



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

STRUMENTO N°10

PIANO DI MIGLIORAMENTO

PIANO DI MIGLIORAMENTO

La presente scheda ha l'obiettivo di fornire una traccia nell'impostazione delle analisi delle criticità rilevate e dei relativi piani di miglioramento.

Analisi delle criticità

Nell'effettuare l'analisi delle criticità bisognerà individuare i seguenti elementi:

- Livello di gravità della criticità (dando un valore del tipo alto, medio, basso)
- Tipologia della criticità
- Descrizione della criticità
- Indicatori di riferimento e relativa misurazione

Questi dati consentiranno di definire il perimetro della criticità al fine di impostare in maniera puntuale le relative azioni di miglioramento.

Piani di miglioramento

I piani di miglioramento hanno lo scopo di rendere esplicite le azioni da intraprendere per la risoluzione delle criticità individuate.

Per ciascuna criticità dovrà essere quindi individuato:

- Obiettivo del progetto
- Il titolare del progetto, cioè il responsabile della realizzazione
- Funzionari coinvolti, cioè le altre risorse che dovranno operare per la risoluzione della criticità
- Indicatore di riferimento, per la misurazione dei miglioramenti ottenuti
- Il valore iniziale dell'indicatore
- Il valore obiettivo da raggiungere
- Le date entro le quali il miglioramento dovrà essere conseguito
- Una descrizione del progetto
- Le singole azioni da intraprendere per conseguire il miglioramento
- Le risorse economiche e materiali messe a disposizione per il progetto

PIANO DI MIGLIORAMENTO

INDICE

| | |
|--|----------|
| 1 ANALISI DELLE CRITICITÀ RISCONTRATE | 4 |
| 1.1 CRITICITÀ NUMERO 1: | 4 |
| 1.2 CRITICITÀ NUMERO 2: | 5 |
| 1.3 CRITICITÀ NUMERO N: | 5 |
| 2 IL PIANO DI MIGLIORAMENTO..... | 6 |
| 2.1 PROGETTO DI MIGLIORAMENTO A..... | 6 |
| 2.2 PROGETTO DI MIGLIORAMENTO N° | 7 |

ANALISI DELLE CRITICITÀ RISCOSTRATE

.....

Criticità numero 1: ...

Servizio coinvolto dalle criticità

Servizio numero 1

Livello di gravità della criticità

(alto – medio – basso)

Tipologia di criticità

- a) Problematiche relative ad uno scambio critico con un altro servizio
- b) Problematiche relative al personale
- c) Problematiche relative alla tecnologia
- d) Problematiche funzionali (locali inadatti, mezzi, ecc.).
- e)

Descrizione della criticità

Indicatori di riferimento

Indicatore 1: Indice di soddisfazione complessiva

Valore misurato: 5

Indicatore 2:

Valore misurato:

Criticità numero 2: ...

Criticità numero n: ...

IL PIANO DI MIGLIORAMENTO

Progetto di miglioramento A

Nome del progetto

Riduzione dei tempi per il rilascio delle autorizzazioni in materi di...

Titolare del progetto

Dott. Mario Rossi

Funzionari coinvolti

G. Verdi, A. Bianchi

Indicatore di riferimento

Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione per ...

Valore iniziale:

145 giorni

Valore obiettivo:

90 giorni

Data di inizio

01/11/2008

Data di scadenza

31/10/2009

Descrizione del progetto

Azioni da intraprendere

Azione 1

Azione 2

Azione n

Risorse finanziarie assegnate

| Progetto A | | 12 Mensilità del Progetto | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| | | apr | mag | giu | lug | ago | set | ott | nov | dic | gen | feb | mar | |
| Fase 0 - Action Plan dell'intervento | | | | | | | | | | | | | | |
| 0,1 | Piano Operativo | | | | | | | | | | | | | |
| Fase 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1,1 | Attività 1 | | | | | | | | | | | | | |
| 1,2 | Attività 2 | | | | | | | | | | | | | |
| Fase 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2,1 | Attività 3 | | | | | | | | | | | | | |
| 2,2 | Attività 4 | | | | | | | | | | | | | |
| Fase 3 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4,1 | Attività 5 | | | | | | | | | | | | | |
| 4,2 | Attività 6 | | | | | | | | | | | | | |

Cronoprogramma del Progetto A

Progetto di miglioramento N°

.....