Unione europea
Fondo sociale europeo

Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali
Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione

Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione pubblica

FSE per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali per la formazione e l'occupazione

PON Governance e Azioni di Sistema (FSE) 2007-2013 Obiettivo Convergenza
Asse E "Capacita' istituzionale"
Obiettivo specifico 5.3 – Migliorare gli standard dei servizi pubblici

Seminario Conclusivo
9 luglio 2010

Laboratorio CAF Puglia

Amministrazione: *Comune di Andria*
Settore Socio Sanitario

Formez

Il problema emerso attraverso il processo di autovalutazione

Il problema principale emerso dal processo di autovalutazione riguarda il mancato coinvolgimento dei dipendenti del Settore nella definizione/condivisione degli obiettivi dell'organizzazione e la misurazione dei risultati orientati al personale del Settore, nonché al cittadino cliente.

Le soluzioni individuate

INIZIATIVA / PROGETTO n. 1 – MIGLIORAMENTO dell'ORGANIZZAZIONE INTERNA

- Mappatura formale di tutti i processi in capo al Settore, con descrizione e documentazione sistematica dei singoli processi, con indicazione degli attori e relative responsabilità, delle risorse ad esse assegnate, degli indicatori di processo e degli obiettivi di performance;
- Implementazione di un sistema strutturato ed informatizzato di raccolta dei dati relativi a tutte le convenzioni o collaborazioni;

INIZIATIVA / PROGETTO n. 2 – CITTADINO / CLIENTE

- Standardizzazione della *customer satisfacion* riferita ai servizi erogati, con elaborazione statistica dei dati e monitoraggio periodico degli stessi;
- Utilizzo del sito internet del Comune, con un *link* dedicato esclusivamente al Settore, finalizzato all'ascolto dei bisogni dei portatori di interesse (suggerimenti e reclami).

INIZIATIVA / PROGETTO n. 2 – PERSONALE (CONVOLGIMENTO e FORMAZIONE)

- Progettazione di attività di formazione e sviluppo delle competenze del personale e relativa promozione delle stesse presso gli organi competenti;
- Incontri periodici di condivisione e comunicazione delle iniziative di miglioramento progettate;
- Progettazione ed implementazione di un percorso di rilevazione strutturata e sistematica della soddisfazione complessiva del personale del Settore, nei confronti della dirigenza e del sistema di gestione e per le condizioni lavorative.

I vantaggi per i beneficiari

I vantaggi rivolti ai beneficiari interni:

- *Conoscere in ogni momento "chi fa che cosa";*
- *Procedure standardizzate e trasparenti;*
- *Crescita formativa e professionale.*

I vantaggi rivolti ai beneficiari esterni:

- *Conoscere il grado di soddisfazione del cittadino/cliente, rispetto ai servizi offerti;*
- *Il conseguente e continuo miglioramento degli stessi servizi offerti.*