tipo "*bottom-up*".

Progettare l'utilizzo di tecniche della qualità e/o statistiche a supporto del continuo miglioramento.

Avviare una revisione sistematica dell'approccio relativo alla pianificazione e gestione dei processi di modernizzazione e innovazione dell'Ente.

Evidenze

- Numero controlli autocertificazioni dati anagrafici effettuati con i Comuni
- *Report* riepilogativo su recuperi IPT effettuati
- Numero Preavvisi di Accertamento emessi per recupero IPT
- Liste speciali mensili per controlli agevolazioni/esenzioni fiscali
- Accordi con strutture sanitarie, Scuole, Comune, Provincia

Punteggio 35

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Criterio 6: Risultati orientati al cittadino/ cliente

6.1. I risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino/cliente

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Ufficio ha condotto, per il tramite di una Società esterna, la *customer satisfaction* relativa agli anni 2010, 2011 e 2012 nell'ottica di effettuare la rilevazione della soddisfazione dei cittadini/clienti dell'Ufficio secondo il requisito della terzietà.

Dal 2010 vengono rilevate le percezioni degli utenti attraverso supporti multi mediali previsti dal progetto "Mettiamoci la Faccia".

L'Ufficio è dotato di un registro cartaceo presso cui i cittadini registrano in forma anonima i reclami e i suggerimenti sui servizi erogati dall'U.T. di Savona.

Punti di forza

I risultati coprono il sottocriterio in esame

1) Descrizione dell'indicatore:

– **relativo alla rilevazione di *customer satisfaction***: giudizio complessivo medio espresso dai cittadini sulle performance erogate dall'U.T. Nel 2010, 2011 e 2012 rispetto a quello espresso nelle altre UU.TT. ACI negli anni citati.

Strumento di rilevazione: questionario.

Principali Fattori riferibili: criterio 1 sottocriterio 1.2, criterio 2 sottocriterio 2.1 . criterio 5 sottocriterio 5.1, 5.2 e 5.3

Obiettivo: raggiungimento degli obiettivi nazionali sulle rilevazioni di gradimento.

Tabella 1

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2012

UU.PP.	Totale questionari somministrati	Punteggi pari e sopra 3	Punteggi sotto 3	% giudizi positivi/interviste effettuate
Livorno	80	80	0	100,00
Lodi	60	60	0	100,00
Lucca	100	100	0	100,00
M.Campidano	60	60	0	100,00
Macerata	150	148	2	98,67
Mantova	100	99	1	99,00
Massa	60	58	2	96,67
Matera	60	60	0	100,00
Messina	100	100	0	100,00
Milano	300	300	0	100,00
Modena	150	140	10	93,33
Napoli	300	298	2	99,33
Novara	100	86	14	86,00
Nuoro	80	80	0	100,00
Ogliastra	60	60	0	100,00
Olbia Tempio	60	60	0	100,00
Oristano	80	80	0	100,00
Padova	100	99	1	99,00
Palermo	250	250	0	100,00
Parma	150	150	0	100,00
Pavia	100	99	1	99,00
Perugia	200	196	4	98,00
Pesaro U.	100	98	2	98,00
Pescara	100	99	1	99,00
Piacenza	100	94	6	94,00
Pisa	100	99	1	99,00
Pistoia	80	80	0	100,00
Pordenone	100	97	3	97,00
Potenza	80	79	1	98,75
Prato	100	97	3	97,00
Ragusa	60	59	1	98,33
Ravenna	150	150	0	100,00
Reggio Calabria	150	149	1	99,33
Reggio Emilia	150	99	51	66,00
Rieti	80	80	0	100,00
Rimini	100	100	0	100,00
Roma	300	297	3	99,00
Rovigo	80	80	0	100,00
Salerno	200	200	0	100,00
Sassari	200	200	0	100,00
Savona	150	150	0	100,00
Siena	80	77	3	96,25
Siracusa	100	95	5	95,00
Sondrio	60	60	0	100,00
Taranto	150	150	0	100,00

Tabella 2

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2011

Reggio Emilia	150	7	143	95,33
Rieti	80		80	100,00
Rimini	100		100	100,00
Roma	300	8	292	97,33
Rovigo	80		80	100,00
SALERNO	200	4	196	98,00
Sassari	200	2	198	99,00
savona	150		150	100,00
Siena	80	1	79	98,75
Siracusa	100	16	84	84,00
Sondrio	60		60	100,00
Taranto	150		150	100,00
Teramo	100	2	98	98,00
Terni	100	2	98	98,00
Torino	200	7	193	96,50
Trapani	100		100	100,00
TRENTO	200	6	194	97,00
Treviso	200	2	198	99,00
TRIESTE	80	1	79	98,75
Udine	200	4	196	98,00
Varese	150	2	148	98,67
Venezia	100		100	100,00
Verbano-Cusio-Ossola	60		60	100,00
Vercelli	60		60	100,00
Verona	150	5	145	96,67
Vibo Valentia	100		100	100,00
Vicenza	150	1	149	99,33
Viterbo	80	2	78	97,50
TOT	13.020	243	12777	98,13

Tabella 3

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2010

UFFICIO PROVINCIALE	GIUDIZI MEDI COMPL. 2010
Media Prato	7,78
Media Ragusa	8,86
Media Ravenna	8,25
Media Reggio Calabria	8,98
Media Reggio Emilia	8,33
Media Rieti	8,86
Media Rimini	8,97
Media Roma	7,94
Media Rovigo	8,66
Media Salerno	7,36
Media Sassari	8,04
Media Savona	8,22
Media Siena	8,34
Media Siracusa	8,41
Media Sondrio	9,54
Media Taranto	9,10
Media Teramo	8,91
Media Terni	8,81
Media Torino	7,44
Media Trapani	9,31
Media Trento	8,15
Media Treviso	8,29
Media Trieste	9,29
Media Udine	8,19
Media Varese	7,82
Media Venezia	7,67
Media Verbania	9,08
Media Vercelli	9,11
Media Verona	8,69
Media Vibo Valentia	8,69
Media Vicenza	7,52
Media Viterbo	8,43
Media Nazionale	8,47

2) Descrizione dell'indicatore:

→ relativo alla rilevazione del valore espresso in % per singolo *driver* di qualità oggetto dell'indagine avviata attraverso l'iniziativa "Mettiamoci la Faccia", con *emoticons* su cittadini/clienti che hanno richiesto servizi PRA erogati dagli sportelli dell'Unità Territoriale di Savona nel 2010, 2011, 2012 e 2013.

Strumento di rilevazione: procedura di rilevazione automatizzata delle percezioni in modalità *Emoticons*

Principali Fattori riferibili : critero 3 sottocriterio 3.3, critero 4 sottocriterio 4.2, critero 5 sottocriterio 5.1 e 5.2

Obiettivo: dal 2011 è nell' obiettivo personale del Responsabile U.T., posto dalla Direzione Centrale ACI, ottenere che il 70% dei votanti abbia espresso un giudizio positivo , su una base non inferiore al 10% dei clienti privati registrati e rilevati con formalità sportello.

Tab e I

	n. u	n. u giudizio	n. u posit	Va p e r
2010	4138	479 (11,6%)	468	97,7%
2011	9130	1182 (12,9%)	1168	98,8%
2012	7590	996 (13,1%)	983	98,70%
2013	7288	1133 (15,5%)	1124	99,20%



Aree da migliorare

I risultati non sono stati oggetto di *benchmarking*

Idee per il miglioramento

Strutturare le rilevazioni in maniera ricorsiva puntando sulle dimensioni per le quali i cittadini hanno espresso maggiore soddisfazione.

Aumentare il numero di utenti che hanno espresso la soddisfazione tramite *emoticons*

Evidenze

Report sui risultati delle Customer Satisfaction 2010- 2011 – 2012

Report sui risultati del "Mettiamoci la Faccia" 2010-2011-2012-2013

Punteggio : 30

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio PLAN			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio DO			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio CHECK			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio ACT			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
Punteggio Totale %			0 5 10 15	20 25 30 35	40 45 50 55	60 65 70 75	80 85 90 95	100 0



Critério 6: Risultati orientati al cittadino/ cliente

6.2 Gli indicatori di orientamento al cittadino/cliente

Sintesi complessiva del sottocriterio

Presenza di indicatori riguardanti l'immagine complessiva dell'Unità Territoriale.

Presenza di indicatori di orientamento afferenti la misurazione e valutazione della qualità erogata dei servizi offerti dall'U.T. ai propri clienti costruiti attraverso un monitoraggio dei servizi erogati dall'Ufficio.

Punti di forza

Gli indicatori sono stati costruiti con dei *target* quantitativi riferiti agli obiettivi di competenza dell'U.T.

Gli indicatori coprono in maniera adeguata i risultati richiesti dal sottocriterio.

1) Descrizione dell'indicatore:

– relativo al numero di ringraziamenti espressi dai cittadini/clienti rispetto ai servizi loro erogati dall'Unità Territoriale ACI di Savona.

Strumento di rilevazione: *report*

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.2 , criterio 5 sottocriterio 5.2

Obiettivo: rilevare dei riscontri sulla qualità erogata espressi dai cittadini/clienti

Tabella 1

Indicatore	2010	2011	2012	2013
Ringraziamenti	7	23	16	13



2) Descrizione dell'indicatore:

L'indicatore è il numero dei contatti URP UT ACI Savona con i cittadini/ clienti tramite *e-mail*, telefono e *front -office* nel 2009, 2010, 2011,2012 e parte del 2013

Strumento di rilevazione : *report*.

Principali fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.2 , criterio 5 sottocriterio 5.2

Obiettivo : garantire il regolare accesso ai cittadini/clienti ai servizi dell'Ufficio Relazioni col Pubblico dell'U.T. ACI SAVONA

Tabella 2

Indicatore	2009	2010	2011	2012	2013
N. contatti URP (e-mail)	227	348	383	454	444
N. contatti URP(telefono)	276	233	210	503	500
N. contatti URP diretti	232	135	101	296	164

Aree da migliorare

Non sono stati confrontati con i risultati di altre strutture similari (*benchmarking*).

Idee per il miglioramento

Iniziative di *benchmarking* interno (con altre UU.TT ACI) ed esterno.

Evidenze

Report tratti dalle procedure informatiche

Punteggio: 30

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio PLAN			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio DO			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio CHECK			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio ACT			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
Punteggio Totale %			0 5 10 15	20 25 30 35	40 45 50 55	60 65 70 75	80 85 90 95	100 0



Criterio 7: Risultati relativi al personale

7.1. I risultati della misurazione della soddisfazione e della motivazione del personale

Sintesi complessiva del sottocriterio

Presenza di indicatori che misurano la soddisfazione e la motivazione del personale a partecipare alla vita organizzativa aziendale.

Punti di forza

Gli indicatori sono stati costruiti con dei *target* quantitativi riferiti agli obiettivi. Gli indicatori coprono in parte i risultati richiesti dal sottocriterio.

1) Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero del personale dell'U.T. che ha partecipato al *focus group* rispetto al numero delle risorse previste per il *focus* citato nell'ambito del processo di autovalutazione condotto per l'implementazione della procedura *Caf External Feedback*, nell'anno 2011 e nell'anno 2013

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.1

Obiettivo: alto livello di partecipazione dell'U.T. all'iniziativa CEF.

Tabella 1

	2011	2013
Indicatore	Risultato	Risultato
% risorse effettivamente presenti	100,00%	100,00%

2) Descrizione dell'indicatore: l'indicatore indica i giudizi di soddisfazione espressi dai dipendenti dell'U.T. di Savona e valorizzati statisticamente in termini di valore assoluto, media e mediana rispetto alle domande contenute nel questionario di autovalutazione costruito secondo il pentagramma CAF (*Common Assessment Framework*) e distribuito ad un campione di dipendenti pari a 15 unità (13 dipendenti + 2 referenti direzioni centrali).

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.1

Obiettivo: sviluppo della cultura di TQM presso l'U.T. di Savona



Tabella 1

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
N.	21	66	329	276
MEDIA	3,03%	9,53%	47,54%	39,88%
MODA/MEDIANA	ABBASTANZA			

Leadership	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
1		1	12	2
2		7	5	3
3		1	3	11
4		1	6	8
5	1		6	8
6		2	7	6
7		1	8	6
8			9	6
9		2	3	10
10	1		7	7
11		1	1	13
RISULTATI	2	16	67	80
	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
N.	2	16	67	80
MEDIA	1,23%	9,69%	40,60%	48,48%
MODA/MEDIANA	MOLTO			

Politiche e Strategie	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
1		1	4	10
2			8	7
3			11	4
4		1	8	6
5		1	8	6
RISULTATI	0	3	39	35
	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
N.	0	3	39	35
MEDIA	0,00%	3,89%	50,64%	45,45%
MODA/MEDIANA	ABBASTANZA			



Personale	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
1	2	1	6	6
2		1	9	5
3	1	2	5	7
4	1	2	5	7
5	1	3	7	4
6		1	10	4
7		4	6	5
8	1	2	9	3
9		2	9	4
RISULTATI	6	18	66	45
	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
N.	6	18	66	45
MEDIA	4,44%	13,33%	48,88%	33,33%
MODA/MEDIANA		ABBASTANZA		

Partnership e Risorse	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
1			8	7
2		2	10	3
3		2	7	6
4		2	6	7
5	2		5	8
6			9	6
7			9	6
8		1	8	6
9			6	9
10	2		7	6
11	2	2	6	5
RISULTATI	6	9	81	69
	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
N.	6	9	81	69
MEDIA	3,63%	5,45%	49,09%	41,81%
MODA/MEDIANA		ABBASTANZA		



Processi	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
1		2	7	6
2		2	8	5
3	1	2	5	7
4	1	4	7	3
5	1		11	3
6			8	7
7	2	6	6	1
8	1		7	7
9	1		9	5
10		4	8	3
RISULTATI	7	20	76	47
	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
N.	7	20	76	47
MEDIA	4,66%	13,33%	50,66%	31,33%
MODA/MEDIANA	ABBASTANZA			

3)Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il valore medio per singolo item contenuto nel questionario usato come strumento di autovalutazione CAF per l'anno 2013 , messo a confronto con lo stesso dato rilevato con il questionario usato come strumento di autovalutazione CAF nel 2011.

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.1

Obiettivo: sviluppo della cultura di TQM presso l'U.T. di Savona

Tabella 2

ITEM	2011 media	2013 media
Leadership	3,0	3,35
Politiche e strategie	3,0	3,4
Personale	2,8	3,1
Partnership e risorse	3,2	3,3
Processi	3,1	3,1



Aree da migliorare

Non adeguata copertura del sottocriterio.

I risultati mancano del requisito del *trend*.

I risultati non sono confrontati con altri (*benchmarking*).

Idee per il miglioramento

Operare le rilevazioni di percezioni della soddisfazione del personale semestralmente e poi con cadenza semestrale nel biennio successivo (2014-2016) .

Confronto con altri indicatori di produttività (*benchmarking* interno).

Evidenze

Report contenenti i risultati dei *focus group* con il personale dell'U.T.

Report Questionario Autovalutazione CAF 2011 E 2013

Punteggio 25

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100			
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio PLAN				0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio DO				0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio CHECK				0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio ACT				0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)				0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Critero 7: Risultati relativi al personale

7.2 Gli indicatori di risultato del personale

Sintesi complessiva del sottocriterio

I risultati sono stati rilevati in occasione dell'implementazione presso l'U.T. della procedura CAF *External Feedback*.

Sono presenti risultati afferenti la motivazione e soddisfazione del personale.

Punti di forza

Gli indicatori sono stati costruiti con dei *target* quantitativi riferiti gli obiettivi di competenza dell'U.T.

Gli indicatori coprono in parte i risultati richiesti dal sottocriterio.

1) Descrizione dell'indicatore : l'indicatore è nel periodo considerato (4 trimestri del 2011 4 trimestri del 2012 e 4 trimestri del 2013):

- N. dei dipendenti dell'Unità Territoriale che usufruisce degli strumenti di flessibilità del lavoro
- N. di risorse impegnate in rotazione.

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.1

Obiettivo: livello di partecipazione del personale alla vita organizzativa.

ANNO 2011

I Trimestre

N° risorse	N° di risorse in rotazione	Frequenza della rotazione	N° risorse in part time	N° risorse L.104
14	12	giornaliera	1	2

II Trimestre

N° risorse	N° di risorse in rotazione	Frequenza della rotazione	N° risorse in part time	N° risorse L.104
14	12	giornaliera	1	2

III Trimestre

N° risorse	N° di risorse in rotazione	Frequenza della rotazione	N° risorse in part time	N° risorse L.104
14	12	giornaliera	1	2



IV Trimestre

N° risorse	N° di risorse in rotazione	Frequenza della rotazione	N° risorse in part time	N° risorse L.104
14	12	giornaliera	1	2

ANNO 2012

I Trimestre

N° risorse	N° di risorse in rotazione nell' U. P.	Frequenza della rotazione	N° risorse in par-time	N° risorse L.104
14	12	giornaliera	1	3

II Trimestre

N° risorse	N° di risorse in rotazione nell' U. P.	Frequenza della rotazione	N° risorse in par-time	N° risorse L.104
13	12	giornaliera	1	2

III Trimestre

N° risorse	N° di risorse in rotazione nell' U. P.	Frequenza della rotazione	N° risorse in par-time	N° risorse L.104
13	12	giornaliera	1	2

IV Trimestre

N° risorse	N° di risorse in rotazione nell' U. P.	Frequenza della rotazione	N° risorse in par-time	N° risorse L.104
13	12	giornaliera	1	2



ANNO 2013

I Trimestre

N° risorse	N° di risorse in rotazione nell' U. P.	Frequenza della rotazione	N° risorse in par-time	N° risorse L.104
13	12	giornaliera	1	2

II Trimestre

N° risorse	N° di risorse in rotazione nell' U. P.	Frequenza della rotazione	N° risorse in par-time	N° risorse L.104
13	12	giornaliera	1	2

III Trimestre

N° risorse	N° di risorse in rotazione nell' U. P.	Frequenza della rotazione	N° risorse in par-time	N° risorse L.104
12	11	giornaliera	2	3

IV Trimestre

N° risorse	N° di risorse in rotazione nell' U. P.	Frequenza della rotazione	N° risorse in par-time	N° risorse L.104
12	11	giornaliera	2	3

2) Descrizione dell'indicatore : l'indicatore è nel periodo considerato (2010, 2011 e 2012e 2013).
 · N. dei dipendenti dell'Unità Territoriale che hanno partecipato ai corsi di formazione erogati dalle Direzioni Centrali competenti o dalla stessa Unità Territoriale di Savona.

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.1

Obiettivo: livello di partecipazione del personale alla vita organizzativa

**Tabella 1****2010**

Corso di formazione	Risorse coinvolte	Organizzazione del corso
Nuovo Modello di Contabilità generale	2	ACI Sede Centrale
Modalità autenticazione firme atti di vendita	14	Unità Territoriale
TrasportACI Sicuri	2	ACI Sede Centrale
Normativa Pra e Tasse	14	ACI Direzione Regionale

Tabella 2**2011**

Corso di formazione	Risorse coinvolte	Organizzazione del corso
Contabilità del ciclo attivo e passivo	2	ACI Sede Centrale
Utilizzo delle procedure SAP	2	ACI Sede Centrale
Corso PEC	2	ACI Direzione Regionale
TrasportACI Sicuri	4	ACI Direzione Regionale
Corso su Caf External Feedback	1	ACI Sede Centrale
Modello CAF e Rapporto di Autovalutazione	13	Unità Territoriale
Normativa : atti societari	13	Unità Territoriale
Normativa : esenzioni IPT	13	Unità Territoriale



Tabella 3
2012

Corso di formazione	Risorse coinvolte	Organizzazione del corso
CAF E AUTOVALUTAZIONE	13	Unità Territoriale
Gestire la tecnologia (1)	13	ACI DSI
Gestire la tecnologia (2)	13	ACI DSI
Modello CAF Analisi criteri	13	Unità Territoriale
Modello CAF Analisi criteri	13	Unità Territoriale
Modello CAF Analisi criteri	13	Unità Territoriale
Modello CAF Analisi criteri	13	Unità Territoriale
Lean Organization	13	Unità Territoriale
Contabilità del ciclo attivo e passivo	2	ACI Sede Centrale
Addestramento su Tasse Regione Lombardia	4	ACI Direzione Regionale
La Qualità nel Front office	10	ACI Direzione Regionale
Nuova disciplina IPT ottobre 2012	13	Unità Territoriale

Tabella 4

2013

Corso di formazione	Risorse coinvolte	Organizzazione del corso
Nuovo Regolamento IPT 2013	13	Unità Territoriale
La Qualità nel Front office	3	ACI Direzione Regionale
Tasse Automobilistiche Regione Liguria	4	ACI Direzione Regionale
La gestione dell'informazione telefonica	8	ACI Sede Centrale
Tutela del venditore e perdita di possesso	13	Unità Territoriale
Caf External Feedback	13	Unità Territoriale
Novità Emolumenti PRA 2013	13	Unità Territoriale
Testo Unico disabili 2013	13	Unità Territoriale
Addestramento su Repertorio Atto di Vendita	13	Unità Territoriale
Addestramento su Modalità standard di inserimento dei dati	13	Unità Territoriale
Addestramento su Sportello Telematico dell'Automobilista (applicazione dpr 358/00)	13	Unità Territoriale



Aree da migliorare

I risultati non coprono tutti gli indicatori previsti dal sottocriterio.
Non vi è evidenza di operazioni di confronto con l'esterno in termini di *benchlearning* e *benchmarking*.

Idee per il miglioramento

Avvio di un'iniziativa di *benchmarking* interno fra UU.TT. ACI

Evidenze

Modello di *audit* compilato.
Report prodotto dalla procedura di gestione delle risorse Umane dell'U.T.

Punteggio: 25

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale %			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Criterio 8: Risultati relativi alla società

8.1 I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Ufficio è attento a rilevare risultati ottenuti dall'organizzazione rispetto ai portatori d'interesse, con riguardo ai servizi "TrasportACI Sicuri" e "Sportello a domicilio".

Esistono indicatori dell'impatto sulla qualità della vita della collettività di riferimento espressioni quindi di un forte impegno nel campo dell'inclusione e dell'equità sociale dell'U.T.

Punti di forza

Gli indicatori sono stati costruiti con dei target quantitativi riferiti gli obiettivi di competenza dell'U.T.

Gli indicatori coprono, in parte, i risultati richiesti dal sottocriterio.

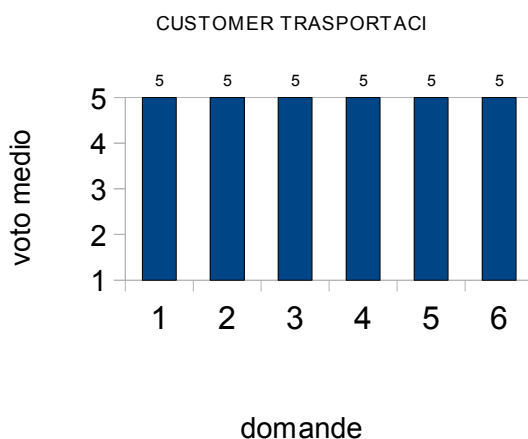
Descrizione dell'indicatore: l'indicatore valorizza il giudizio di soddisfazione espresso dai partecipanti ai corsi "TrasportACI Sicuri" effettuati dall'U.T. Presso l'Ospedale, le ASL e le Scuole site nella provincia di competenza nel 2010, 2011, nel 2012 e nel 2013

Strumento di rilevazione : questionario.

Principali Fattori riferibili: criterio 1 sottocriterio 1.1. 1.4; criterio 2 sottoscriteri 2.1 e 2.4; criterio 5 sottocriteri 5.2 e 5.3

Obiettivo: raggiungimento degli obiettivi previsti a livello centrale e locale per le prestazioni in esame.

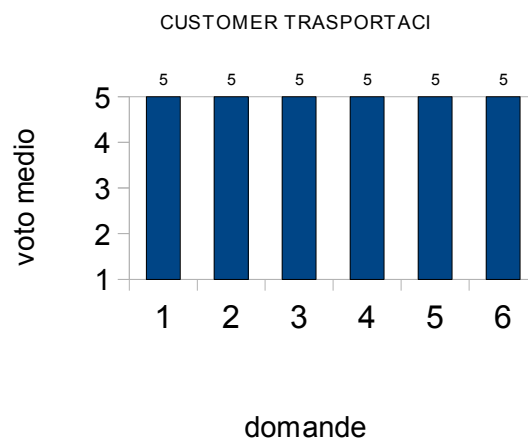
ANNO 2013 TRASPORTACI ADULTI





1. L'utilità delle tematiche trattate
2. La chiarezza e l'esposizione degli argomenti
3. Il grado di coinvolgimento dei partecipanti in aula
4. Il materiale didattico
5. Il livello di conoscenza acquisito
6. Giudizio complessivo del corso

ANNO 2013 TRASPORTACI BIMBI (insegnanti)



Descrizione dell'indicatore: l'indicatore esprime il giudizio di soddisfazione suddiviso per *target* espresso dalle utenze alle quali è stato erogato da gennaio 2011 a dicembre 2013 il servizio PRA in forma domiciliare.

Strumento di rilevazione: report

Principali Fattori riferibili: criterio 1 sottocriteri 1.1 1.2. e 1.4; criterio 2 sottocriterio 2.1; criterio 4 sottocriterio 4.1; criterio 5 sottocriterio 5.3

Obiettivo: curare il brand dell'U.T. sul sociale rispetto al territorio di competenza.



2011 (totale 11 sportelli a domicilio)

Data	Tipologia pratica	Tipologia utente	Indice di soddisfazione da 1 a 6
28/01/11	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
26/05/11	TRASF. PROPR.	DISABILE	5
28/06/11	TRASF. PROPR.	CASA DI CURA	5
29/06/11	ACCETTAZ EREDITA'	DISABILE	6
18/08/11	TRASF. PROPR.	CASA DI CURA	6
15/09/11	TRASF. PROPR	DISABILE	6
16/09/11	TRASF. PROPR	DISABILE	6
10/10/11	TRASF. PROPR	CASA DI CURA	6
02/12/11	ACCETTAZ EREDITA'	DISABILE	6
22/12/11	TRASF. PROPR	DISABILE	6
27/12/11	TRASF. PROPR	DISABILE	5

2012(totale 13 sportelli a domicilio)

Data	Tipologia pratica	Tipologia utente	Indice di soddisfazione da 1 a 6
03/01/12	ACCETTAZ EREDITA'	DISABILE	6
24/01/12	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
28/03/12	TRASF. PROPR.	DISABILE	5
19/04/12	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
17/05/12	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
02/08/12	TRASF. PROPR.	NON DEAMB	6
22/08/12	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
24/08/12	ACCETTAZ EREDITA'	DISABILE	6
07/09/12	ACCETTAZ EREDITA'	DISABILE	6
22/10/12	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
25/10/12	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
23/11/12	TRASF. PROPR.	OSPEDALE	6
27/11/12	TRASF. PROPR.	DISABILE	6


2013 (totale 17 sportelli a domicilio)

Data	Tipologia pratica	Tipologia utente	Indice di soddisfazione da 1 a 6
22/01/13	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
24/01/13	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
29/01/13	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
19/02/13	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
08/04/13	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
09/05/13	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
31/05/13	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
14/06/13	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
02/08/13	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
08/08/13	TRASF. PROPR.	CASA DI CURA	6
27/08/13	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
27/08/13	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
18/09/13	TRASF. PROPR.	CASA DI CURA	6
25/10/13	TRASF. PROPR.	CASA DI CURA	6
05/11/13	TRASF. PROPR.	DISABILE	6
22/11/13	TRASF. PROPR.	OSPEDALE	6
30/12/13	TRAF . PROPR.	DISABILE	6



Aree da migliorare

Rilevazione dei risultati in una logica di *trend*.
Maggiore copertura dei risultati richiesti dal sottocriterio.

Idee per il miglioramento

Confronto con altri (*benchmarking* e *benchlearning*).

Evidenze

Documento progetto "TrasportACI Sicuri".
Report sulle rilevazioni effettuate.
Report di monitoraggio del "Servizio a domicilio".

Punteggio: 35

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio PLAN			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio DO			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio CHECK			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
Punteggio ACT			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
Punteggio Totale %			0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100



Critero 8: Risultati relativi alla società

8.2 Gli indicatori della performance sociale dell'organizzazione

Sintesi complessiva del sottocriterio

Presenza di indicatori di attività e relazioni dell'organizzazione alle prestazioni svolte sul sociale e, in generale, al miglioramento del benessere collettivo della città di Savona, nonché la presenza di indicatori della soddisfazione degli operatori professionali presenti sul territorio provinciale.

Punti di forza

Gli indicatori sono stati costruiti con dei *target* quantitativi riferiti gli obiettivi.
Gli indicatori coprono in parte i risultati richiesti dal sottocriterio.

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore valorizza il giudizio di soddisfazione espresso dai partecipanti al Progetto di Alternanza Scuola – Lavoro realizzato dall'U.T. in convenzione con le Scuole Superiori di Savona, relativamente agli anni 2012 e 2013 .

Strumento di rilevazione : questionario.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1; criterio 5 sottocriteri 5.2 e 5.3

Obiettivo: avviare programmi e iniziative a sostegno dei giovani e per coinvolgere gli studenti nella realtà e nel mondo ACI, oltre che nel mondo del lavoro in generale.

Indicatore	Giudizi positivi espressi (in %)	
	2012	2013
Positività dell'esperienza	100,00%	100,00%
Utilità e interesse circa le tematiche trattate	100,00%	77,00%
Positività dell'ambiente	100,00%	100,00%
Utilità ai fini della conoscenza del mondo del lavoro	90,00%	77,00%
Supporto dal parte dell'organizzazione	100,00%	100,00%



Descrizione dell'indicatore: l'indicatore valorizza il numero di ore di stage frequentate dagli studenti presso l'U.T. in occasione del Progetto di Alternanza Scuola – Lavoro realizzato dall'U.T. in convenzione con le Scuole Superiori di Savona, per gli anni 2010,2011, 2012 e 2013 .

Strumento di rilevazione : report

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1; criterio 5 sottocriterio 5.3

Obiettivo: avviare programmi e iniziative a sostegno dei giovani e per coinvolgere gli studenti nella realtà e nel mondo ACI, oltre che nel mondo del lavoro in generale.

Indicatore	2010	2011	2012	2013
n. ore stage	900	720	1080	1080

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il valore medio del giudizio di soddisfazione espresso dai Punti di Servizio STA operanti sul territorio di riferimento rispetto alla 'importanza media attribuita al servizio nel 2013

Strumento di rilevazione : questionario.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1; criterio 5 sottocriteri 5.2 e 5.3

Obiettivo: avviare un confronto con gli operatori del settore in modo da coinvolgerli nella definizione di strumenti che mirino al miglioramento del servizio fornito dall'U.T.

DOMANDE	QUANTO E' IMPORTANTE PER TE...(DA 1 A 10)	QUANTO TI RITIENI SODDISFATTO DI...(DA 1 A 10)
a) la sistemazione logistica della postazione a te dedicata	8,7	8,5
b) la chiarezza e la facile reperibilità della modulistica fornita dall'ufficio a supporto della tua attività	8,9	8,5
c) la facilità di contattare telefonicamente l'ufficio o via e-mail	9,2	8,8
d) il tempo di attesa e il tempo di esecuzione delle formalità	9,1	8,9
e) la disponibilità e la cortesia del personale	9,4	9
f) la completezza e la chiarezza delle informazioni	9,3	8,7
g) la competenza e la preparazione del personale	9,4	8,8
h) il rapporto di fiducia col personale	9,5	8,9

1) l'attenzione a capire e soddisfare i tuoi bisogni	9,5	8,9
Ti CHIEDIAMO UN GIUDIZIO COMPLESSIVO sull'attività svolta dal nostro ufficio	9	



Aree da migliorare

Rilevazione dei risultati in una logica di *trend*.
Maggiore copertura dei risultati richiesti dal sottocriterio.

Idee per il miglioramento

Confronto con altri (*benchmarking* e *benchlearning*).

Evidenze

Report customer studenti
Report fogli presenza studenti in *stage*
Report Customer Studi di consulenza

Punteggio 35

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale %			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Criterion 9: Results of key performance

Addendum: l'Unità Territoriale ACI, in quanto unità territoriale dell'Ente ACI e quale ente pubblico non economico, non persegue scopi di lucro. Provvede all'incasso delle somme dovute agli Enti con cui ha stipulato Convenzione. I processi economici sono gestiti in maniera conforme al regolamento di contabilità pubblica vigente. Il Responsabile impiega le risorse economiche di cui dispone secondo il budget annuale assegnato centralmente dalla Direzione Amministrazione e Finanza ACI.

9.1 External results : output and outcome referred to objectives

Sintesi complessiva del sottocriterio

Esistono indicatori che misurano l'efficacia delle politiche nei termini di capacità di migliorare il servizio erogato.

Punti di forza

Gli indicatori coprono in parte i risultati richiesti dal sottocriterio.

- **Descrizione dell'indicatore:** l'indicatore esprime la regolarità dell'U.T. nella compilazione del modello di audit.

Strumento di rilevazione: modello di audit regolarmente compilato secondo lo scadenziario previsto dalla Direzione Centrale ACI.

Principali Fattori riferibili : criterio 2 sottocriterio 2.1; criterio 5 sottocriteri 5.1. 5.2. e 5.3.

Obiettivo: operare una rilevazione sistematica della qualità erogata dall'U.T.

Tabella 1

Indicatore	2011	2012	2013
% di modelli compilati entro i tempi previsti	100,00%	100,00%	100,00%

- **Descrizione dell'indicatore:** l'indicatore esprime il numero delle e-mail trasmesse dai cittadini della provincia di Savona alle quali l'U.T. ha dato risposta entro 24 h dalla ricezione delle stesse nel 2011 e nel 2012 e nel 2013

Strumento di rilevazione: modello di *audit* regolarmente compilato secondo lo scadenziario previsto dalla Direzione Centrale ACI.

Principali Fattori riferibili: criterio 2 sottocriterio 2.1; criterio 5 sottocriteri 5.1. 5.2. e 5.3.

Obiettivo: operare una rilevazione sistematica della qualità erogata dall'U.T.

Tabella 2

Indicatore	2011	2012	2013
Numero di e-mail gestite	166	320	250



Evidenze

Modello di *audit* compilato trimestralmente dall'U.T.

Punteggio: 30

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30			31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100			
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree			Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Critero 9: Risultati delle performance chiave

9.2 I risultati interni

Sintesi complessiva del sottocriterio

Esistono indicatori di performance che garantiscono gli *output* inerenti le tipologie di servizi richiesti dai cittadini/clienti.

Punti di forza

Gli indicatori sono stati costruiti con dei *target* quantitativi riferiti agli obiettivi di competenza. Gli indicatori coprono, in parte, i risultati richiesti dal sottocriterio.

1) Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il rapporto fra postazioni di lavoro informatizzate e risorse dell'Unità Territoriale nel 2010, nel 2011, nel 2012 e nel 2013

Strumento di rilevazione: *report*.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.2; criterio 5 sottocriterio 5.2

Obiettivo: il 100% delle postazioni del personale U.T. automatizzate.

Indicatore	2010	2011	2012	2013
Numero dipendenti	16	15	14	13
Numero postazioni	16	15	14	13

2) Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero delle strutture che cooperano con l'U.T. per la gestione del servizio PRA

Strumento di rilevazione: *report*.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1.; criterio 5 sottocriteri 5.1. 5.2 e 5.3.

Obiettivo: assicurare la capillarità del servizio PRA e un'elevata qualità delle *performance* in materia automobilistica.

Indicatore	2011	2012	2013
Numero Punti di Servizio	19	19	20



Aree da migliorare

Confronto degli indicatori con parametri definiti da altre strutture attraverso iniziative di *benchmarking* e *benchlearning*.

Idee per il miglioramento

Avvio di iniziative di *benchmarking* e *benchlearning* interno con le altre UU.TT. ACI.

Evidenze

Modello di *audit* compilato trimestralmente dall'U.T.
Monitoraggi dell'U.T. sull'andamento delle *performance* locali.

Punteggio 30

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree		
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	



Criterio 9: Risultati delle performance chiave

9.2 I risultati interni

Sintesi complessiva del sottocriterio

Esistono indicatori che misurano l'efficacia delle politiche nei termini di capacità di migliorare il servizio erogato.

Punti di forza

Gli indicatori coprono, in parte, i risultati richiesti dal sottocriterio.

1) Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero di verifiche effettuate dall'U.T. sui punti di servizio di competenza (2011- 2012 e 2013) e ricevute, come da normativa vigente, dal Procuratore della Repubblica (2011 e 2012).

Principali Fattori riferibili: criterio 5 sottocriteri 5.1. 5.2 e 5.3

Obiettivo: garantire la capillarità del servizio erogato dall'U.T. di Savona

Numero di verifiche effettuate: 20 (2011 – 2012 e 2013).

Numero di verifiche ricevute: 2 (2011 e 2012).

2) Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero delle rettifiche, espresso in valore assoluto, effettuate rispetto alle formalità PRA espletate e sottoposte a controllo dall'U.T. di Savona nel 2011, nel 2012 e nel 2013

Strumento di rilevazione: *report*.

Principali Fattori riferibili: criterio 5 sottocriteri 5.1. 5.2 e 5.3

Obiettivo: assicurare la conformità delle prestazioni erogate dall'U.T. di Savona.

Indicatore	2011	2012	2013
Numero di rettifiche	114	22	5



3) Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il coefficiente di produttività espresso dall'U.T. di Savona nel 2010, 2011, 2012 e 2013

Strumento di rilevazione: *report*.

Principali Fattori riferibili: criterio 5 sottocriteri 5.1. 5.2 e 5.3

Obiettivo: garantire la copertura della domanda di servizio che insiste presso l'U.T. di Savona

Indicatore	2010	2011	2012	2013
Coefficiente di produttività	94,06%	108,64%	112,42%	112,89%

4) Descrizione dell'indicatore:: l'indicatore è il rapporto tra tempo di attraversamento cliente e tempo effettivo necessario di espletamento della pratica, emergente dalla mappa del valore risultante dall'applicazione di modifiche intervenute nella organizzazione snella allo sportello PRA dell'Unità Territoriale di Savona ossia: passaggio da **DUE** Postazioni ai privati INFORMAZIONI/PRATICHE VELOCI e **DUE** postazioni per i privati SOLO PRATICHE LENTE a **QUATTRO** postazioni POLIFUNZIONALI (info / veloci/ lente)

MODELLO A 4

PERIODO DI RIFERIMENTO: 4 – 15 FEBBRAIO 2013

TOTALE ACCESSI MONITORATI: 173

AFFLUENZA: MEDIA A TRATTI ALTA

NESSUNA ATTESA

AVVERTENZA: IN "INFO" SONO RACCOLTE LE PIU' DISPARATE RICHIESTE:

- INFO BOLLI
- INFO PASSAGGI
- INFO COSTI
- INFO AUTENTICHE
- INFO RADIAZIONI
- INFO SMARRIMENTO DOCUMENTI

LE COLONNE INDIVIDUANO LE VARIE TIPOLOGIE DI PRATICHE
OGNI COLONNA RIPORTA DUE NUMERI:

- TEMPO MEDIO (SINGOLI TEMPI/NR.PRATICHE)
- NR PRATICHE

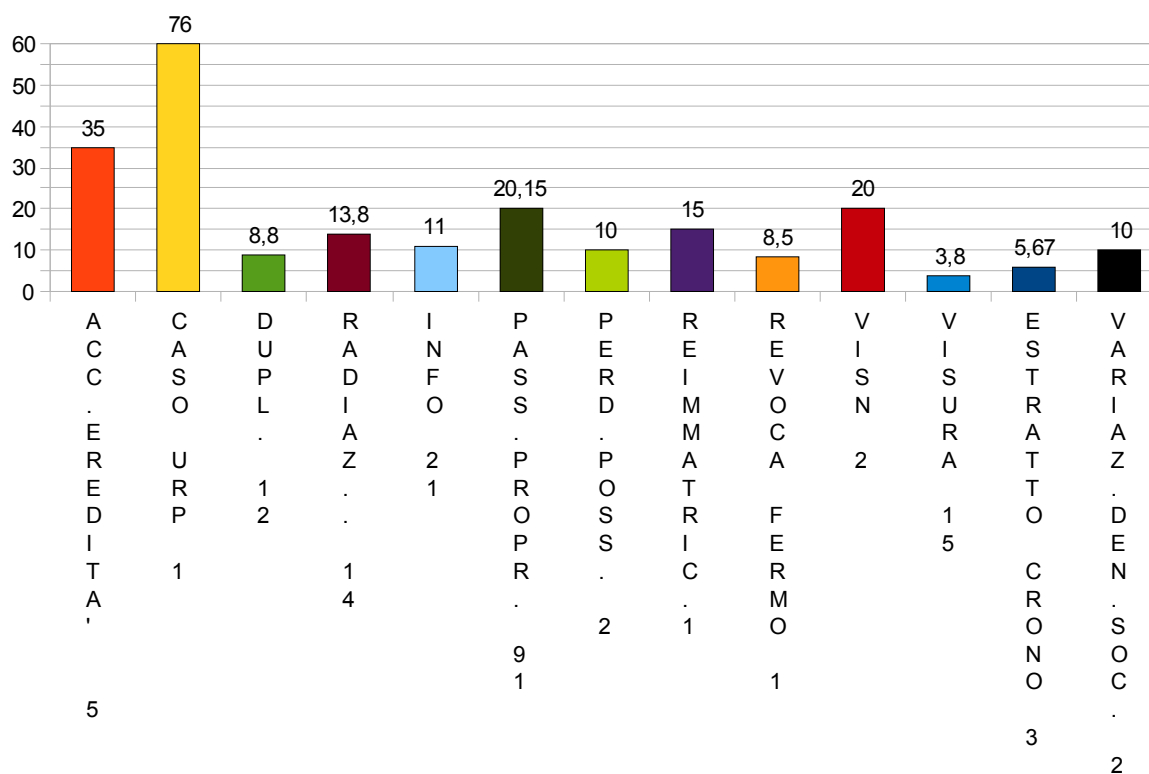
Si osserva:

- . il carico di lavoro è equamente distribuito tra tutti gli operatori
- . la gestione delle richieste è visivamente calcolabile

. lo spazio fisico è troppo angusto per i momenti di grande afflusso



MODELLO A 4



MODELLO 2+2

PERIODO DI RIFERIMENTO: 11 – 26 FEBBRAIO

TOTALE ACCESSI MONITORATI: 163

AFFLUENZA: SCARSA O ALTA

NB: Nel periodo di riferimento ci sono stati 2 giornate di rallentamento segnalate da un banner.

QUALCHE EPISODIO DI ATTESA

AVVERTENZA: IN "INFO" SONO RACCOLTE LE PIU' DISPARATE RICHIESTE:

- INFO BOLLI
- INFO PASSAGGI
- INFO COSTI
- INFO AUTENTICHE
- INFO RADIAZIONI
- INFO SMARRIMENTO DOCUMENTI

LE COLONNE INDIVIDUANO LE VARIE TIPOLOGIE DI PRATICHE

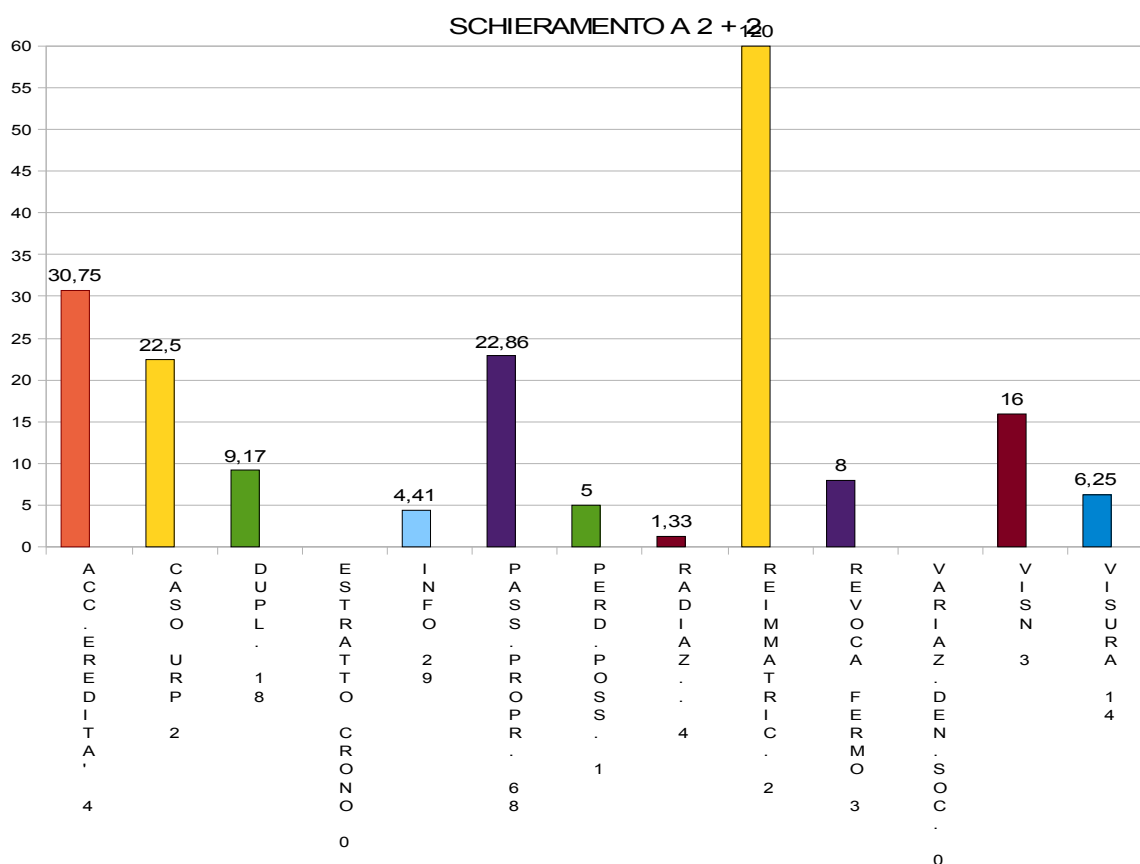
OGNI COLONNA RIPORTA DUE NUMERI:

- TEMPO MEDIO (SINGOLI TEMPI/NR.PRATICHE)
- NR PRATICHE



Si osserva :

- . una spontanea distribuzione delle pratiche tra dentro e fuori
- . qualche caso di attesa di pratica veloce (info o dupl.) accodata ad una lunga
- . una diversità di durata in relazione allo stile dell'operatore
- . meno calca, ma un'organizzazione più disordinata in assenza di un regista (organizzatore del flusso)
- . supporto + o – funzionante a seconda della > o < empatia dell'operatore



Aree da migliorare

Confronto degli indicatori con parametri definiti da altre strutture attraverso iniziative di *benchmarking* e *benchlearning*.

Idee per il miglioramento

Avvio di iniziative di *benchmarking* e *benchlearning* interno con le altre UU.TT. ACI.

Evidenze

Modello di *audit* compilato trimestralmente dall'U.T.

Monitoraggi dell'U.T. sull'andamento delle *performance* locali.

Punteggio:40

FASE	ATTRIBUTI	SCALA	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100			
PLAN	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono basati sui bisogni e sulle aspettative degli stakeholder		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione supportano le politiche e le strategie		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Gli approcci e la relativa pianificazione sono deployed regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio PLAN			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
DO	L'attuazione degli approcci è gestita attraverso processi e responsabilità definite		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	L'attuazione degli approcci è diffusa in modo sistematico nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio DO			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
CHECK	Approcci e processi sono monitorati con indicatori e obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Approcci e processi sono rivisti regolarmente nelle aree pertinenti della organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio CHECK			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
ACT	A seguito del controllo dei risultati (check) vengono intraprese azioni correttive e di miglioramento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	La definizione delle azioni è supportata dalle attività di benchmarking e di apprendimento		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	Le azioni sono diffuse regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione		Nessuna evidenza, o solo qualche idea			Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative a un numero significativo di aree				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
Punteggio ACT			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
Punteggio Totale % (Somma/4)			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

