



PROVINCIA DI CROTONE

Piano di miglioramento

Anno 2007-2008

Condividere per crescere

Proposto con delibera di Giunta n. 435 del 05/12/2007
Concertato con le OO. SS. nella riunione del 21/12/2007
Allegato alla determina del Direttore Generale n. 2064 del 31/12/2007
così come modificato con determina del Direttore Generale n. 398 del 21/03/2008

Responsabile del Piano
Direttore Generale
Dott. Angelo Maria Manna

SOMMARIO
PIANO DI MIGLIORAMENTO ANNO 2007
DELLA PROVINCIA DI CROTONE
Condividere per crescere

PRIMA SEZIONE

PRIMA SEZIONE	3
1.1 SCENARIO DI RIFERIMENTO	3
1.2 IDEA GUIDA	8

SECONDA SEZIONE

2.1 ELENCO DEI PROGETTI DI MIGLIORAMENTO	12
Ascoltare per decidere.....	12
Consapevolezza di se stessi.....	24

TERZA SEZIONE

3.1 RIEPILOGO DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO	36
--	----

QUARTA SEZIONE

4.1 GESTIONE DELLE FASI DI ATTUAZIONE.....	38
4.2 MODALITÀ DI PRESIDIO DEL PIANO	39

PRIMA SEZIONE

1.1 SCENARIO DI RIFERIMENTO

In relazione all'**analisi di contesto esterno**, la Provincia di Crotona opera in un piccolo spazio di 173.030 kmq che comprende 27 comuni con una popolazione di 172.374 abitanti (84.282 uomini e 88.092 donne). Il nostro territorio presenta un tasso di natalità superiore alla media regionale, pari a 10,5 per mille, e ad un tasso di mortalità inferiore, 7,3 per mille, ma presenta anche un saldo migratorio negativo soprattutto interno nei comuni collinari che risultano in lento spopolamento. La densità demografica media è di 100,79 abitanti per Km². Analizzando la piramide delle età risulta evidente che le fasce più rappresentate sono quelle relative alla popolazione con età comprese tra 15 e 64 anni (che include una percentuale della popolazione pari al 67,09%, poco più dell'anno precedente 67,06%), seguono le fasce più giovani, da 0 a 14 anni (17,23% della popolazione, poco meno rispetto al 17,58% dell'anno precedente) e le classi più anziane, da 65 anni in poi (15,68% della popolazione, dato maggiore rispetto a quello rilevato al 1° gennaio 2004, pari a 17,37%). L'età media della popolazione crotonese (38,63 anni) risulta essere la più bassa nella regione ed è inferiore di circa quattro anni rispetto a quella dell'Italia nel suo complesso.

Sono censiti in Provincia 2.841 stranieri ed è presente ad Isola di Capo Rizzuto un centro di prima accoglienza per gli immigrati clandestini tra i più importanti d'Italia.

Il territorio negli ultimi dieci anni, ha mostrato un trend di continua crescita del PIL pro capite e si è assistito ad un continuo innalzamento del tenore di vita della popolazione: le variazioni percentuali si sono, infatti, mantenute sempre su valori positivi e considerevolmente superiori alla media nazionale, meridionale e regionale (facendo segnare una variazione del 5,5% rispetto al 2004). Nonostante le performance positive, la provincia di Crotona, anche nel 2005 si è posizionata al 103-esimo posto della graduatoria provinciale del PIL pro capite con € 12.200,00, anche se il rapporto tra la prima in classifica (Milano) e l'ultima (Crotona) si è ridotto da 3,1 volte del 1995 a 2,49 volte nel 2005.

Lo stock di soggetti iscritti presso la Camera di Commercio di Crotona è salito a 17.306 registrate e a 14.859 attive, a fine 2005. Il cospicuo numero di nuove iscrizioni, in parte sminuito dalle cessazioni, fa sì che il tasso di sviluppo si pari a 1,5%.

Ad oggi, il tessuto imprenditoriale crotonese risulti incentrato sull'agricoltura: quasi il 31% delle imprese attive nella provincia, infatti, appartiene al settore primario, una quota molto più alta rispetto alla media regionale (17%). A seguire il settore del commercio al dettaglio con il 19% di imprese attive e il settore delle costruzioni con il 14%.

Occupano un posto più marginale le attività di alberghi e ristoranti (3,9%), attività immobiliari, noleggio, informatica e ricerca (3,8%), attività di trasporti, magazzinaggio e comunicazioni (3,5%), nonché altri servizi pubblici, sociali e personali (2,7%).

Nella nostra provincia, a fronte di una popolazione con età compresa tra 15 e 64 anni pari a 143 mila individui, la forza lavoro, cioè la somma delle persone occupate e di quelle in cerca di occupazione, ammonta a 55 mila unità; di queste, il 68,3% è composto da uomini ed il 31,7% da donne.

La struttura imprenditoriale locale risulta caratterizzata da imprese di micro dimensione.

Nella nostra provincia, a fronte di una popolazione con età compresa tra 15 e 64 anni pari a 143 mila individui, la forza lavoro, cioè la somma delle persone occupate e di quelle in cerca di occupazione, ammonta a 55 mila unità; di queste, il 68,3% è composto da uomini ed il 31,7% da donne.

Il numero degli occupati nel 2005 ammonta a 46 mila, dei quali 32 mila maschi (il 70%) e 14 mila donne (30%).

Sul totale degli occupati il 16% (7.000 in valore assoluto) è impiegato in agricoltura; tale percentuale è la più alta a livello regionale (12%) e molto distante dal dato nazionale (4%). Tra questi, il 69% è dipendente, il 31% indipendente. L'industria, invece, vanta un numero di occupati pari al 23% del totale; incidenza che vale alla nostra provincia il primo posto tra le consorelle, anche se il dato è inferiore a quello nazionale (31%) ed esiguo in valore assoluto (11.000). Tra questi il 70% è lavoratore dipendente, ed il restante 30% indipendente.

La mancanza di infrastrutture influenza negativamente la competitività del territorio e delle imprese, in quanto l'indice di dotazione infrastrutturale della provincia di Crotona (56,8), risulta basso se confrontato al valore medio regionale (74,0). Tale indice risulta fortemente influenzato dagli indici osservati per la rete

ferroviaria (18,5), le strutture e le reti per la telefonia e la telematica (33,8), le reti bancarie e servizi vari (30,0) e le strutture culturali e ricreative (19,1). Il limitato sviluppo di queste infrastrutture non viene però controbilanciato dai valori relativi alle altre infrastrutture: i valori superiori (ma comunque sempre inferiori al valore nazionale) si registrano per le infrastrutture pesanti come la rete stradale (60,5), porti (86,8) e gli aeroporti (91,3). Il territorio mostra ancora una scarsa apertura alle relazioni economiche con l'estero, anche se Crotona, pur continuando a mantenere il penultimo posto tra le province calabresi, ha quasi raddoppiato il valore dei suoi investimenti all'estero contribuendo, sul totale regionale, per un 12,7% che, rispetto al 3,7% del 2002, rappresenta un notevole balzo in avanti in termini relativi anche se, in termini assoluti, registra un valore di 829 mila euro. Un ulteriore fattore di criticità, è rappresentato dall'essere l'ultima provincia per gli investimenti in ricerca e sviluppo pari al 0,7% del PIL contro una media nazionale pari a 1,9%.

Il territorio provinciale in questi anni è stato interessato da diversi strumenti di programmazione negoziata e comunitaria come la Sovvenzione globale Crotona Sviluppo, il Contratto d'area, i Piani integrati territoriali (PIT) e i Contratti di Programma.

Insieme alla Provincia di Cosenza, la Provincia è quella che si è dotata di un Piano Provinciale di Sviluppo del Crotonese, che è stato in larga misura recepito nel Piano di Sviluppo Regionale (PSR FESR 2007-2013 e PSR FSE 2007-2013).

In relazione all'**analisi di contesto interno**, l'Ente è caratterizzato da una struttura organizzativa organica alla 31/08/2007, composta da 4 Dipartimenti, ripartiti per aree omogenee (Politiche Istituzionali, Servizi alla Persona, Servizi alle Imprese e all'Ambiente, Lavori Pubblici), da 12 settori dipartimentali, da 4 Uffici non Dipartimentali al cui vertice è collocato un Dirigente, da 3 servizi in staff alla Direzione Generale, da 1 progetto speciale e da 48 servizi, con il seguente personale in servizio:

Categoria	Indeterminato	di cui Part-time	di cui in aspettativa	Determinato	Det. Staff	LPU	Totale
A	1						1
B	79					52	131
B3	30						30
C	91		2	3	10		104
D	66	1	3	4	6		76
D3	17		5				17
Dir	5						5
Seg. G.				1			1
Dir. G.				1			1
Capo Gab.				1			1
Totale	289	1	10	10	16	52	367

Rispetto all'analisi organizzativa, l'Ente ha utilizzato degli strumenti di autovalutazione già dal 2002, avvalendosi delle seguenti forme di indagine:

- ❖ Il V.I.C. 2002 (Valutazione Integrata del Cambiamento), predisposto dalla Funzione Pubblica, realizzato nel giugno del 2002;
- ❖ Il C.A.F. 2000 (Common Assessment Framework), predisposto dall'EIPA (Istituto Europeo per le Pubbliche Amministrazioni), realizzato da novembre 2002 a gennaio 2003;
- ❖ Il C.A.F. 2002, realizzato da aprile a maggio 2005.

Inoltre con la partecipazione e la vincita al Premio Qualità Pubbliche Amministrazioni 2005 ha ottenuto un rapporto di valutazione esterno da parte dei valutatori dell'Associazione per la Qualità Italia (APQI).

Le problematiche, riportate dettagliatamente nel confronto tra l'ultimo rapporto di autovalutazione e il rapporto di valutazione esterno, sono in sintesi, sotto indicate:

Criterio	Aree di miglioramento
LEADERSHIP	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Sarebbe opportuno dotarsi del Piano Generale di Sviluppo nel quale esplicitare, sulla base del programma di mandato, la missione, la visione, gli obiettivi strategici dell'Ente, le risorse necessarie e gli indicatori di valutazione; ☛ Sarebbe utile condividere tra i dirigenti uno stile unico di leadership, di tipo "carismatico" che inducesse nei dipendenti spirito di emulazione nei propri comportamenti.
POLITICHE E STRATEGIE	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Occorrerebbe sensibilizzare maggiormente l'intera organizzazione sull'utilità delle indagini di customer satisfaction al fine di individuare soluzioni per il miglioramento del contesto di lavoro;

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Sarebbe auspicabile rispondere alla richiesta di miglioramento degli strumenti di comunicazione interna, attraverso il potenziamento degli strumenti introdotti di recente, quali le <i>conferenze di servizio</i> o <i>l'utilizzo della posta elettronica</i> e attraverso l'introduzione di nuovi strumenti quali ad esempio <i>newsletter</i> o <i>bacheche elettroniche</i>;
PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Occorrerebbe allineare maggiormente i ruoli con le competenze richieste, ancora disarticolati per effetto di politiche del personale che nel passato hanno poco valorizzato i principi di meritocrazia e di miglioramento complessivo dell'attività amministrativa; ✚ Occorrerebbe intervenire al fine di integrare maggiormente i dipendenti provenienti da diverse forme di reclutamento/selezione (risorse trasferite dalla Regione, LPU, collaboratori esterni, dipendenti a tempo indeterminato) al fine di migliorare il clima aziendale, attualmente caratterizzato da una certa "frammentazione tra diverse tipologie"; ✚ Sarebbe utile continuare nel processo di finalizzazione della formazione del personale alle funzioni che devono essere implementate, anche per effetto del trasferimento delle deleghe da parte della Regione; ✚ Occorrerebbe incentivare il trasferimento delle competenze presenti all'interno, attraverso forme di "tutoraggio" o di affiancamento sul campo; ✚ Sarebbe auspicabile massimizzare il coinvolgimento del personale nella definizione e nell'attuazione delle azioni di miglioramento, rendendo il più possibile chiaro e semplice il concetto di "qualità";
PARTNERSHIP E RISORSE	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Andrebbe incentivata la formazione del personale che intrattiene relazioni con clienti esterni o utilizzato per attività di front office, sotto il profilo della customer satisfaction degli utenti (chiarezza del linguaggio, precisione delle informazioni, certezza dei termini...); ✚ Occorrerebbe introdurre strumenti sistematici di "ascolto" dell'utenza, per valutare la percezione sulla qualità dei servizi erogati ed il livello di soddisfazione da parte degli utenti cittadini; ✚ Occorrerebbe investire maggiormente nell'utilizzo del materiale riciclabile; ✚ Sarebbe utile ridurre il quantitativo di rifiuti ed imballaggi, specie di quelli speciali come cartucce di stampa o toner, in aumento negli ultimi anni; ✚ Occorrerebbe garantire una maggiore corrispondenza tra gli obiettivi definiti in sede di Relazione Previsionale e Programmatica e la gestione finanziaria dei vari Dipartimenti/Settori.
PROCESSI	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Andrebbe formalizzata una "mappa" dei processi chiave, utile supporto per la definizione dei piani di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa e per l'aggiornamento della dotazione organica; ✚ Occorrerebbe allocare in modo più strategico le risorse umane e finanziarie, in rapporto alla loro capacità di contribuire al raggiungimento dei fini ritenuti strategici dai vertici dell'Ente; ✚ Sarebbe opportuno valorizzare l'attuale Guida ai servizi, attribuendole il valore di "Carta dei servizi", con la conseguente obbligatorietà del rispetto degli standard di qualità definiti; ✚ Si dovrebbero porre i risultati delle indagini di customer satisfaction alla base della progettazione di nuovi servizi o funzioni e nel processo di miglioramento della percezione e dell'immagine dell'Ente; ✚ Dovrebbero attivarsi strumenti di valutazione e realizzazione dei suggerimenti/reclami forniti dai cittadini; ✚ Occorrerebbe intervenire per invertire il trend negativo di allungamento dei tempi di conclusione degli atti di liquidazione; ✚ Sarebbe utile potenziare le iniziative di formazione diffusa sulle tecniche di gestione dei processi, soluzione di problemi.
CRITICITA' TRASVERSALI A PIU' CRITERI	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Sarebbe utile consentire un utilizzo più diffuso delle banche dati esistenti e, comunque, un migliore utilizzo del sistema della conoscenza offerto dalla forte informatizzazione presente nella struttura; ✚ Potrebbe proporsi un'articolazione della struttura organizzativa di tipo funzionalistico, basata sul riconoscimento delle problematiche, delle responsabilità, dei compiti; ✚ Occorrerebbe massimizzare l'utilizzo delle riunioni di organizzazione, all'interno di ciascun settore/ufficio, allo scopo di incrementare il senso di appartenenza e la motivazione del personale.

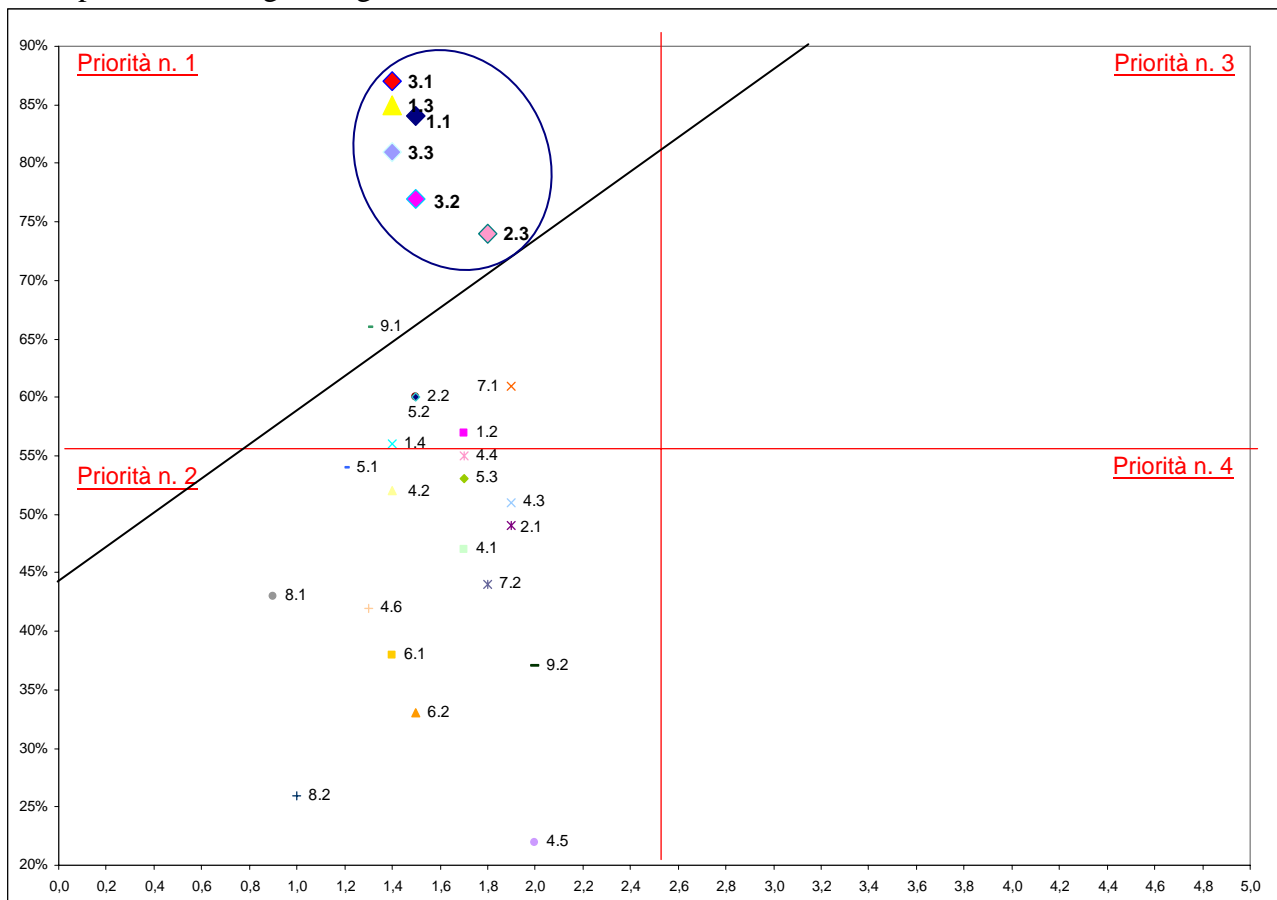
Nella tabella seguente sono riportati i punteggi, adottando il modello di riferimento CAF, dei sottocriteri che costituiscono i cd. Fattori abilitanti:

Criteri	Autovalutazione 20/05/2005	Valutazione Esterna 31/03/2006	Valutazione media tra autovalutazioni e Valutazione esterna	Valutazione media con metrica CAF
1.1	25,0	35,0	30,0	1,5
1.2	30,0	35,0	33,0	1,7
1.3	30,0	25,0	28,0	1,4
1.4	30,0	25,0	28,0	1,4
1. Leadership	28,8	30,0	29,8	
2.1	35,0	40,0	38,0	1,9
2.2	25,0	35,0	30,0	1,5
2.3	25,0	45,0	35,0	1,8
2. Strategie e piani	28,3	40,0	34,3	
3.1	25,0	30,0	28,0	1,4
3.2	25,0	35,0	30,0	1,5
3.3	30,0	25,0	28,0	1,4
3. Personale	26,7	30,0	28,7	
4.1	30,0	35,0	33,0	1,7
4.2	30,0	25,0	28,0	1,4
4.3	40,0	35,0	38,0	1,9
4.4	35,0	30,0	33,0	1,7
4.5	45,0	35,0	40,0	2,0
4.6	25,0	25,0	25,0	1,3
4. Partnership e risorse	34,2	30,8	32,8	
5.1	20,0	25,0	23,0	1,2
5.2	15,0	45,0	30,0	1,5
5.3	25,0	40,0	33,0	1,7
5. Processi	20,0	36,7	28,7	

Nella tabella seguente sono riportati i punteggi dei sottocriteri, del medesimo modello di riferimento di autoanalisi, che costituiscono i cd. Risultati:

Criteri	Autovalutazione 20/05/2005	Valutazione Esterna 31/03/2006	Valutazione media tra Autovalutazione e Valutazione esterna	Valutazione media con metrica CAF
6.1	30,0	25,0	28,0	1,4
6.2	35,0	25,0	30,0	1,5
6. Risultati relat. a cliente/citt. ((6.1*3+6.2)/4)	31,3	25,0	28,5	
7.1	45,0	30,0	38,0	1,9
7.2	45,0	25,0	35,0	1,8
7. Risultati relat. a personale ((7.1*3+7.2)/4)	45,0	28,8	37,3	
8.1	10,0	25,0	18,0	0,9
8.2	25,0	15,0	20,0	1,0
8 Risultati relat. a società ((8.1+8.2)/2)	17,5	20,0	19,0	
9.1	25,0	25,0	25,0	1,3
9.2	55,0	25,0	40,0	2,0
9. Risultati relat. a performance chiave ((9.1+9.2)/2)	40,0	25,0	32,5	

Applicando la “matrice importanza valore” sono individuate sei sottocriteri prioritari, così come previsto nel seguente grafico:



1.2 IDEA GUIDA

CONDIVIDERE PER CRESCERE

La Giunta, con delibera di n. 255 del 12/07/07, ha approvato le linee guida per le azioni di implementazione del sistema di qualità totale anno 2007, proposte dal Direttore generale con Nota Ns. Prot. 4204 del 25/01/2007, ponendo come prioritari, per l'Ente, i seguenti progetti:

- Attivazione di circoli per l'ascolto organizzativo, per acquisire la capacità di rilevare e utilizzare al meglio le opinioni e i contributi dei propri Dipendenti; sviluppare strategie e competenze di ascolto organizzativo finalizzate al miglioramento del clima e delle performance dei gruppi di lavoro e per facilitare lo sviluppo di comportamenti nuovi e la diffusione omogenea di una cultura del lavoro di gruppo e della gestione del gruppo;
- Azioni di sostegno all'implementazione del bilancio sociale, per realizzare il bilancio sociale da intendere come strumento di dialogo tra Amministrazioni e Cittadini all'interno delle comunità locali e tra Amministratori e Dipendenti per la maggiore consapevolezza di se stessi;
- Realizzazione dell'analisi di benessere organizzativo 2007, con la metodologia e il supporto informatico del Formez (Cd. KIT del Benessere Organizzativo);
- Realizzazione delle analisi di Customer satisfaction sia per i servizi erogati a clienti/utenti esterni che per quelli erogati all'interno dell'Ente;
- Realizzazione dell'analisi di percezione dell'Ente 2007.

In base alle riflessioni effettuate dal Comitato di autovalutazione, che si è avvalso di tutti gli strumenti di scelta (Diagramma polare sia dei risultati storici che di benchmarking, Matrice importanza valore e Diagramma di Pareto), è emersa la necessità di realizzare interventi necessari per:

Aree di miglioramento	Approcci da realizzare
Aumentare la capacità di pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con le politiche e le strategie	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Allineamento della valutazione dei compiti al reclutamento delle risorse e allo sviluppo dei piani; ✚ Sviluppo e concertazione di una chiara politica contenente criteri oggettivi di reclutamento, promozione, premio e assegnazione di funzioni manageriali; ✚ Garanzia di un buon clima organizzativo.
Aumentare la capacità della leadership di motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Discussione attiva con il personale sulle loro idee e suggerimenti e istituendo meccanismi e schemi appropriati; ✚ Coinvolgimento del personale nello sviluppo di piani e strategie, nella definizione dei processi e nell'identificazione e implementazione delle azioni di miglioramento; ✚ Organizzazione e conduzione sistematica di indagini presso lo staff dell'organizzazione.
Aumentare la capacità della leadership di orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una missione, una visione e dei valori	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Definizione di valori strutturati e di un codice di comportamento; ✚ Traduzione della vision e della mission in obiettivi e azioni strategici (nel medio periodo) e operativi; ✚ Comunicazione della vision, della mission, dei valori e degli obiettivi strategici ed operativi a tutti gli impiegati dell'organizzazione e a tutti i portatori d'interesse.
Aumentare la capacità di coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e della sua responsabilizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Mantenimento del personale informato su specifiche questioni; ✚ Incoraggiamento del trasferimento delle responsabilità; ✚ Incoraggiamento e supporto al personale a fornire suggerimenti per l'innovazione e lo sviluppo e ad essere proattivi nel lavoro quotidiano.
Aumentare la capacità di identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Definizione e comunicazione di piani di formazione basati sui bisogni presenti e futuri individuali e dell'organizzazione nel suo complesso; ✚ Sviluppo e promozione dell'attitudine alle relazioni e le abilità a trattare con il cliente/cittadino; ✚ Identificazione delle competenze correnti a livello individuale e nel complesso dell'organizzazione in termini di conoscenze, competenze e attitudini.
Aumentare la capacità di implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Implementazioni di politiche e di strategie attraverso accordi e individuazione di priorità, stabilendo sequenze temporali e strutture organizzative; ✚ Sviluppo di canali di comunicazione interni per divulgare obiettivi, piani e compiti; ✚ Sviluppo e l'applicazione di metodi di valutazione delle performance dell'organizzazione a tutti i livelli sollecitando unità di gestione.

Gli elementi di forza dell'idea guida, da diffondere con lo slogan "**CONDIVIDERE PER CRESCERE**", rispetto ad altre possibili alternative, consistono nella necessità di dover intervenire sulla situazione di un contesto esterno in rapido deterioramento per l'assenza di un adeguato sistema di infrastrutture materiali ed immateriali e di sicurezza sociale, e di un contesto interno fragile, in quanto le innovazioni organizzative di sistema, attuate in questi anni, devono essere adeguatamente rafforzate e consolidate, attraverso la massima diffusione e condivisione, divenendo ineludibile la necessità di superare le divisioni e le individualità esistenti nell'Ente, per una gestione più efficace che si muova nell'ambito di una strategia, con migliore soddisfazione dei Cittadini e dei Comuni che usufruiscono dei nostri servizi, degli Amministratori che governano il territorio e dei Dipendenti che nell'Ente lavorano e si vogliono professionalmente realizzare.

Dato che il piano è incentrato sul percorso degli obiettivi e dei risultati, di breve termine (massimo 6 mesi), che sono frutto di "concertazione" tra gli interessi di Amministratori, di Direttori di Dipartimento, di Dirigenti, delle Organizzazioni Sindacali e del Personale, risulta indispensabile che in tale ambito sia possibile ottenere la massima condivisione sulle "regole", anche deontologiche, che devono essere definite, pubbliche, trasparenti e soprattutto rispettate da tutti.

Pertanto la Direzione Generale, insieme al presente piano, ha predisposto un documento definito il "Sistema di Gestione della Qualità Totale nella Provincia di Crotone", dove sono presenti tutte le fasi del processo di autovalutazione e di miglioramento continuo, individuando responsabilità e modalità di svolgimento.

Il processo per essere maggiormente diffuso, sia all'interno che all'esterno dell'Ente, è stato oggetto di concertazione con le OO. SS..

L'intervento incentrato sullo sviluppo delle tecniche di ascolto, sul potenziamento della comunicazione interna e sulla motivazione del personale è sicuramente più efficace se affiancato ad una politica di crescita, responsabilizzazione e formazione del personale stesso, che può essere rafforzata attraverso la costruzione di un piano operativo complessivo dei fabbisogni formativi e di sviluppo, legato alle strategie dell'amministrazione.

Gli **scopi specifici** che il piano intende perseguire sono i seguenti:

- ✚ Introduzione dell'ascolto degli interlocutori come fase preliminare all'avvio della pianificazione delle politiche e degli interventi di miglioramento;
- ✚ Valorizzazione dell'organizzazione del lavoro alla consapevolezza di se stessi e al miglioramento dei risultati prodotti per i destinatari.

Il quadro logico del **primo scopo specifico** è il seguente:

	Logica di intervento	Indicatori	Fonti di verifica	Ipotesi
Obiettivi Generali	Miglioramento della soddisfazione del personale	Incrementi >+10% nel 75% degli items del questionario sul benessere organizzativo, rispetto al 2004	CAF 2006; Analisi di Benessere organizzativo	
	Riduzione tempi di attraversamento per il pagamento di una fattura	Da 42 giorni del 2005 a 30 nel 2007	Determine di liquidazione e fatture protocollate	
	Riduzione tempi medi di risoluzione dei reclami dell'utenza	Da 30 giorni del 2005 a 20 nel 2007	Risposta alle istanze protocollate e/o reclami	
	Miglioramento del grado di soddisfazione in indagini di Customer satisfaction per i servizi esterni	Da 5,4 del 2005 a 7 nel 2007	CAF 2006; Analisi di Customer satisfaction	
	Aumento del livello complessivo di soddisfazione per le performance raggiunte dall'organizzazione	Da 5,2 del 2005 a 7 nel 2007	CAF 2006; Analisi di Percezione dell'Ente	
	Grado di riconoscimento sulla qualità della vita e il merito del miglioramento attribuibile alla Provincia da parte delle imprese	Da 8% del 2005 a 15% nel 2007	CAF 2006; Analisi di Percezione dell'Ente	

Scopo	Introduzione dell'ascolto degli interlocutori come fase preliminare all'avvio della pianificazione delle politiche e degli interventi di miglioramento.	Realizzazione entro febbraio di tutte le analisi di Customer satisfaction, di benessere organizzativo, di percezione dell'Ente e di realizzazione dei focus group	Schede di monitoraggio settimanali	Coerenza tra politiche del personale e strategia di sviluppo dell'Ente.
Risultati	Rafforzamento delle conferenze di organizzazione settimanali a tutti i livelli Avvio dei circoli di ascolto interdipartimentali Rafforzamento del lavoro di gruppo Progetto per il miglioramento del Benessere organizzativo Progetti per il miglioramento della Customer satisfaction Rapporto di valutazione esterno per partecipazione al Premio Qualità PA 2007	Rispetto di tutte le tempistiche indicate nel Gantt >= 20 incontri con i responsabili di attività e >= 4 focus group >= 150 attività con lavoro di gruppo e 5 incontri di diffusione dei risultati Presentazione progetto entro il 21/3/08 Presentazione di tutti i progetti entro il 21/3/08 Punteggio >= 375-425	Schede di monitoraggio settimanali Schede di monitoraggio settimanali Schede di monitoraggio settimanali Progetto Progetti CAF 2006	Politica di crescita, responsabilizzazione e formazione del personale tesa all'aumento della motivazione e del senso di appartenenza
Attività	Partecipazione al Premio Qualità PA 2007 Realizzazioni analisi di Customer satisfaction Realizzazioni analisi di benessere organizzativo Realizzazioni analisi di percezione dell'Ente	Presentazione Application entro il 14/12/2007 Relazione sui risultati entro il 29/2/2008 Relazione sui risultati entro il 29/2/2008 Relazione sui risultati entro il 29/2/2008	Application Relazioni dei vari settori Relazione del settore Personale Relazione	Strategia dell'Amministrazione che tiene in primo piano i bisogni espressi dagli interlocutori

Il quadro logico del **secondo scopo specifico** è il seguente:

	Logica di intervento	Indicatori	Fonti di verifica	Ipotesi
Obiettivi Generali	Riduzione del tasso di assenteismo Aumento del tasso di partecipazione delle attività formative Aumento del livello di soddisfazione sulla formazione Grado di partecipazione del personale ai progetti di miglioramento Miglioramento della soddisfazione del personale Aumento del livello complessivo di soddisfazione per le performance raggiunte dall'organizzazione	Da 26 giorni del 2005 a 18 nel 2007 Dal 54% del 2005 al 75% del 2007 Presenze/su aventi diritto; >=50% con 10 ore procapite Da 6,8 del 2005 a 8 del 2007 Dal 12% del 2005 al 30% del 2007 Incrementi >+10% nel 75% degli items del questionario sul benessere organizzativo, rispetto al 2004	Conto del personale 2007 Report sulle attività formative anno 2007 Report sulle attività formative anno 2007 Schede di monitoraggio mensile CAF 2006; Analisi di Benessere organizzativo CAF 2006; Analisi di Percezione dell'Ente	
Scopo	Valorizzazione dell'organizzazione del lavoro alla consapevolezza di se stessi e al miglioramento dei risultati prodotti per i destinatari.	Conoscenza completa di tutte le competenze presenti e necessarie, individuazione di tutti i procedimenti e revisione degli stessi nella logica della creazione del valore per gli interlocutori,	Schede di monitoraggio settimanali; Focus Group ed incontri con i responsabili delle attività	Coerenza tra politiche del personale e strategia di sviluppo dell'Ente

		mappatura dei processi chiave e di supporto e conoscenza dei prodotti e servizi erogati		
Risultati	Banca dati delle competenze presenti e necessarie; Mediateca sull'intranet dell'Ente Mappatura dei procedimenti amministrativi Carta dei servizi Manuale della qualità Rapporto ai cittadini Bilancio Sociale	100% dei dipendenti e 100% dei vari profili >= 200 documenti 100% dei procedimenti presenti al 15/1/08 100% dei servizi presenti al 15/2/08, >=75% con i tempi standard Entro il 31/5/08 Entro il 21/12/07 Entro il 31/5/08	Schede di monitoraggio settimanali; Schede di monitoraggio settimanali; Regolamento; Schede di monitoraggio settimanali; Manuale Pubblicazione Schede di monitoraggio settimanali	Politica di crescita, responsabilizzazione e formazione del personale tesa all'aumento della motivazione e del senso di appartenenza
Attività	Mappatura delle competenze presenti e necessarie Piano della formazione 2008-2010 Raccolta documentazione e files per Mediateca Mappatura dei procedimenti amministrativi Mappatura dei prodotti e servizi erogati, dei destinatari e della segmentazione dei clienti/cittadini Mappatura dei processi chiave e di supporto Rendere conto agli interlocutori delle proprie attività	Entro il 31/1/08 Entro il 29/2/08 Entro il 31/01/08 Entro il 31/1/08 Entro il 31/03/08 Entro il 30/04/08 Entro il 31/05/08	Schede di monitoraggio settimanali; Documento Banca dati; Schede di monitoraggio settimanali; Schede di monitoraggio settimanali; Schede di monitoraggio settimanali; Relazioni.	Centralità delle risorse umane come motore del buon funzionamento dell'Ente

Gli obiettivi del Piano, sono raggiungibili mediante l'attuazione dei seguenti progetti individuati in ordine di priorità:

- 1) **Ascoltare per decidere;**
- 2) **Consapevolezza di se stessi.**

In relazione alla complessità attuativa dei singoli progetti, al fine di realizzare progetti esecutivi immediatamente cantierabili, ogni progetto è stato scomposto in due o più sub progetti, analiticamente descritti nella sezione seguente.

La tabella risultati di ogni singolo sub progetto è stata realizzata con la seguente attribuzione di pesi:

- a) **Obiettivi di output intermedio (Milestones)**, con un peso complessivo sullo stato di attuazione del sub progetto pari al 50%;
- b) **Obiettivi di output finale**, con un peso complessivo sullo stato di attuazione del sub progetto pari al 30%;
- c) **Obiettivi di risultato**, da valutare in fase di avvio del prossimo ciclo PDCA (Plan Do, Check e Act), con un peso complessivo sullo stato di attuazione del sub progetto pari al 20%;
- d) **Obiettivi di impatto**, da valutare in fase di avvio del prossimo ciclo PDCA (Plan Do, Check e Act), senza un peso complessivo sullo stato di attuazione del sub progetto.

SECONDA SEZIONE

2.1 ELENCO DEI PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Progetto: Ascoltare per decidere

Responsabile dell'iniziativa:	Dr. Angelo Maria MANNA	Data prevista di attuazione definitiva:	15/06/2008
--------------------------------------	------------------------	--	------------

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROGETTO

Dall'analisi di autovalutazione, condotta nel corso del maggio 2005 e riconfermata dal rapporto di valutazione esterna ottenuta nel marzo 2006, sono emerse criticità nella:

- **Gestione della comunicazione interna** sia verticale tra capi e collaboratori, ma anche orizzontale tra pari livello e tra colleghi di diversi settori;
- **Utilizzo delle tecniche di ascolto degli stakeholders**, per pianificare le proprie politiche pubbliche e l'erogazione dei propri servizi, partendo da analisi di contesto interno ed esterno.

Queste problematiche, che trovano conferma anche nell'analisi di benessere organizzativo condotta nell'aprile 2004, si riflettono:

- su uno **scarso senso di appartenenza** e su **livelli decrescenti di motivazione** dei dipendenti, ma soprattutto in una **scarsa capacità di sviluppare piani e strategie**, nella definizione dei processi e nell'identificazione e implementazione delle azioni di miglioramento.
- su una **scarsa percezione dell'Ente all'esterno** sia come efficace erogatore di servizi, ma anche come capace di contribuire alla risoluzione dei problemi del territorio.

Il progetto si pone l'obiettivo di realizzare una valutazione completa della qualità dei servizi erogati dall'Ente, impostando strumenti permanenti di monitoraggio e di analisi dei bisogni espressi dagli stakeholders della Provincia sia interni che esterni, istituzionalizzando l'ascolto organizzativo e la concertazione come presupposto per l'avvio del ciclo di pianificazione, programmazione, gestione, monitoraggio e valutazione.

In particolare il progetto ha le seguenti finalità:

- introdurre l'ascolto organizzativo e i "circoli di qualità" a tutti i livelli per l'attuazione e il presidio del piano, l'autovalutazione selettiva con il modello di riferimento CAF e il nuovo ciclo di programmazione del Piano di Miglioramento per l'anno 2008 attraverso un rapporto di valutazione esterno derivante dalla partecipazione a premi nazionali e/o internazionali per la qualità;
- misurare la qualità dei servizi provinciali erogati all'esterno con il numero maggiore di utenti cittadini (Mercato del Lavoro, Attività Produttive, URP e Trasporti), attraverso il metodo servqual, e quella dei clienti interni (attività istituzionali ed informatica), attraverso questionari e/o interviste, cioè dei dipendenti dell'Ente che, nell'ambito dello svolgimento della propria attività lavorativa si servono dei servizi erogati dalla Provincia;
- Misurare il livello di benessere organizzativo attraverso il questionario e la metodologia proposta dal Dipartimento della Funzione Pubblica;
- Misurare il livello di percezione che hanno i cittadini della provincia sull'efficacia delle politiche dell'Ente e sulla gestione dei servizi.

Il progetto ha l'obiettivo di fornire incrementi rilevanti rispetto all'autovalutazione con il Modello CAF, di almeno il 25%, nei seguenti aspetti:

- ✚ Assicurare un buon clima organizzativo (da 1,4 a 1,75 oppure da 28 a 35);
- ✚ Tradurre la vision e la mission in obiettivi e azioni strategici (nel medio periodo) e operativi (da 1,5 a 1,88 oppure da 30 a 38);
- ✚ Comunicare vision, mission, valori e obiettivi strategici ed operativi a tutti gli impiegati dell'organizzazione e a tutti i portatori d'interesse (da 1,5 a 1,88 oppure da 30 a 38);
- ✚ Mantenere il personale informato su specifiche questioni (da 1,4 a 1,75 oppure da 28 a 35);
- ✚ Incoraggiare e supportare il personale a fornire suggerimenti per l'innovazione e lo sviluppo e ad essere proattivi nel lavoro quotidiano (da 1,4 a 1,75 oppure da 28 a 35);
- ✚ Sviluppare canali di comunicazione interni per divulgare obiettivi, piani e compiti (da 1,8 a 2,25 oppure da 36 a 45);
- ✚ Discutere attivamente con il personale sulle loro idee e suggerimenti e istituendo meccanismi e schemi appropriati (da 1,4 a 1,75 oppure da 28 a 35);
- ✚ Organizzare regolarmente e condurre indagini presso lo staff dell'organizzazione (da 1,4 a 1,75 oppure da 28 a 35).

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il progetto, in quanto è finalizzato alla diffusione dei principi della total quality management, con le sue attività di misurazione, valutazione e riesame, è rivolto a tutti i dirigenti, ai dipendenti di tutti i settori, che siano responsabili di attività e/o partecipanti a Focus Group, in quanto sono i soggetti che partecipano alle conferenze e alle comunità di pratiche.

Il progetto è diretto a potenziare il sistema di comunicazione interno arricchendolo di modalità applicative e attraverso un coinvolgimento del personale tende a realizzare laboratori permanenti di innovazione e ad istituzionalizzare l'ascolto come fase precedente e necessaria per l'attivazione delle politiche e dei servizi pubblici.

Il progetto ha **l'obiettivo generale** di realizzare un sistema integrato informativo in grado di creare, organizzare, rendere accessibile, condividere, utilizzare e capitalizzare il patrimonio di competenze presenti all'interno dell'Amministrazione Provinciale (nonché quelle provenienti dal suo ambiente esterno), al fine di generare valore aggiunto per la stessa, e ciò in stretta aderenza con gli indirizzi programmatici definiti in sede politica, con un aumento della produttività collettiva superiore al 10% rispetto al 2005 ed un aumento del benessere organizzativo di almeno il 10% della soddisfazione del personale, con incrementi significativi nel 75% degli items del questionario sul benessere organizzativo, rispetto all'indagine del 2004.

Obiettivi specifici del progetto sono:

- ✚ Attivazione delle conferenze settimanali e semestrali, a tutti i livelli per il monitoraggio, la valutazione e la proposta per le politiche pubbliche e per gli interventi da realizzare attraverso il rispetto del Gantt di entrambi i progetti. In particolare:
 - Assicurare il presidio del Piano di Miglioramento anno 2007;
 - Assicurare l'applicazione della metodologia per la presentazione dei progetti di miglioramento per il miglioramento dei servizi e per il miglioramento del benessere organizzativo.
- ✚ Attivazione del ciclo di programmazione per il piano di miglioramento per l'anno 2008, attraverso l'autovalutazione selettiva. In particolare:
 - Raccogliere evidenze e risultati sull'attività complessiva dell'Ente per la predisposizione del rapporto di autovalutazione con l'applicazione del modello di riferimento CAF 2006;
 - Predisporre, condividere e diffondere il rapporto di autovalutazione al fine di definire le priorità di intervento anno 2008 e fornire gli elementi indispensabili per la predisposizione del documento di partecipazione al Premio Qualità (cd. Application);

- Ricevere la visita dei valutatori esterni con un'attività preparatoria di diffusione e di supporto alle interviste e alla presentazione delle evidenze e dei risultati.
- ✚ Assistenza metodologica e presidio della Customer satisfaction dei servizi esterni con maggiore utenza. In particolare:
 - Fornire supporto e formazione all'attuazione delle iniziative specifiche per il Mercato del lavoro, le Attività Produttive, l'URP e i Trasporti;
 - Raccogliere, inserire ed elaborare i dati di Customer Satisfaction e fornire i rapporti di sintesi ai responsabili settoriali;
 - Presentare i risultati ed individuare le priorità di intervento per i progetti di miglioramento.
- ✚ Attivazione della Customer satisfaction dei servizi esterni con maggiore utenza Mercato del lavoro, le Attività Produttive e l'URP. In particolare:
 - Definire l'albero della qualità e definire il questionario e/o la traccia dell'intervista;
 - Somministrare i questionari e/o realizzare l'intervista;
 - Redigere il rapporto di valutazione completo dei risultati;
 - Predisporre in base alle priorità individuate i progetti di miglioramento.
- ✚ Attivazione della Customer satisfaction dei servizi interni istituzionali (Bilancio, Personale, Affari Generali e Sistemi informativi) con items specifici inseriti nel questionario del benessere organizzativo. In particolare:
 - Definire l'albero della qualità e definire il questionario e/o la traccia dell'intervista;
 - Somministrare i questionari e/o realizzare l'intervista;
 - Redigere il rapporto di valutazione completo dei risultati;
 - Predisporre in base alle priorità individuate i progetti di miglioramento.
- ✚ Attivazione dell'analisi di benessere organizzativo. In particolare:
 - Somministrare i questionari e/o realizzare l'intervista;
 - Redigere il rapporto di valutazione completo dei risultati;
 - Predisporre in base alle priorità individuate i progetti di miglioramento.
- ✚ Attivazione dell'analisi di percezione dell'Ente attraverso l'acquisizione di un rapporto da soggetti esterni. In particolare:
 - Analizzare i risultati e presentare i risultati agli stakeholders e ai mass media.

FASI E DURATA DEL PROGETTO

Le azioni di intervento sono le seguenti:

Cod	Attività	Responsabile	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	Progetto 1: Ascoltare per decidere	Manna	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.01	Presidio del piano	Manna	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.01.01	Conferenza di organizzazione per individuazione componenti per attività	Manna	X																							
1.01.02	Incontro con responsabili per monitoraggio attività in scadenza	Manna		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.01.03	Focus group per analisi risultati benessere organizzativo	Nazzaro					X	X																		
1.01.04	Focus group per analisi risultati Customer satisfaction	Manna					X	X																		

Prodotti	Risultati attesi	Data fine	Destinatario	Fonte di verifica
Application per partecipazione Premio Qualità PA	1 Relazione	14/12/07	Dipartimento della Funzione Pubblica e Formez	Documento
Rapporto di autovalutazione	1 Relazione	31/03/08	Comitato di autovalutazione, responsabile di progetto, responsabili di attività, responsabile del controllo di gestione	Documento
Schede di monitoraggio e di programmazione settimanali	25 Riunioni 200 schede di monitoraggio	31/05/08	Comitato di autovalutazione, responsabile di progetto e responsabili di attività	Schede di monitoraggio settimanale
Rapporti di valutazioni dei risultati di Customer satisfaction	4 Relazioni	31/03/08	Comitato di autovalutazione, responsabile di progetto, responsabili di attività, responsabile del controllo di gestione	Documenti
Rapporto di valutazione dei risultati di benessere organizzativo	1 Relazione	31/03/08	Comitato di autovalutazione, responsabile di progetto, responsabili di attività, responsabile del controllo di gestione	Documento
Proposte dei progetti di Customer satisfaction e Benessere organizzativo	5 Progetti	31/03/08	Comitato di autovalutazione, responsabile di progetto, responsabili di attività, responsabile del controllo di gestione; Organizzazioni sindacali	Documento
Scelte delle priorità 2008	1 Relazione	15/05/08	Comitato di autovalutazione; responsabile del controllo di gestione	Documento
Piano di Miglioramento 2008	1 Progetto	15/06/08	Giunta, Direttori di Dipartimento, Dirigenti	Documento

ELENCAZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO COINVOLTI NEL PROGETTO

Progetto 1.1 Presidio del piano

Profili di competenza richiesti

Capacità di elaborare comunicati stampa e presentazioni; Capacità di organizzazione di eventi; Capacità di predisporre rapporti di programmazione; Capacità di elaborare relazioni per comunicazioni istituzionali; Capacità di predisporre rapporti di monitoraggio; Attività di supporto alla predisposizione di copie; Attività di supporto nella comunicazione interna.

Redattori di documenti di progetto

Comunicatori di progetto

Risorse Umane/Cod.	Profili professionali proposti	Cat	Dip
CAPARRA BENIAMINO	Sviluppatore software, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	D	ND
CARCEA CINZIA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	C	III
DE LUCIA LUMENO ANTONIA	Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	ND
MACRI' GIUSEPPE	Indagine Interna, Redattore dei documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	B	II
MALACARI VINCENZO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	C	I
PETRONE MARINELLA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	III

ROSSANO SALVATORE	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi	C	II
VIOLA DOMENICO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi	C	ND

Progetto 1.2 Autovalutazione selettiva

Profili di competenza richiesti

Capacità di elaborare comunicati stampa e presentazioni; Capacità di organizzazione di eventi; Capacità di predisporre rapporti di programmazione; Capacità di elaborare relazioni per comunicazioni istituzionali; Capacità di predisporre rapporti di monitoraggio; Attività di supporto alla predisposizione di copie; Attività di supporto nella comunicazione interna.

Redattori di documenti di progetto

Comunicatori di progetto

Risorse Umane/Cod.	Profili professionali proposti	Cat	Dip
CAPARRA BENIAMINO	Sviluppatore software, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	D	ND
DE LUCIA LUMENO ANTONIA	Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	ND
CARCEA CINZIA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	C	III
LUCIA CARMINE	Sviluppatore Software, Somministratore di indagine interna, Redattore di documenti di progetto	C	I
MACRI' GIUSEPPE	Indagine Interna, Redattore dei documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	B	II
MALACARI VINCENZO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	C	I
PISCIUNERI FABIO BRUNO	Redattore di documenti di progetto, Comunicatore di progetto	C	ND
STRICAGNOLO MICHELE	Indagine Esterna, Redattore di documenti, Rilevatore di processi	C	III
VIOLA DOMENICO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi	C	ND
VUOZZO ROBERTA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	II

Progetto 1.3 Diffusione ed elaborazione dati Customer Satisfaction

Profili di competenza richiesti

Disponibilità all'ascolto e al dialogo; capacità relazionali interpersonali adeguate (linguaggio, cortesia, affabilità); disponibilità allo spostamento presso sedi periferiche (ad esempio Cirò Marina); Conoscenza specialistica di Access e/o SQL; Capacità di lavorare in gruppo; Capacità di problem solving; Capacità propositiva; Capacità di lavorare nell'inserimento dati in maniera precisa e veloce; Disponibilità a lavorare per obiettivi, in particolare rispetto della tempistica; Disponibilità a lavorare al di fuori dell'orario di lavoro; Capacità di elaborare comunicati stampa e presentazioni; Capacità di organizzazione di eventi; Capacità di predisporre rapporti di programmazione; Capacità di elaborare relazioni per comunicazioni istituzionali; Attività di supporto nella comunicazione interna.

Somministratori di indagine esterna all'Ente

Sviluppatore software

Codificatori ed elaboratori di dati

Comunicatori di progetto

Risorse Umane/Cod.	Profili professionali proposti	Cat	Dip
BORDA GIUSEPPE	Indagine Esterna, Indagine Interna, Rilevatore di processi	D	II
CALABRO' FRANCESCO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	B	I
CALISTO FRANCESCO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	C	III
CAPARRA BENIAMINO	Sviluppatore software, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	D	ND

Piano di miglioramento della Provincia di Crotone anno 2007 – Condividere per crescere

CARCEA CINZIA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	C	III
DE LUCIA LUMENO ANTONIA	Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	ND
FEDELE CIRO	Sviluppatore software, Indagine Esterna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	C	II
GARGANESE EZIO FRANCESCO	Indagine Esterna, Codificatore ed elaboratore dei dati, Comunicatore di progetto	B	ND
GIGANTE GREGORIO AMEDEO	Redattore di documenti di progetto, Comunicatore di progetto	C	III
GIGLIO ANTONIETTA	Indagine Interna, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	B	ND
LUCHETTA SANTA	Indagine Esterna, Indagine Interna Codificatore ed elaboratore dei dati, Comunicatore di progetto	B	ND
LUCIA CARMINE	Sviluppatore Software, Somministratore di indagine interna, Redattore di documenti di progetto	C	I
MACRI GIUSEPPE	Indagine Interna, Redattore dei documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	B	II
MALACARI VINCENZO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	C	I
NOCE BENIAMINO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	C	III
PETRONE MARINELLA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	III
PISCIUNERI FABIO BRUNO	Redattore di documenti di progetto, Comunicatore di progetto	C	ND
ROSSANO SALVATORE	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi	C	II
VIOLA DOMENICO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi	C	ND
VUOZZO ROBERTA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	II

Progetto 1.4 Customer Satisfaction Mercato del lavoro

Profili di competenza richiesti

Disponibilità all'ascolto e al dialogo; capacità relazionali interpersonali adeguate (linguaggio, cortesia, affabilità); disponibilità allo spostamento presso sedi periferiche (ad esempio Cirò Marina); Conoscenza specialistica di Access e/o SQL; Capacità di lavorare in gruppo; Capacità di problem solving; Capacità propositiva; Capacità di lavorare nell'inserimento dati in maniera precisa e veloce; Disponibilità a lavorare per obiettivi, in particolare rispetto della tempistica; Disponibilità a lavorare al di fuori dell'orario di lavoro; Capacità di elaborare comunicati stampa e presentazioni; Capacità di organizzazione di eventi; Capacità di predisporre rapporti di programmazione; Capacità di elaborare relazioni per comunicazioni istituzionali; Attività di supporto nella comunicazione interna.

Somministratori di indagine esterna all'Ente

Redattore di documenti di progetto

Comunicatori di progetto

Risorse Umane/Cod.	Profili professionali proposti	Cat	Dip
ASTORINO GIOCONDA	Indagine Esterna, Redattore di documenti, Comunicatore di progetto	C	II
BELCASTRO CARMINE	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	B	ND
BORDA GIUSEPPE	Indagine Esterna, Indagine Interna, Rilevatore di processi	D	II
CALABRO FRANCESCO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	B	I
CALISTO FRANCESCO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	C	III
CARIA TERESINA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Comunicatore di progetto	D	II
CORIGLIANO DOMENICO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Rilevatore di processi	C	II
DE LUCIA LUMENO ANTONIA	Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	ND

Piano di miglioramento della Provincia di Crotone anno 2007 – Condividere per crescere

FEDELE CIRO	Sviluppatore software, Indagine Esterna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	C	II
MACRI' GIUSEPPE	Indagine Interna, Redattore dei documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	B	II
NOCE BENIAMINO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	C	III
ROSSANO SALVATORE	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi	C	II
STRICAGNOLO MICHELE	Indagine Esterna, Redattore di documenti, Rilevatore di processi	C	III
VUOZZO ROBERTA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	II

Progetto 1.5 Customer Satisfaction Attività produttive

Profili di competenza richiesti

Disponibilità all'ascolto e al dialogo; capacità relazionali interpersonali adeguate (linguaggio, cortesia, affabilità); disponibilità allo spostamento presso sedi periferiche (ad esempio Cirò Marina); Conoscenza specialistica di Access e/o SQL; Capacità di lavorare in gruppo; Capacità di problem solving; Capacità propositiva; Capacità di lavorare nell'inserimento dati in maniera precisa e veloce; Disponibilità a lavorare per obiettivi, in particolare rispetto della tempistica; Disponibilità a lavorare al di fuori dell'orario di lavoro; Capacità di elaborare comunicati stampa e presentazioni; Capacità di organizzazione di eventi; Capacità di predisporre rapporti di programmazione; Capacità di elaborare relazioni per comunicazioni istituzionali; Attività di supporto nella comunicazione interna.

Somministratori di indagine esterna all'Ente

Redattore di documenti di progetto

Comunicatori di progetto

Risorse Umane/Cod.	Profili professionali proposti	Cat	Dip
BELCASTRO CARMINE	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	B	ND
CALABRO' FRANCESCO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore dati. Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	B	I
CAPALBO LEONARDO	Indagine Esterna	D	III
CAPARRA NICODEMO	Indagine Esterna	D	III
CARCEA CINZIA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	C	III
DE LORENZO TEODORO	Indagine Esterna, Redattore di documenti di progetto,	C	II
GARGANESE EZIO FRANCESCO	Indagine Esterna, Codificatore ed elaboratore dei dati Comunicatore di progetto	B	ND
PETRONE MARINELLA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	III

Progetto 1.6 Customer Satisfaction Front Office

Profili di competenza richiesti

Disponibilità all'ascolto e al dialogo; capacità relazionali interpersonali adeguate (linguaggio, cortesia, affabilità); disponibilità allo spostamento presso sedi periferiche (ad esempio Cirò Marina); Conoscenza specialistica di Access e/o SQL; Capacità di lavorare in gruppo; Capacità di problem solving; Capacità propositiva; Capacità di lavorare nell'inserimento dati in maniera precisa e veloce; Disponibilità a lavorare per obiettivi, in particolare rispetto della tempistica; Disponibilità a lavorare al di fuori dell'orario di lavoro; Capacità di elaborare comunicati stampa e presentazioni; Capacità di organizzazione di eventi; Capacità di predisporre rapporti di programmazione; Capacità di elaborare relazioni per comunicazioni istituzionali; Attività di supporto nella comunicazione interna.

Somministratori di indagine esterna all'Ente

Redattore di documenti di progetto

Comunicatori di progetto

Risorse Umane/Cod.	Profili professionali proposti	Cat	Dip
CAPARRA BENIAMINO	Sviluppatore software, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	D	ND
CORIGLIANO DOMENICO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Rilevatore di processi	C	II
GIGLIO ANTONIETTA	Indagine Interna, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	B	ND
LUCHETTA SANTA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore dei dati, Comunicatore di progetto	B	ND
LUCIA CARMINE	Sviluppatore Software, Somministratore di indagine interna, Redattore di documenti di progetto	C	I
NOCE BENIAMINO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	C	III
ROSSANO SALVATORE	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi	C	II
STRICAGNOLO MICHELE	Indagine Esterna, Redattore di documenti, Rilevatore di processi	C	III

Progetto 1.7 Customer Satisfaction Trasporti

Non sono previste attività in quanto l'obiettivo rientra nel PDO 2008 del dirigente competente.

Progetto 1.8 Analisi benessere organizzativo

Profili di competenza richiesti

Disponibilità all'ascolto e al dialogo; capacità relazionali interpersonali adeguate (linguaggio, cortesia, affabilità); capacità di illustrare obiettivi ed utilità dell'analisi di benessere organizzativo; Conoscenza specialistica di Access e/o SQL; Capacità di lavorare in gruppo; Capacità di problem solving; Capacità propositiva; Capacità di lavorare nell'inserimento dati in maniera precisa e veloce; Disponibilità a lavorare per obiettivi, in particolare rispetto della tempistica; Disponibilità a lavorare al di fuori dell'orario di lavoro; Capacità di elaborare relazioni su dati statistici; Conoscenza della predisposizione e gestione di progetti; Capacità di problem solving e di proporre soluzioni innovative; Capacità di elaborare relazioni per comunicazioni istituzionali; Capacità di elaborare relazioni su dati statistici; Conoscenza della predisposizione e gestione di progetti; Capacità di problem solving e di proporre soluzioni innovative; Capacità di elaborare relazioni per comunicazioni istituzionali.

Somministratori di indagine interna all'Ente

Sviluppatore software

Codificatore ed elaboratori di dati

Redattore di documenti di progetto

Comunicatori di progetto

Risorse Umane/Cod.	Profili professionali proposti	Cat	Dip
BELCASTRO CARMINE	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	B	ND
CALABRO' FRANCESCO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	B	I
CALISTO FRANCESCO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	C	III
CAPARRA BENIAMINO	Sviluppatore software, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	D	ND
DE LUCIA LUMENO ANTONIA	Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	ND
FEDELE CIRO	Sviluppatore software, Indagine Esterna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	C	II
GARGANESE EZIO FRANCESCO	Indagine Esterna, Codificatore ed elaboratore dei dati, Comunicatore di progetto	B	ND
GIGLIO ANTONIETTA	Indagine Interna, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	B	ND
LUCHETTA SANTA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore dei dati, Comunicatore di progetto	B	ND
LUCIA CARMINE	Sviluppatore Software, Somministratore di indagine interna, Redattore di documenti di progetto	C	I

Piano di miglioramento della Provincia di Crotone anno 2007 – Condividere per crescere

MACRI' GIUSEPPE	Indagine Interna, Redattore dei documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	B	II
MALACARI VINCENZO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	C	I
NOCE BENIAMINO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	C	III
PISCIUNERI FABIO BRUNO	Redattore di documenti di progetto, Comunicatore di progetto	C	ND
STRICAGNOLO MICHELE	Indagine Esterna, Redattore di documenti, Rilevatore di processi	C	III
VIOLA DOMENICO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi	C	ND
VUOZZO ROBERTA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	II

Progetto 1.9 Analisi di percezione dell'Ente

Non sono previste attività con gruppi di lavoro interni, in quanto la ricerca sociale è da affidare all'esterno.

COSTO COMPLESSIVO DEL PROGETTO

Il costo complessivo del progetto è pari a €. 45.200,00 così ripartiti:

Costo del Personale

Cat	Numero	Costo orario straordinario	Bonus innovatività	CPDEL	IRAP	Costo orario	Totale ore	Costo totale
D	8	12,82	6,07	4,50	1,61	25,00	396	9.900,00
C	14	11,72	6,42	4,32	1,54	24,00	752	18.048,00
B	6	10,44	6,94	4,14	1,48	23,00	371	8.533,00
Somme ancora da assegnare								19,00
TOTALE COSTO DEL PERSONALE							1.519	36.500,00

Costo della formazione e delle prestazioni di servizi

Descrizione dell'intervento	Totale ore	Costo Orario	Bonus innovatività	CPDEL	IRAP	Costo orario complessivo	Costo totale
Corso di formazione con docenti interni sulla Customer Satisfaction	18	123,95	26,05			150,00	2.700,00
Rapporto sulla percezione dei cittadini e delle imprese della Provincia di Crotone	1	6.000,00				6.000,00	6.000,00
TOTALE							9.700,00

RIEPILOGO

Costo del personale	36.500,00
Costo della formazione	2.700,00
Costo delle prestazioni di servizio	6.000,00
TOTALE COMPLESSIVO DEL PROGETTO	45.200,00

**Progetto n. 2:
Consapevolezza di se stessi**

Responsabile dell'iniziativa:	Dr. Angelo Maria MANNA
--------------------------------------	------------------------

Data prevista di attuazione definitiva:	30/06/2008
--	------------

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROGETTO

Dall'analisi di autovalutazione, condotta nel corso del maggio 2005 e riconfermata dal rapporto di valutazione esterna ottenuta nel marzo 2006, ma anche dallo stato di insoddisfazione che si è rilevato nei dipendenti, la ridefinizione della struttura organizzativa dell'Ente, attuata nel corso del 2004 e rivoluzionata nel 2006 attraverso una macrorrganizzazione basata su 4 Dipartimenti, Settori e Uffici non Dipartimentali, non è stata supportata da una fase di riprogettazione dei processi lavorativi esistenti, finalizzata a migliorare le performance dell'Ente e i servizi che eroga, attraverso un corretto approccio metodologico basato sui processi chiave e di supporto. Queste problematiche si riflettono su una non equa e congrua ripartizione dei carichi del lavoro, che contribuisce a peggiorare il clima organizzativo, e su tempi di attraversamento dei procedimenti amministrativi (ad esempio la liquidazione fatture) superiori ai 42 giorni nel 2005.

Queste problematiche si riflettono:

- su una **scarsa consapevolezza** dei dipendenti, dei dirigenti e degli amministratori sulle potenzialità e **sull'effettiva capacità dell'organizzazione di rispondere alle esigenze degli stakeholders**, di erogare servizi efficaci e tempestivi, pianificare strategie di intervento e di supportare le politiche dell'Ente.
- su una **scarsa percezione dell'Ente presso i Suoi dipendenti** sia come efficace erogatore di servizi, ma anche come capace di contribuire alla risoluzione dei problemi del territorio.

Il progetto si pone l'obiettivo di attivare tutti gli strumenti metodologici per assicurare la conoscenza dell'Ente sia agli stakeholders interni (dipendenti, dirigenti ed amministratori) e agli stakeholders esterni.

In particolare il progetto ha le seguenti finalità:

- Attivare la mappatura delle competenze esistenti del personale e dei lavoratori precari, in particolare gli LPU, ed individuare le competenze attese per categoria, profilo professionale e particolarità dei servizi erogati;
- Creare un ambiente virtuale nell'Intranet di condivisione delle conoscenze attraverso una mediateca con formulari, rassegne stampa tecniche e di cronaca, dispense di corsi di formazione, videocorsi e banche dati giuridiche;
- Creare la mappatura dei servizi e dei prodotti erogati dai singoli uffici dell'ente, individuare i procedimenti amministrativi, con il riferimento normativo, i destinatari, i tempi delle varie fasi;
- Creare, anche con il supporto consulenziale e con uno specifico corso di formazione, la mappatura dei processi chiave e di supporto dell'Ente, individuando gli indicatori di processo, al fine di formalizzarlo nel Manuale della Qualità dell'Ente;
- Attivare il processo di rendicontazione sociale, seguendo le linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica, attraverso il rapporto ai cittadini da presentare a fine anno e il Bilancio Sociale da presentare insieme al Rendiconto;
- Colmare i gap tra competenze possedute e competenze attese attraverso il Piano della Formazione triennale 2008-2010.

Il progetto ha l'obiettivo di fornire incrementi rilevanti rispetto all'autovalutazione con il Modello CAF 2006, di almeno il 25%, nei seguenti aspetti:

- ✚ Allineare la valutazione dei compiti al reclutamento delle risorse e allo sviluppo dei piani (da 1,4 a 1,75 oppure da 28 a 35);
- ✚ Sviluppare e concordare una chiara politica contenente criteri oggettivi di reclutamento, promozione, premio e assegnazione di funzioni manageriali (da 1,4 a 1,75 oppure da 28 a 35);
- ✚ Coinvolgere i clienti/cittadini e altri portatori d'interesse nello sviluppo di standard di qualità per i servizi, i prodotti e le informazioni (da 1,5 a 1,88 oppure da 30 a 38);
- ✚ Coinvolgere i clienti/cittadini nella definizione e nello sviluppo dei servizi e dei prodotti (da 1,5 a 1,88 oppure da 30 a 38);
- ✚ Sviluppare sistemi di risposta, procedure e sistemi di gestione dei reclami (da 1,5 a 1,88 oppure da 30 a 38);
- ✚ Stimolare e incoraggiare il trasferimento delle responsabilità (da 1,4 a 1,75 oppure da 28 a 35);
- ✚ Stabilire e comunicare i piani di formazione basati sui bisogni presenti e futuri individuali e dell'organizzazione nel suo complesso (da 1,5 a 1,88 oppure da 30 a 38);
- ✚ Identificare le competenze correnti a livello individuale e nel complesso dell'organizzazione in termini di conoscenze, competenze e attitudini (da 1,5 a 1,88 oppure da 30 a 38);
- ✚ Implementare politiche e strategie attraverso accordi e individuazione di priorità, stabilendo sequenze temporali e strutture organizzative (da 1,8 a 2,25 oppure da 36 a 45);
- ✚ Sviluppare e applicare metodi di valutazione delle performance dell'organizzazione a tutti i livelli (da 1,8 a 2,25 oppure da 36 a 45);
- ✚ Coinvolgere il personale nello sviluppo di piani e strategie, nella definizione dei processi e nell'identificazione e implementazione delle azioni di miglioramento (da 1,4 a 1,75 oppure da 28 a 35).

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il progetto, in quanto è finalizzato alla diffusione della cultura del lavorare per processi, è rivolto a tutti i dirigenti, ai dipendenti di tutti i settori, ai lavoratori precari, e ai cittadini in quanto sono i soggetti che rappresentano al tempo stesso il presupposto e la condizione essenziale di sopravvivenza dell'Ente.

Il progetto è diretto a potenziare e migliorare le politiche di gestione del personale e di valorizzazione delle competenze del personale allineando i compiti individuali e di gruppo agli obiettivi dell'organizzazione.

Alla conclusione del progetto si realizzerà una nuova struttura organizzativa, che razionalizzando la spesa del personale con una riduzione di almeno il 3% rispetto al 2005, risponderà alle aspettative di riqualificazione professionale dei dipendenti e di gestione delle forme flessibili e precarie del lavoro con la stabilizzazione direttamente e/o attraverso società di gestione partecipate dall'Ente.

Il progetto ha **l'obiettivo generale** di ottenere una conoscenza completa di tutte le competenze presenti e necessarie, individuazione di tutti i procedimenti e revisione degli stessi nella logica della creazione del valore per gli interlocutori, mappatura dei processi chiave e di supporto e conoscenza dei prodotti e servizi erogati, al fine di generare valore aggiunto per la stessa, e ciò in stretta aderenza con gli indirizzi programmatici definiti in sede politica, con una riduzione del tasso di assenteismo da 26 giorni del 2005 a 18 giorni, un aumento del tasso di partecipazione delle attività formative dal 54% al 75%, un aumento del livello di soddisfazione sulla formazione da 6,8 del 2005 a 8; un aumento del grado di partecipazione del personale ai progetti di miglioramento dal 12% del 2005 al 30%; con un miglioramento della soddisfazione del personale incrementi >+10% nel 75% degli items del questionario sul benessere organizzativo, rispetto al 2004.

Obiettivi specifici del progetto sono:

- ✚ Attivazione della banche dati delle competenze presenti e attese. In particolare:
 - Aggiornare e completare la banca dati sui titoli di studio e professionali;
 - Definire le competenze attese per categoria, profilo professionale e tipicità del servizio erogato;
 - Analizzare i gap tra bilancio delle competenze e competenze attese;
 - Realizzazione della guida metodologica per la mappatura delle competenze.
- ✚ Attivazione della mediateca. In particolare:
 - Raccogliere tutti i documenti su supporto informatico e digitalizzare quelli cartacei inerenti formulari, rassegne stampa, banche dati giuridiche, dispense di corsi, videocorsi, libri;
 - Catalogare ed indicizzare tutti i documenti e creazione del software di ricerca dei documenti con interfaccia utente "amichevole".
- ✚ Realizzazione, anche con il supporto metodologico e didattico di consulenti esterni, della mappatura dei processi chiave e di supporto dell'Ente attraverso l'analisi dei prodotti e dei servizi erogati, dei procedimenti amministrativi gestiti e di lettura del lavoro in un'ottica di processo. In particolare:
 - Fornire supporto e formazione all'attuazione delle iniziative specifiche per il reperimento delle informazioni inerenti, missione del settore, procedimenti gestiti, prodotti e servizi erogati, destinatari, indicatori di processo, competenze presenti e competenze mancanti;
 - Raccogliere, inserire ed elaborare i dati delle interviste in un database per la rappresentazione e la mappatura dei processi;
 - Presentare i risultati della mappatura dei processi, individuare gli indicatori di processo e predisporre il manuale della qualità.
- ✚ Realizzazione della mappatura di tutti i procedimenti amministrativi dell'Ente, al fine di individuare tempi standard da rispettare e predisporre una carta dei servizi dell'Ente come impegno nei confronti degli utenti di qualità delle prestazioni. In particolare:
 - Definire tutti i procedimenti amministrativi esistenti con workflow comuni per poter valutare miglioramenti condivisi immediati;
 - Definire il processo di gestione dei reclami sia cartacei, ma soprattutto incoraggiare quelli per via telematica;
 - Definire una bozza di Regolamento sui tempi di ogni procedimento e delle somme di rimborso per i ritardi;
 - Definire la bozza della carta dei servizi con l'individuazione dei tempi standard come impegno della struttura sulla qualità delle prestazioni.
- ✚ Attivazione della rendicontazione sociale sia come opportunità per i dipendenti di aumentare la consapevolezza di se stessi per l'esplicitazione della "catena di senso" come potente strumento di accrescimento dell'appartenenza all'Ente e degli effetti delle sue politiche sul territorio, ma anche come opportunità per gli amministratori di comunicare l'efficacia delle politiche adottate e dei cittadini di conoscere l'utilizzo delle risorse pubbliche. In particolare:
 - Definire il rapporto ai cittadini anno 2007 tenendo conto degli obiettivi che con la balance scorecard impattano sulla prospettiva cliente-cittadino e sulla prospettiva territorio;
 - Individuare indicatori extracontabili di efficacia strategica e sociale per valutare gli effetti delle politiche dell'Ente;
 - Redigere il Bilancio Sociale 2007.

🚩 Aggiornamento e potenziamento del Piano della Formazione triennale 2008-2010 attraverso l'individuazione di percorsi di accrescimento professionale, con particolare riguardo per il personale precario come gli LPU. In particolare:

- Gestire il piano della formazione annuale al fine di valutare l'efficienza e l'efficacia dell'intervento e per riesaminare l'approccio nella nuova fase di programmazione, in logica PDCA (Plan, Do, Check, Act);
- Individuare le nuove priorità per il 2008 in base all'analisi dei gap tra competenze presenti, attese e sperate;
- Definire il piano della formazione triennale e il calendario esecutivo della formazione per l'anno 2008.

FASI E DURATA DEL PROGETTO

Le azioni di intervento sono le seguenti:

Cod.	Attività	Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
2	Progetto 2: Consapevolezza di se stessi	Macheda	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.01	Mappatura delle competenze	Nazzaro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X													
2.01.01	Definizione scheda per il rilevamento dei dati	Nazzaro	X																									
2.01.02	Raccolta dati sui titoli di studio e professionali	Nazzaro	X	X	X	X	X																					
2.01.03	Creazione banca dati sui titoli di studio professionali	Nazzaro	X	X	X	X	X	X	X																			
2.01.04	Banca dati sui titoli di studio e professionali	Nazzaro							M																			
2.01.05	Definizione delle competenze attese per singolo profilo professionale	Nazzaro								X	X																	
2.01.06	Analisi dei gap per singolo Dipartimento	Nazzaro								X	X	X	X															
2.01.07	Stesura della guida metodologica per la mappatura delle competenze	Nazzaro										X	X	X	X													
2.01.08	Guida metodologica per la mappatura delle competenze	Nazzaro													M													
2.02	Mediateca	Nazzaro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X												
2.02.01	Raccolta documenti e files per mediateca	Nazzaro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X														
2.02.02	Catalogazione ed indicizzazione	Nazzaro		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X													
2.02.03	Creazione banca dati su mediateca	Nazzaro			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X												
2.02.04	Predisposizione mediateca	Nazzaro														M												
2.02.05	Seminario di presentazione della mediateca	Nazzaro														X												
2.03	Mappatura dei processi chiave e di supporto	Macheda	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
2.03.01	Analisi organizzativa per ogni Dipartimento e Settore dell'Ente	Manna	X	X																								
2.03.02	Realizzazione scheda di rilevazione dei prodotti e servizi	Manna	X	X	X																							
2.03.03	Corso di formazione della gestione per processi	Macheda			X	X	X	X																				
2.03.04	Mappatura dei prodotti e servizi erogati e della normativa di	Macheda						X	X	X	X																	

La diffusione dell'approccio verrà verificata, attraverso i due monitoraggi di Dicembre e di Marzo, tenendo conto dei seguenti indicatori:

- 1) Numero di dipendenti intervistati per competenze, prodotti e servizi erogati e procedimenti gestiti;
- 2) Numero e tempi di risposta delle relazioni dei dirigenti;
- 3) Numero di corsi realizzati;
- 4) Numero di persone formate;
- 5) Numero di processi chiave e di supporto individuati.

INDICAZIONE DEI PRODOTTI E RISULTATI ATTESI DAL PROGETTO

Prodotti	Risultati attesi	Data fine	Destinatario	Fonte di verifica
Rapporto ai Cittadini 2007	1 Pubblicazione	21/12/2007	Cittadini, Mass media, Dipendenti	Documento
Aggiornamento banca dati Delisa Gestione giuridica del personale	280 dipendenti Titoli di studio ed esperienze lavorative	15/03/2008	Dirigenti e Dipendenti	Report di stampa del software
Mappatura dei procedimenti amministrativi	>= 50 Procedimenti	15/03/2008	Comitato di autovalutazione, Dirigenti, Dipendenti	Documento
Guida metodologica per la mappatura delle competenze	1 Relazione	31/03/2008	Conferenza di organizzazione e Dirigenti	Documento
Proposta di regolamento sui tempi di ogni procedimento e delle somme di rimborso per i ritardi	1 Relazione	31/03/2008	Comitato di autovalutazione, Dirigenti, Dipendenti, Cittadini	Documento
Bozza Carta dei servizi con tempi standard	1 Relazione	15/04/2008	Comitato di autovalutazione, Dirigenti, Dipendenti, Cittadini	Documento
Mediateca nella Intranet provinciale	>= 2.000 file	29/04/2008	Dipendenti	Database di ricerca
Piano della formazione 2008-2010	1 Relazione	29/04/2008	Dipendenti, Dirigenti	Documento
Mappatura dei processi chiave e di supporto	>= 5 processi chiave >= 10 processi di supporto	15/05/2008	Comitato di autovalutazione, Dirigenti, Dipendenti, Amministratori	Documenti
Manuale della Qualità	1 Relazione	30/06/2008	Comitato di autovalutazione, Dirigenti, Dipendenti, Amministratori, Cittadini	Documento
Bilancio Sociale 2007	1 Pubblicazione	30/06/2008	Dipendenti, Amministratori, Cittadini, Mass Media	Documento

ELENCAZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO COINVOLTI NEL PROGETTO

Progetto 2.1 Mappatura delle competenze

Profili di competenza richiesti

Conoscenza specialistica di Access e/o SQL; Capacità di lavorare in gruppo; Capacità di problem solving; Capacità propositiva; Capacità di lavorare nell'inserimento dati in maniera precisa e veloce; Disponibilità a lavorare per obiettivi, in particolare rispetto della tempistica; Disponibilità a lavorare al di fuori dell'orario di lavoro; Disponibilità all'ascolto e al dialogo; Capacità relazionali interpersonali adeguate (linguaggio, cortesia, affabilità); Disponibilità allo spostamento presso sedi periferiche (ad esempio Cirò Marina); Conoscenza dei principali procedimenti gestiti dai settori; Capacità di intervistare dirigenti e funzionari; Capacità di elaborare relazioni per pubblicazioni.

Rilevatori di processi

Sviluppatori di software

Codificatori ed elaboratori dati

Redattori di documenti di progetto

Risorse Umane/Cod.	Profili professionali proposti	Cat	Dip
CAPARRA BENIAMINO	Sviluppatore software, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	D	ND
DE LUCIA LUMENO ANTONIA	Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	ND
FEDELE CIRO	Sviluppatore software, Indagine Esterna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	C	II
LUCIA CARMINE	Sviluppatore Software, Somministratore di indagine interna, Redattore di documenti di progetto	C	I
MACRI' GIUSEPPE	Indagine Interna, Redattore dei documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	B	II
MALACARI VINCENZO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	C	I
PISCIUNERI FABIO BRUNO	Redattore di documenti di progetto, Comunicatore di progetto	C	ND
TRICOLI ACHILLE	Sviluppatore Software, Redattore di documenti di progetto	D	IV
VIOLA DOMENICO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi	C	ND

Progetto 2.2 Mediateca

Profili di competenza richiesti

Conoscenza specialistica di Access e/o SQL; Capacità di lavorare in gruppo; Capacità di problem solving; Capacità propositiva; Capacità di lavorare nell'inserimento dati in maniera precisa e veloce; Disponibilità a lavorare per obiettivi, in particolare rispetto della tempistica; Disponibilità a lavorare al di fuori dell'orario di lavoro; Capacità di elaborare comunicati stampa e presentazioni; Capacità di organizzazione di eventi; Capacità di predisporre rapporti di programmazione; Capacità di elaborare relazioni per comunicazioni istituzionali; Capacità di predisporre rapporti di monitoraggio; Attività di supporto alla predisposizione di copie; Attività di supporto nella comunicazione interna.

Sviluppatore di software

Redattori di documenti di progetto

Risorse Umane/Cod.	Profili professionali proposti	Cat	Dip
CAPARRA BENIAMINO	Sviluppatore software, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	D	ND
FEDELE CIRO	Sviluppatore software, Indagine Esterna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	C	II
GARGANESE EZIO FRANCESCO	Indagine Esterna, Codificatore ed elaboratore dei dati, Comunicatore di progetto	B	ND
LUCETTA SANTA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore dei dati, Comunicatore di progetto	B	ND
LUCIA CARMINE	Sviluppatore Software, Somministratore di indagine interna, Redattore di documenti di progetto	C	I
MALACARI VINCENZO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	C	I
PISCIUNERI FABIO BRUNO	Redattore di documenti di progetto, Comunicatore di progetto	C	ND
TRICOLI ACHILLE	Sviluppatore Software, Redattore di documenti di progetto	D	IV
VIOLA DOMENICO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi	C	ND

Progetto 2.3 Mappatura dei processi chiave e di supporto

Profili di competenza richiesti

Conoscenza specialistica di Access e/o SQL; Capacità di lavorare in gruppo; Capacità di problem solving; Capacità propositiva; Capacità di lavorare nell'inserimento dati in maniera precisa e veloce; Disponibilità a lavorare per obiettivi, in particolare rispetto della tempistica; Disponibilità a lavorare al di fuori dell'orario di lavoro; Disponibilità all'ascolto e al dialogo; Capacità relazionali interpersonali adeguate (linguaggio, cortesia, affabilità); Disponibilità allo spostamento presso sedi periferiche (ad esempio Cirò Marina); Conoscenza dei principali procedimenti gestiti dai settori; Capacità di intervistare dirigenti e funzionari; Capacità di elaborare relazioni per pubblicazioni; Capacità di elaborare comunicati stampa e presentazioni; Capacità di organizzazione di eventi;

Capacità di predisporre rapporti di programmazione; Capacità di elaborare relazioni per comunicazioni istituzionali; Capacità di predisporre rapporti di monitoraggio; Attività di supporto alla predisposizione di copie; Attività di supporto nella comunicazione interna.

Rilevatori processi

Sviluppatori di software

Codificatori ed elaboratori di dati

Redattori di documenti di progetto

Comunicatori di progetto

Risorse Umane/Cod.	Profili professionali proposti	Cat	Dip
BELCASTRO CARMINE	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	B	ND
CALABRO' FRANCESCO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	B	I
CAPARRA BENIAMINO	Sviluppatore software, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	D	ND
CARCEA CINZIA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	C	III
DE LUCIA LUMENO ANTONIA	Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	ND
FEDELE CIRO	Sviluppatore software, Indagine Esterna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	C	II
GARGANESE EZIO FRANCESCO	Indagine Esterna, Codificatore ed elaboratore dei dati, Comunicatore di progetto	B	ND
GIGANTE GREGORIO AMEDEO	Redattore di documenti di progetto, Comunicatore di progetto	C	III
GIGLIO ANTONIETTA	Indagine Interna, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	B	ND
LUCHETTA SANTA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore dei dati, Comunicatore di progetto	B	ND
LUCIA CARMINE	Sviluppatore Software, Somministratore di indagine interna, Redattore di documenti di progetto	C	I
MACRI' GIUSEPPE	Indagine Interna, Redattore dei documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	B	II
MALACARI VINCENZO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	C	I
PETRONE MARINELLA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	III
PISCIUNERI FABIO BRUNO	Redattore di documenti di progetto, Comunicatore di progetto	C	ND
TRICOLI ACHILLE	Sviluppatore Software, Redattore di documenti di progetto	D	IV
VIOLA DOMENICO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi	C	ND
VUOZZO ROBERTA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	II

Progetto 2.4 Manuale della qualità

Profili di competenza richiesti

Capacità di problem solving; Capacità propositiva; Conoscenza dei principali procedimenti gestiti dai settori; Capacità di elaborare relazioni per pubblicazioni; Capacità di elaborare comunicati stampa e presentazioni; Capacità di predisporre rapporti di programmazione; Capacità di elaborare relazioni per comunicazioni istituzionali; Capacità di predisporre rapporti di monitoraggio.

Redattori di documenti di progetto

Comunicatori di progetto

Risorse Umane/Cod.	Profili professionali proposti	Cat	Dip
CAPARRA BENIAMINO	Sviluppatore software, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	D	ND
CARCEA CINZIA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	C	III

Piano di miglioramento della Provincia di Crotone anno 2007 – Condividere per crescere

DE LUCIA LUMENO ANTONIA	Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	ND
GIGANTE GREGORIO AMEDEO	Redattore di documenti di progetto, Comunicatore di progetto	C	III
GARGANESE EZIO FRANCESCO	Indagine Esterna, Codificatore ed elaboratore dei dati, Comunicatore di progetto	B	ND
GIGANTE GREGORIO AMEDEO	Redattore di documenti di progetto, Comunicatore di progetto	C	III
MACRI' GIUSEPPE	Indagine Interna, Redattore dei documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	B	II
MALACARI VINCENZO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	C	I
PETRONE MARINELLA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	III
PISCIUNERI FABIO BRUNO	Redattore di documenti di progetto, Comunicatore di progetto	C	ND
TRICOLI ACHILLE	Sviluppatore Software, Redattore di documenti di progetto	D	IV
VIOLA DOMENICO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi	C	ND

Progetto 2.5 Mappatura dei procedimenti amministrativi

Profili di competenza richiesti

Conoscenza specialistica di Access e/o SQL; Capacità di lavorare in gruppo; Capacità di problem solving; Capacità propositiva; Capacità di lavorare nell'inserimento dati in maniera precisa e veloce; Disponibilità a lavorare per obiettivi, in particolare rispetto della tempistica; Disponibilità a lavorare al di fuori dell'orario di lavoro; Disponibilità all'ascolto e al dialogo; Capacità relazionali interpersonali adeguate (linguaggio, cortesia, affabilità); Disponibilità allo spostamento presso sedi periferiche (ad esempio Cirò Marina); Conoscenza dei principali procedimenti gestiti dai settori; Capacità di intervistare dirigenti e funzionari; Capacità di elaborare relazioni per pubblicazioni; Capacità di elaborare comunicati stampa e presentazioni; Capacità di organizzazione di eventi; Capacità di predisporre rapporti di programmazione; Capacità di elaborare relazioni per comunicazioni istituzionali; Capacità di predisporre rapporti di monitoraggio; Attività di supporto alla predisposizione di copie; Attività di supporto nella comunicazione interna.

Rilevatori processi

Sviluppatori di software

Codificatori ed elaboratori di dati

Redattori di documenti di progetto

Comunicatori di progetto

Risorse Umane/Cod.	Profili professionali proposti	Cat	Dip
CAPARRA BENIAMINO	Sviluppatore software, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	D	ND
DE LUCIA LUMENO ANTONIA	Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	ND
FEDELE CIRO	Sviluppatore software, Indagine Esterna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	C	II
GIGANTE GREGORIO AMEDEO	Redattore di documenti di progetto, Comunicatore di progetto	C	III
LUCIA CARMINE	Sviluppatore Software, Somministratore di indagine interna, Redattore di documenti di progetto	C	I
MACRI' GIUSEPPE	Indagine Interna, Redattore dei documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	B	II
MALACARI VINCENZO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	C	I
NOCE BENIAMINO	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti, Codificatore ed elaboratore dati, Rilevatore di processi, Comunicatore di progetto	C	III
PETRONE MARINELLA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	III
PISCIUNERI FABIO BRUNO	Redattore di documenti di progetto, Comunicatore di progetto	C	ND
STRICAGNOLO MICHELE	Indagine Esterna, Redattore di documenti, Rilevatore di processi	C	III
TRICOLI ACHILLE	Sviluppatore Software, Redattore di documenti di progetto	D	IV
VIOLA DOMENICO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi	C	ND

Progetto 2.6 Rapporto ai cittadini

Progetto completamente realizzato attraverso l'utilizzo del personale di staff della Presidenza e della Direzione Generale.

Progetto 2.7 Bilancio sociale

Profili di competenza richiesti

Disponibilità all'ascolto e al dialogo; Capacità relazionali interpersonali adeguate (linguaggio, cortesia, affabilità); Disponibilità allo spostamento presso sedi periferiche (ad esempio Cirò Marina); Conoscenza dei principali procedimenti gestiti dai settori; Capacità di intervistare dirigenti e funzionari; Capacità di elaborare relazioni per pubblicazioni; Capacità di elaborare comunicati stampa e presentazioni; Capacità di organizzazione di eventi; Capacità di predisporre rapporti di programmazione; Capacità di elaborare relazioni per comunicazioni istituzionali; Capacità di predisporre rapporti di monitoraggio; Attività di supporto alla predisposizione di copie; Attività di supporto nella comunicazione interna.

Rilevatori processi

Redattori di documenti di progetto

Comunicatori di progetto

Risorse Umane/Cod.	Profili professionali proposti	Cat	Dip
CAPARRA BENIAMINO	Sviluppatore software, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	D	ND
FEDELE CIRO	Sviluppatore software, Indagine Esterna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	C	II
LUCIA CARMINE	Sviluppatore Software, Somministratore di indagine interna, Redattore di documenti di progetto	C	I
MALACARI VINCENZO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	C	I
TRICOLI ACHILLE	Sviluppatore Software, Redattore di documenti di progetto	D	IV
VIOLA DOMENICO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi	C	ND
VUOZZO ROBERTA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	II

Progetto 2.8 Piano della Formazione 2008-2010

Profili di competenza richiesti

Disponibilità all'ascolto e al dialogo; Capacità relazionali interpersonali adeguate (linguaggio, cortesia, affabilità); Disponibilità allo spostamento presso sedi periferiche (ad esempio Cirò Marina); Conoscenza dei principali procedimenti gestiti dai settori; Capacità di intervistare dirigenti e funzionari; Capacità di elaborare relazioni per pubblicazioni; Capacità di elaborare comunicati stampa e presentazioni; Capacità di organizzazione di eventi; Capacità di predisporre rapporti di programmazione; Capacità di elaborare relazioni per comunicazioni istituzionali; Capacità di predisporre rapporti di monitoraggio; Attività di supporto alla predisposizione di copie; Attività di supporto nella comunicazione interna.

Rilevatori processi

Redattori di documenti di progetto

Comunicatori di progetto

Risorse Umane/Cod.	Profili professionali proposti	Cat	Dip
CAPARRA BENIAMINO	Sviluppatore software, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	D	ND
DE LUCIA LUMENO ANTONIA	Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	ND
FEDELE CIRO	Sviluppatore software, Indagine Esterna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore dati, Comunicatore di progetto	C	II
LUCIA CARMINE	Sviluppatore Software, Somministratore di indagine interna, Redattore di documenti di progetto	C	I

Piano di miglioramento della Provincia di Crotone anno 2007 – Condividere per crescere

MACRI' GIUSEPPE	Indagine Interna, Redattore dei documenti di progetto, Rilevatore dei processi Comunicatore di progetto	B	II
MALACARI VINCENZO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	C	I
PETRONE MARINELLA	Indagine Esterna, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Rilevatore dei processi, Comunicatore di progetto	D	III
STRICAGNOLO MICHELE	Indagine Esterna, Redattore di documenti, Rilevatore di processi	C	III
VIOLA DOMENICO	Sviluppatore Software, Indagine Interna, Redattore di documenti di progetto, Codificatore ed elaboratore di dati, Rilevatore dei processi	C	ND

COSTO COMPLESSIVO DEL PROGETTO

Il costo complessivo del progetto è pari a €. **54.800,00** così ripartiti:

Costo del Personale

Cat	Numero	Costo orario straordinario	Bonus innovatività	CPDEL	IRAP	Costo orario	Totale ore	Costo totale
D	5	12,82	6,07	4,5	1,61	25	569	14.225,00
C	15	11,72	6,42	4,32	1,54	24	1.029	24.696,00
B	6	10,44	6,94	4,14	1,48	23	199	4.577,00
Risorse ancora da ripartire								2,00
TOTALE COSTO DEL PERSONALE							1.797	43.500,00

Costo della formazione e delle prestazioni di servizi

Descrizione dell'intervento	Totale ore	Costo Orario	Bonus innovatività	CPDEL	IRAP	Costo orario complessivo	Costo totale
Corso di Formazione con docente esterno sulla Mappatura dei processi chiave e di supporto	24	123,95	26,05			150	3.600,00
Consulenza specialistica sulla gestione per processi	38,5	200,00				200,00	7.700,00
TOTALE							11.300,00

RIEPILOGO

Costo del personale	43.500,00
Costo della formazione	3.600,00
Costo delle prestazioni di servizio	7.700,00
TOTALE COMPLESSIVO DEL PROGETTO	54.800,00

TERZA SEZIONE

3.1 RIEPILOGO DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

I progetti del piano di miglioramento

Cod.	Attività	Previsione Iniziale			Variazioni			Previsione Attuale			Ore
		Personale	Consulenza	Costo totale	Personale	Consulenza	Costo totale	Personale	Consulenza	Costo totale	
	Condividere per crescere	80.000	20.000	100.000	-21	0	-21	79.979	20.000	99.979	3.316
1	Progetto 1: Ascoltare per decidere	36.500	8.700	45.200	-19	0	-19	36.481	8.700	45.181	1.519
1.01	Presidio del piano	3.000	0	3.000	-1.335		-1.335	1.665	0	1.665	68
1.02	Autovalutazione selettiva	4.500	0	4.500	-1.998		-1.998	2.502	0	2.502	103
1.03	Diffusione ed elaborazione dati Customer Satisfaction	5.000	2.700	7.700	429		429	5.429	2.700	8.129	228
1.04	Customer Satisfaction Mercato del lavoro	6.700	0	6.700	2.573		2.573	9.273	0	9.273	383
1.05	Customer Satisfaction Attività Produttive	6.700	0	6.700	408		408	7.108	0	7.108	293
1.06	Customer Satisfaction Front Office	3.600	0	3.600	2.026		2.026	5.626	0	5.626	238
1.07	Customer Satisfaction Trasporti	3.000	0	3.000	-3.000		-3.000	0	0	0	0
1.08	Analisi benessere organizzativo	4.000	0	4.000	878		878	4.878	0	4.878	206
1.09	Analisi di percezione dell'Ente	0	6.000	6.000	0		0	0	6.000	6.000	0
2	Progetto 2: Consapevolezza di se stessi	43.500	11.300	54.800	-2	0	-2	43.498	11.300	54.798	1.797
2.01	Mappatura delle competenze	8.000	0	8.000	201		201	8.201	0	8.201	339
2.02	Mediateca	2.000	0	2.000	134		134	2.134	0	2.134	89
2.03	Mappatura dei processi chiave e di supporto	10.000	5.400	15.400	1.219	2.700	3.919	11.219	8.100	19.319	468
2.04	Manuale della qualità	3.000	3.200	6.200	-137		-137	2.863	3.200	6.063	118
2.05	Mappatura dei procedimenti amministrativi	5.500	0	5.500	1.330		1.330	6.830	0	6.830	280
2.06	Rapporto ai cittadini	2.000	0	2.000	-2.000		-2.000	0	0	0	0
2.07	Bilancio Sociale	6.000	2.700	8.700	-293	-2.700	-2.993	5.707	0	5.707	235
2.08	Piano della Formazione 2008-2010	7.000	0	7.000	-456		-456	6.544	0	6.544	268

Costo del Personale

Cat	Numero	Costo orario straordinario	Bonus innovatività	CPDEL	IRAP	Costo orario	Totale ore	Costo totale
D	9	12,82	6,07	4,5	1,61	25	965	24.125,00
C	14	11,72	6,42	4,32	1,54	24	1781	42.744,00
B	6	10,44	6,94	4,14	1,48	23	570	13.110,00
Risorse da ripartire								21,00
TOTALE COSTO DEL PERSONALE							3.316	80.000,00

Costo della formazione e delle prestazioni di servizi

Descrizione dell'intervento	Totale ore	Costo Orario	Bonus innovatività	CPDEL	IRAP	Costo orario complessivo	Costo totale
Corso di formazione con docenti interni sulla Customer Satisfaction	18	123,95	26,05			150,00	2.700,00
Corso di Formazione con docente esterno sulla Mappatura dei processi chiave e di supporto	24	123,95	26,05			150,00	3.600,00
Rapporto sulla percezione dei cittadini e delle imprese della Provincia di Crotone	1	6.000,00				6.000,00	6.000,00
Consulenza specialistica sulla gestione per processi	38,5	200,00				200,00	7.700,00
TOTALE							20.000,00

RIEPILOGO

Costo del personale	80.000,00
Costo della formazione	6.300,00
Costo delle prestazioni di servizio	13.700,00
TOTALE COMPLESSIVO DEL PROGETTO	100.000,00

QUARTA SEZIONE

4.1 GESTIONE DELLE FASI DI ATTUAZIONE

Gli interventi di sistema presenti nel “**Piano di miglioramento della Provincia di Crotone anno 2007 – Condividere per crescere**”, trovano il presupposto nelle strategie dell’Ente a partire dal 2002.

Le diverse vicissitudini accadute all’Ente, hanno comportato dei ritardi nella realizzazione dell’obiettivo strategico che è quello di creare una macchina amministrativa efficiente ed in grado di gestire al meglio l’importantissimo potenziale di risorse umane reperite attraverso procedure selettive.

Gli interventi di “sistema” già attivati sono stati i seguenti:

Anno 2002	Anno 2003	Anno 2004	Anno 2005	Anno 2006
<ul style="list-style-type: none"> 🚧 Nuova metodologia di valutazione della Dirigenza 🚧 Predisposizione della Carta dei Servizi 🚧 Sviluppo delle nuove tecnologie attraverso il Piano Nazionale sull’E-Government 🚧 Informatizzazione del Protocollo 🚧 Accesso al PEG e al Piano dettagliato degli obiettivi in rete 	<ul style="list-style-type: none"> 🚧 Informatizzazione degli iter amministrativi 🚧 Nuovo sito Istituzionale e canali tematici 🚧 Interventi di formazione residenziale con utilizzazione di formatori interni 	<ul style="list-style-type: none"> 🚧 Piano di comunicazione 🚧 Attivazione dei sistemi contabili elementari 🚧 Mappatura delle attività e dei prodotti dei singoli uffici 🚧 Attivazione di sistemi extracontabili di analisi economico-patrimoniale e analitica 🚧 Interventi di formazione residenziale 	<ul style="list-style-type: none"> 🚧 Autovalutazione diffusa attraverso il modello CAF 2002 🚧 Modifica dei criteri di valutazione delle prestazioni dirigenziali 🚧 Attivazione dell’Organismo sul Controllo di Gestione e sul Controllo Strategico 🚧 Attivazione della Cabina di Regia per la Programmazione Strategica Provinciale 	<ul style="list-style-type: none"> 🚧 Riqualificazione del personale 🚧 Progressioni economiche 🚧 Avvio del piano della formazione residenziale 🚧 Riorganizzazione in dipartimenti 🚧 Modifica dei criteri di valutazione delle prestazioni dirigenziali

Attraverso l’elaborazione dei due documenti di analisi denominati:

- 1) Rapporto di autovalutazione con l’applicazione del CAF anno 2005;
- 2) Rapporto di valutazione per partecipazione Premio Qualità PA 2005;
- 3) Raffronto tra le due valutazioni (Allegato A);

il Comitato di autovalutazione ha proposto all’Amministrazione che:

- Gli obiettivi generali, del Piano siano indicati come obiettivi strategici nella RPP anno 2007-2009; mentre gli obiettivi specifici dei singoli progetti, negoziati con i Dirigenti responsabili, saranno indicati come obiettivi di miglioramento nel PDO 2007;
- I progetti che otterranno risorse esterne attraverso agevolazioni regionali, nazionali e comunitarie, ottengano la copertura finanziaria della parte di cofinanziamento; mentre i progetti che richiedono risorse interne saranno finanziati, dietro concertazione con i sindacati, con le risorse dell’Amministrazione che transiteranno nel Fondo Incentivante attribuite ai progetti obiettivo ed otterranno dall’Ente la valutazione di progetti ad alta valenza strategica.

L’implementazione di altri interventi di sistema e gli interventi di processo, non previsti nel Piano di Miglioramento del 2007, ma che sono le condizione del Quadro logico degli interventi, consistono:

- Nell’attivazione di efficaci sistemi di comunicazione interna verticali e orizzontali;
- In politiche motivazionali del personale più efficaci;
- Nell’attivazione di tavoli di concertazione con gli stakeholders per la risoluzione dei problemi del territorio;
- Nell’attivazione di politiche di governance esterna sulle società a cui sono stati esternalizzati i servizi;
- Nell’utilizzo della finanza innovativa e nella razionalizzazione dei costi della struttura amministrativa.

4.2 MODALITÀ DI PRESIDIO DEL PIANO

Il Piano di miglioramento, organizzato in diversi ambiti paralleli, consta di una organizzazione orientata alla suddivisione del Piano in singoli subprogetti.

Allo stesso tempo, si identificano diversi attori fra cui:

- ✓ il Promotore, nella persona del Direttore Generale, in qualità di presidente del Comitato di Autovalutazione, che è il committente e il valutatore finale dei risultati;
- ✓ i Responsabili di Progetto e di sub Progetto (che sovrintendono a tutte le operazioni), nelle persone del Capo di Gabinetto, del Direttore Generale, dei Direttori di Dipartimento e dei Dirigenti al Bilancio e Programmazione e Affari Generali;
- ✓ i membri del Nucleo di Valutazione, direttamente attraverso il Presidente, per ottenere elementi utili ai fini della valutazione della dirigenza impegnata nei progetti e per il controllo strategico;
- ✓ il servizio controllo di gestione per la determinazione dello stato di avanzamento delle singole attività, dei progetti singoli e del Piano in generale.

Il Promotore e i Responsabili di Progetto valutano e identificano, assieme al Comitato di autovalutazione, tre parametri di valutazione necessari ad assicurare la qualità del progetto:

- a) Costi del singolo progetto;
- b) Tempi del singolo progetto;
- c) Qualità e Performance del singolo progetto.

Per costi e tempo, la valutazione avviene in funzione del costo/tempo messo a budget e del costo/tempo effettivo.

Per la qualità sono stabilite le funzionalità minime per ogni frame e milestone associato. Attraverso l'analisi delle schede settimanali di monitoraggio si stabilisce l'attività prevista per il singolo componente e a consuntivo l'attività svolta. In tal modo, la qualità viene assicurata da un sistema di controllo di gestione del progetto che consente di individuare, da parte del Responsabile, aree di particolare criticità, personale non motivato o non interessato e dirottare su queste le azioni correttive.

Il Servizio Controllo di Gestione, assieme ai Responsabili di Attività, faranno uso di strumenti che consentono, su base statistica, di stabilire la probabilità di conseguimento degli obiettivi stabiliti in termini di tempo, budget e qualità, sulla base di opportune distribuzioni di frequenza.

Questo consente di monitorare costantemente i progressi dei progetti e di operare con una ragionevole certezza del raggiungimento degli obiettivi.

Il team di progetto viene scelto direttamente da ogni singolo Responsabile Direttore di Dipartimento in base agli obiettivi attribuiti e al budget disponibile.

Per quanto riguarda le risorse umane, verrà predisposta la lista delle figure necessarie, con i relativi skill e l'esperienza richiesta; particolare attenzione sarà dedicata alle figure specialistiche.

Per la complessità e la multidisciplinarietà dei progetti i membri del team di progetto saranno reperiti in diversi Dipartimenti e Settori.

L'allocazione delle risorse sul progetto, in considerazione del fatto che è fondamentale garantire il rispetto della tempistica (per milestones strategici sono previsti anche incisive forme di penalizzazione) e la continuità delle iniziative, avverrà in maniera oculata e predisponendo meccanismi per cui le persone insisteranno sul progetto, magari su attività diverse, ma utilizzando tutti i propri skill, per periodi in grado di coprire tutta la durata del progetto stesso.

Nel corso del progetto saranno condotte analisi di costo e analisi dei rischi, per valutare l'impatto complessivo sul progetto, considerando i punti di vista del Team di lavoro.

Oltre ai milestones, vengono stabilite almeno due review generali di monitoraggio nel mese di dicembre e nel mese di aprile 2008, per verificare l'andamento generale e attivare, se necessario, gli opportuni piani correttivi e una definitiva a giugno 2008 di valutazione per la verifica sullo stato di raggiungimento degli obiettivi. L'impatto del Piano sarà valutato entro dicembre 2008.