



**PROVINCIA DI CROTONE
DIREZIONE GENERALE**

*Il piano di miglioramento
2007-2008
Condividere per crescere*

**MONITORAGGIO FISICO N. 2
AGGIORNATO AL 30 GIUGNO 2008**

Piano di miglioramento anno 2007-2008 – Condividere per crescere
 Rapporto sintetico di monitoraggio n. 2 periodo **GIUGNO 2008**

| Intervento progettuale | Attività realizzate | Attività ancora da svolgere | Considerazioni |
|---|--|--|--|
| Progetto 1: Ascoltare per decidere | | | |
| Presidio del piano | <ul style="list-style-type: none"> • Conferenza di organizzazione per individuazione componenti per attività realizzata il 21/02/2008 per rettifica determina • N. 11 incontri per monitoraggio attività in scadenza | <p>n. 10 incontri con responsabili per monitoraggio attività in scadenza</p> <p>n. 1 Focus group per analisi risultati benessere organizzativo</p> <p>n. 3 Focus group per analisi risultati CS</p> <p>N. 1 Analisi progetti di miglioramento per il benessere organizzativo</p> <p>n. 4 Analisi progetti di miglioramento per la CS</p> | |
| Autovalutazione selettiva | <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta risultati per application • Application per partecipazione Premio Qualità PA • Verifica del rapporto di valutazione esterno. | <p>n. 2 Focus group per evidenze application</p> <p>Rapporto di autovalutazione</p> <p>Analisi del rapporto di autovalutazione da parte del Comitato di autovalutazione</p> <p>Definizione delle priorità per il piano di miglioramento 2008</p> <p>Scelta delle priorità anno 2008</p> <p><i>Corso di Formazione sulla TQM e preparazione visita valutatori</i></p> <p><i>Visita valutatori esterni</i></p> | <p>La mancata ammissione alla fase finale del Premio Qualità PPAA 2007 non rende più indispensabile l'attivazione delle ultime 2 attività (corso e visita). Le due ultime attività saranno attivate fuori dal Piano, se si riuscirà ad ottenere lo stesso la visita durante il 2008.</p> |

| Intervento progettuale | Attività realizzate | Attività ancora da svolgere | Considerazioni |
|---|--|---|---|
| Progetto 1: Ascoltare per decidere | | | |
| Diffusione ed elaborazione dati Customer Satisfaction | <ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione e diffusione di adeguata metodologia di Customer satisfaction • N. 3 giornate di Corso di formazione CS • Individuazione dei servizi da rilevare per indagine CS • Individuazione del campione da rilevare • Raccolta, inserimento ed elaborazione dei dati CS • N. 3 focus group per analisi risultati customer Centri per l'impiego, Agricoltura e URP | n. 6 Focus group per analisi risultati CS n. 1 Presentazione dei risultati CS Individuazione priorità di intervento | |
| Customer Satisfaction Mercato del lavoro | <ul style="list-style-type: none"> • Definizione albero della qualità CI • Definizione albero della qualità Scuole di formazione • Stesura del questionario e definizione delle modalità di somministrazione CI • Stesura del questionario e definizione delle modalità di somministrazione Enti di formazione • n. 12 giornate di somministrazione dei questionari Centro per l'impiego (n. 378 lavoratori, n. 20 Aziende) • n. 10 giornate di somministrazione dei questionari Scuole di formazione (n. 10 Enti, n. 121 allievi) • Redazione del documento di sintesi dei risultati per il Centro per l'impiego per i lavoratori e per le aziende • Redazione del documento dei risultati CI • Redazione del documento dei risultati Scuole di formazione | Predisposizione progetti di miglioramento Mercato del Lavoro | Da rettificare la determina n. 398 21/3/08, per refuso su Astorino Gioconda, esclusa anziché Basile Fiorentina. |

| Intervento progettuale | Attività realizzate | Attività ancora da svolgere | Considerazioni |
|--|--|--|----------------|
| Progetto 1: Ascoltare per decidere | | | |
| Customer Satisfaction Attività Produttive | <ul style="list-style-type: none"> • Definizione albero della qualità Agricoltura • Definizione albero della qualità Caccia • Stesura del questionario e definizione delle modalità di somministrazione Agricoltura • Stesura del questionario e definizione delle modalità di somministrazione Caccia • n. 12 giornate di somministrazione dei questionari Agricoltura (n. 132 utenti) • n. 12 giornate di somministrazione interviste telefoniche Caccia (n. 80 utenti) • Redazione del documento di sintesi dei risultati per l'Agricoltura; • Redazione del documento di sintesi dei risultati per la Caccia | Redazione del documento dei risultati Agricoltura Redazione del documento dei risultati Caccia Predisposizione progetti di miglioramento Attività Produttive | |
| Customer Satisfaction Front Office | <ul style="list-style-type: none"> • Definizione albero della qualità URP • Stesura del questionario e definizione delle modalità di somministrazione URP • n. 12 giornate di somministrazione dei questionari URP (n. 165 utenti) • Redazione del documento di sintesi dei risultati per l'URP | Redazione del documento dei risultati URP Predisposizione progetti di miglioramento URP | |

| Intervento progettuale | Attività realizzate | Attività ancora da svolgere | Considerazioni |
|---|--|--|--|
| Progetto 1: Ascoltare per decidere | | | |
| Customer Satisfaction Trasporti | | <i>Definizione albero della qualità Trasporti</i> <i>Stesura del questionario e definizione delle modalità di somministrazione Trasporti</i> <i>Somministrazione dei questionari Trasporti</i> <i>Redazione del documento dei risultati Trasporti</i> <i>Predisposizione progetti di miglioramento Trasporti</i> | Si è rinunciato all’iniziativa. Per le motivazioni vedi conferenza di organizzazione e determina n. 398 del 21/3/08. |
| Analisi organizzativo benessere | <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione modalità di somministrazione • Definizione dell'albero della qualità Bilancio e Programmazione • Definizione dell'albero della qualità Affari generali • Definizione dell'albero della qualità Personale • Definizione dell'albero della qualità Sistemi Informativi • Predisposizione questionario con la customer dei servizi interni • Accordo con i sindacati e comunicazione di progetto agli amministratori e ai dipendenti su finalità, comunicazione dei risultati e progetti connessi • N. 5 giornate di somministrazione dei questionari Benessere Organizzativo (n. 234 questionari) • Raccolta, inserimento ed elaborazione dei dati Benessere Organizzativo • Redazione del documento di sintesi dei risultati per Benessere Organizzativo • Redazione del documento di presentazione BO | n. 2 Focus group sui risultati del benessere organizzativo Presentazione dei risultati Benessere Organizzativo Individuazione delle priorità di intervento N. 2 Predisposizione di progetti di miglioramento | |

Piano di miglioramento anno 2007-2008 – Condividere per crescere
 Rapporto sintetico di monitoraggio n. 2 periodo **GIUGNO 2008**

| Intervento progettuale | Attività realizzate | Attività ancora da svolgere | Considerazioni |
|---|---|--|--|
| Progetto 1: Ascoltare per decidere | | | |
| Analisi di percezione dell'Ente | <ul style="list-style-type: none"> • Definizione degli items dell'intervista • Predisposizione richiesta di inserimento nel programma degli incarichi | Individuazione società esterna per le interviste telefoniche N. 15 giorni di Somministrazione delle domande per interviste telefoniche Redazione del documento di presentazione dell'indagine di Percezione dell'Ente Presentazione dei risultati di Percezione dell'Ente | L'incarico è soggetto a preventivo inserimento nel programma degli incarichi che approva il consiglio. |

| Intervento progettuale | Attività realizzate | Attività ancora da svolgere | Considerazioni |
|--|--|---|--|
| Progetto 2: Consapevolezza di se stessi | | | |
| Mappatura delle competenze | <ul style="list-style-type: none"> • Definizione scheda per il rilevamento dei dati per il bilancio delle competenze • Definizione architettura software per la gestione del bilancio delle competenze • Definizione della parte descrittiva della guida metodologica • Raccolta delle schede con i carichi di lavoro, in particolare quelle cosiddette delle competenze presenti e necessarie | Raccolta dati sui titoli di studio e professionali Creazione banca dati sui titoli di studio e professionali Banca dati sui titoli di studio e professionali Definizione delle competenze attese per singolo profilo professionale Analisi dei gap per singolo Dipartimento Stesura della guida metodologica per la mappatura delle competenze Guida metodologica per la mappatura delle competenze | La realizzazione della guida metodologica è precedente alla definizione delle competenze attese ed all'analisi del gap per singolo dipartimento. |
| Mediateca | <ul style="list-style-type: none"> • N. 1.200 documenti e files per mediateca | N. 800 documenti e files per mediateca Catalogazione ed indicizzazione Creazione banca dati su mediateca Predisposizione mediateca Seminario di presentazione della mediateca | |

| Intervento progettuale | Attività realizzate | Attività ancora da svolgere | Considerazioni |
|--|--|---|--|
| Progetto 2: Consapevolezza di se stessi | | | |
| Mappatura dei processi chiave e di supporto | <ul style="list-style-type: none"> • Organigramma di tutti i dipartimenti, Settori, Servizi e Uffici • Predisposizione richiesta di inserimento nel programma degli incarichi • Acquisizione di 2 offerte economiche-tecniche • Raccolta delle schede con i carichi di lavoro, in particolare quelle cosiddette delle pratiche per ufficio | Analisi organizzativa per ogni Dipartimento e Settore dell'Ente Realizzazione scheda di rilevazione dei prodotti e servizi Corso di formazione della gestione per processi Mappatura dei prodotti e servizi erogati e della normativa di riferimento Realizzazione scheda di rilevazione dei processi Analisi dei processi organizzativi Identificazione e documentazione dei processi chiave e di supporto Mappatura dei processi chiave e di supporto Seminario di presentazione dei processi dell'Ente | L'incarico, per la parte attinente all'affiancamento metodologico, è probabilmente soggetto a preventivo inserimento nel programma degli incarichi che approva il consiglio. |
| Manuale della qualità | <ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione della normativa di riferimento ISO e di esempi su Internet • Predisposizione richiesta di inserimento nel programma degli incarichi • Acquisizione di 2 offerte economiche-tecniche • Raccolta delle schede con i carichi di lavoro, in particolare quelle cosiddette delle pratiche per ufficio | Analisi dei procedimenti amministrativi Identificazione degli indicatori di processo Realizzazione del Manuale di Qualità Manuale di Qualità | L'incarico, per la parte attinente all'affiancamento metodologico, è stato oggetto di valutazione se essere o meno inserito nel programma degli incarichi che ha approvato il Consiglio il 22/05/08. |

| Intervento progettuale | Attività realizzate | Attività ancora da svolgere | Considerazioni |
|--|--|---|----------------|
| Progetto 2: Consapevolezza di se stessi | | | |
| Mappatura dei procedimenti amministrativi | <ul style="list-style-type: none"> • Inserimento dati su procedimenti tipo delle Province • Predisposizione della nuova modulistica per la gestione dei reclami • Definizione architettura software per la descrizione dei procedimenti • Scheda di rilevazione dei procedimenti amministrativi • Raccolta delle schede con i carichi di lavoro, in particolare quelle cosiddette delle pratiche per ufficio • Raccolta delle schede con i carichi di lavoro, in particolare quelle cosiddette delle competenze presenti e necessarie • Raccolta delle schede con i carichi di lavoro, in particolare quelle cosiddette delle anagrafiche ufficio | Mappatura di tutti i procedimenti amministrativi Analisi dei procedimenti amministrativi Individuazione dei tempi medi per singolo procedimento Proposte di miglioramento delle fasi dei procedimenti Nuova mappatura di tutti i procedimenti amministrativi con i tempi standard Analisi proposta di regolamento sui tempi per ogni procedimento e delle somme di rimborso per i ritardi Definizione del processo di gestione dei reclami e dei suggerimenti Individuazione degli strumenti operativi per la gestione dei reclami Proposta di regolamento sui tempi di ogni procedimento e delle somme di rimborso per i ritardi Focus group sulla bozza di regolamento Analisi bozza proposta di carta dei servizi con tempi standard Bozza Carta dei servizi con tempi standard Focus group sulla bozza di carta dei servizi | |

Piano di miglioramento anno 2007-2008 – Condividere per crescere
 Rapporto sintetico di monitoraggio n. 2 periodo **GIUGNO 2008**

| Intervento progettuale | Attività realizzate | Attività ancora da svolgere | Considerazioni |
|--|---|---|---|
| Progetto 2: Consapevolezza di se stessi | | | |
| Rapporto ai cittadini | <ul style="list-style-type: none"> • Definizione degli obiettivi in base alle diverse prospettive • Applicazione dei pesi per singola prospettiva • Report per cittadino/cliente e gestione del Territorio • Raccolta delle relazioni dei dirigenti • Rapporto ai cittadini 2007 • Conferenza di fine anno | <p><i>Definizione degli obiettivi in base alle diverse prospettive</i></p> <p><i>Applicazione dei pesi per singola prospettiva</i></p> <p><i>Report per cittadino/cliente e gestione del Territorio</i></p> <p><i>Raccolta delle relazioni dei dirigenti</i></p> <p><i>Predisposizione del rapporto ai cittadini</i></p> <p><i>Rapporto ai cittadini 2007</i></p> <p><i>Conferenza di fine anno</i></p> | <p>Progetto interamente realizzato nel mese di dicembre al di fuori del Piano di Miglioramento attraverso personale della Presidenza e della Direzione Generale.</p> |
| Bilancio Sociale | <ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione e diffusione di adeguata metodologia • N. 6 giornate di Corso di Formazione del Bilancio Sociale • N. 5 Giornata di Laboratorio • Formalizzazione dell'identità, obiettivi del bilancio sociale e diffusione ai livelli politici e burocratici • Informazioni inerenti la struttura organizzativa • Informazioni inerenti le politiche di bilancio • Definizione degli indicatori e delle percezioni da inserire nel documento • Rimodulazione del Documento Strategico Provinciale in obiettivi di cambiamento, strategie e azioni • Raccolta delle relazioni dei dirigenti • Individuazione degli indicatori di monitoraggio contabili ed extracontabili e di valutazione ex ante • Raccolta delle schede con i carichi di lavoro, in particolare quelle cosiddette delle pratiche per ufficio | <p>N. 2 giornate di partecipazione ai Laboratori sul Bilancio Sociale</p> <p>Analisi delle schede dei prodotti e servizi erogati</p> <p>Raccolta informazioni extracontabili</p> <p>Predisposizione del Bilancio Sociale</p> <p>Validazione della bozza</p> <p>Pubblicazione Bilancio Sociale 2007</p> | <p>Progetto in parte modificato nelle attività e nella tempistica per l'adesione al laboratorio del Foromez in Calabria. Da rettificare il cronoprogramma approvato con determina n. 398 del 21/03/08</p> |

Piano di miglioramento anno 2007-2008 – Condividere per crescere
 Rapporto sintetico di monitoraggio n. 2 periodo **GIUGNO 2008**

| Intervento progettuale | Attività realizzate | Attività ancora da svolgere | Considerazioni |
|--|--|---|----------------|
| Progetto 2: Consapevolezza di se stessi | | | |
| Piano della Formazione 2008-2010 | <ul style="list-style-type: none"> • Gestione Piano della Formazione anno 2007 • Individuazione delle esigenze formative • Individuazione delle istituzioni formative e dei docenti interni ed esterni • Monitoraggio 2007 delle attività formative • Report mensile di monitoraggio delle presenze e della soddisfazione • Analisi del report mensile • Rapporto di valutazione sull'attività formativa annuale • Diffusione del rapporto annuale 2007; • Bozza del Piano di formazione triennale 2008-2010 e del regolamento sull'affidamento degli incarichi di docenza; • Gestione Piano della Formazione anno 2008 • | Aggiornamento delle banche dati sui gap formativi Scelta delle priorità anno 2008 Piano della Formazione 2008-2010 Definizione del calendario 2008 | |

Crotone, 7 luglio 2008

Responsabili per il monitoraggio

Caparra Beniamino _____

Macrì Angela _____

Malacari Vincenzo _____

Petrone Marinella _____

Viola Domenico _____