



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

Formez PA

Webinar 3: I concetti fondamentali dell'eccellenza

20 marzo 2012

GUIDA E PUNTO DI ARRIVO DI PERFORMANCE ECCELLENTI



I Concetti Fondamentali

Definizione

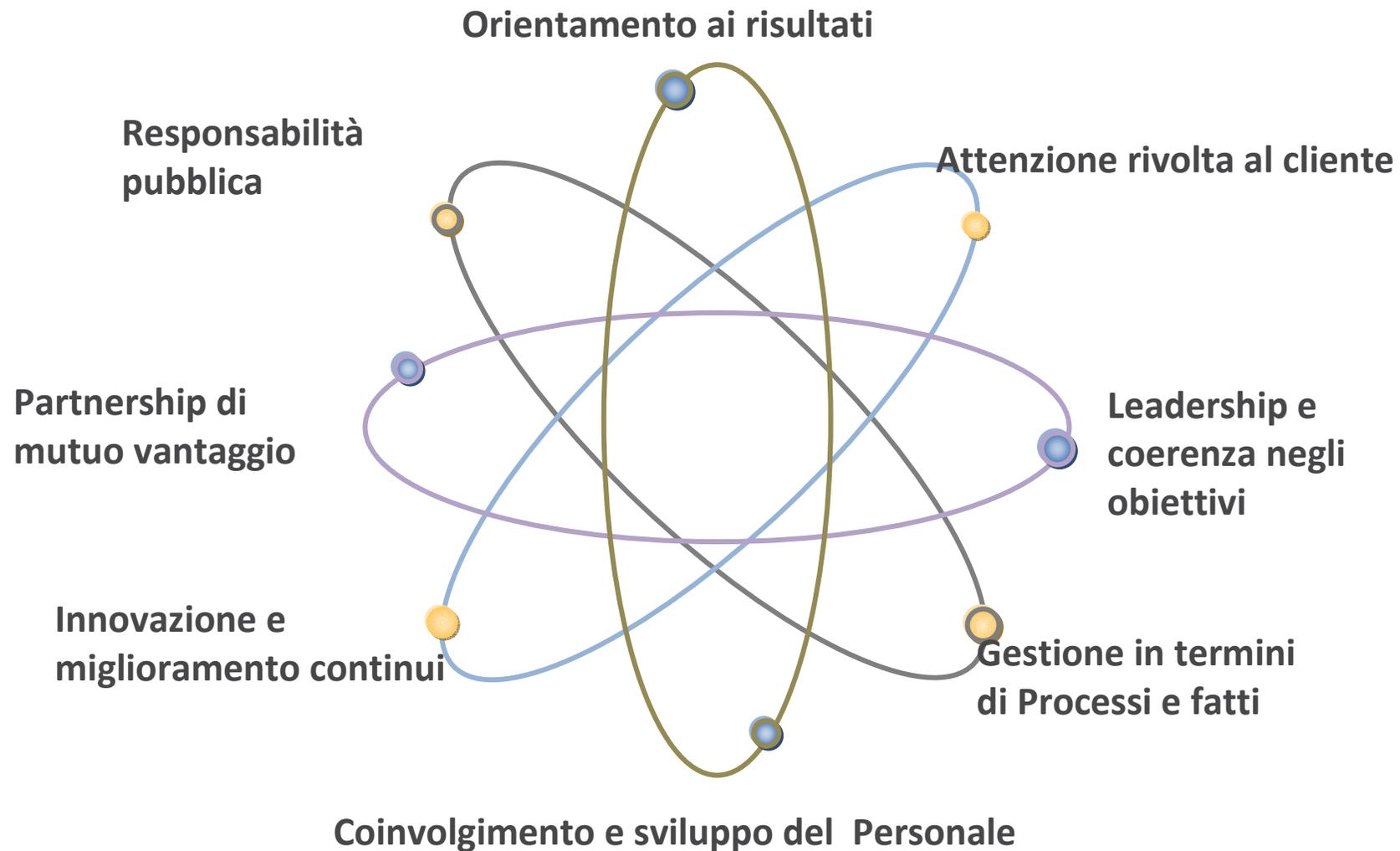
I Concetti Fondamentali dell'Eccellenza descrivono le prassi distintive riscontrabili nelle organizzazioni che hanno saputo raggiungere un elevato grado di eccellenza delle performance

L'esperienza di migliaia di organizzazioni dimostra che la conquista dell'eccellenza ed il suo mantenimento richiedono un forte impegno del management verso una completa attuazione dei Concetti Fondamentali



I Concetti fondamentali

Il Modello CAF 2006 ha mutuato dal Modello EFQM 2003 i seguenti Concetti Fondamentali:



I Concetti fondamentali

(da EFQM2003)

Definizione



La traduzione in pratica

(cosa significa applicare i Concetti Fondamentali)



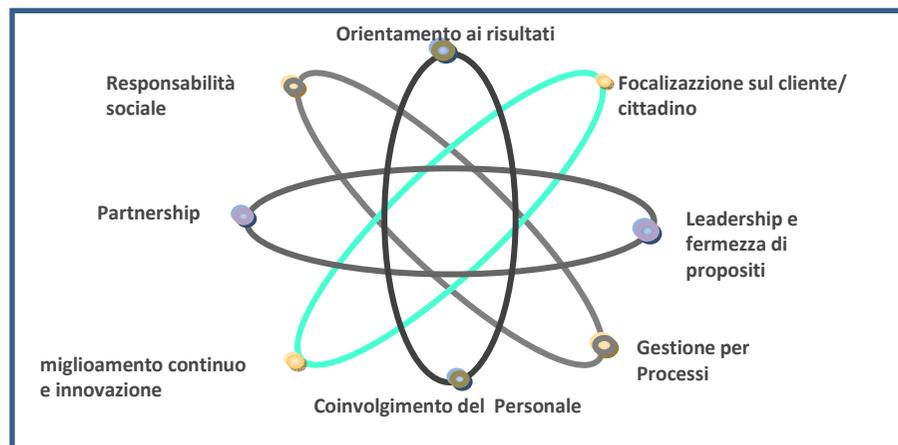
I vantaggi

(come l'impegno verso i diversi Concetti Fondamentali migliora ciò che l'organizzazione fa e i risultati ottenuti)

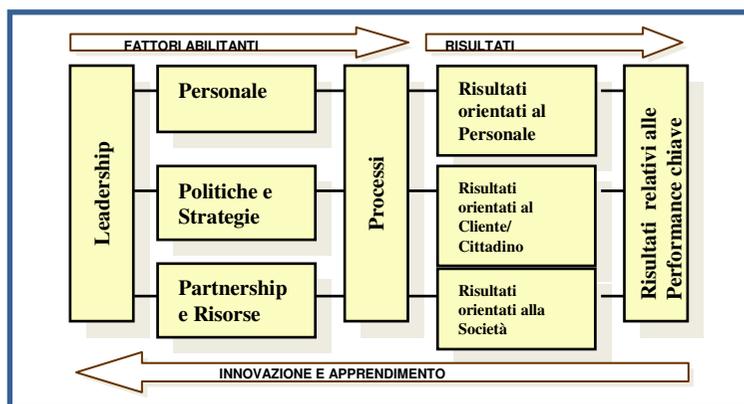
**I Concetti
Fondamentali**

(I Contenuti)

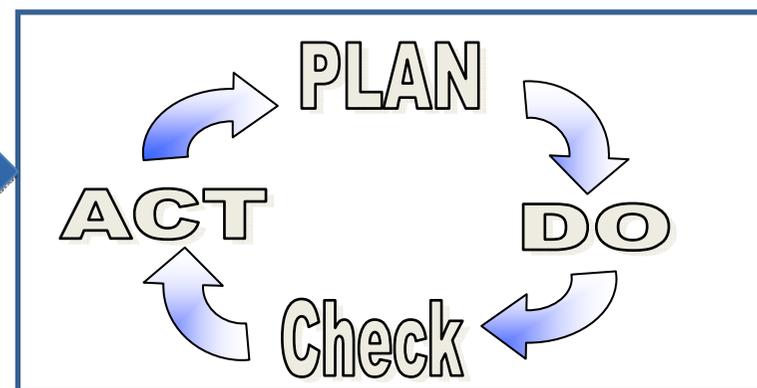
Il Modello CAF integra Concetti Fondamentali, Criteri e Metrica



I Concetti Fondamentali



La struttura dei Criteri



La Metrica PDCA

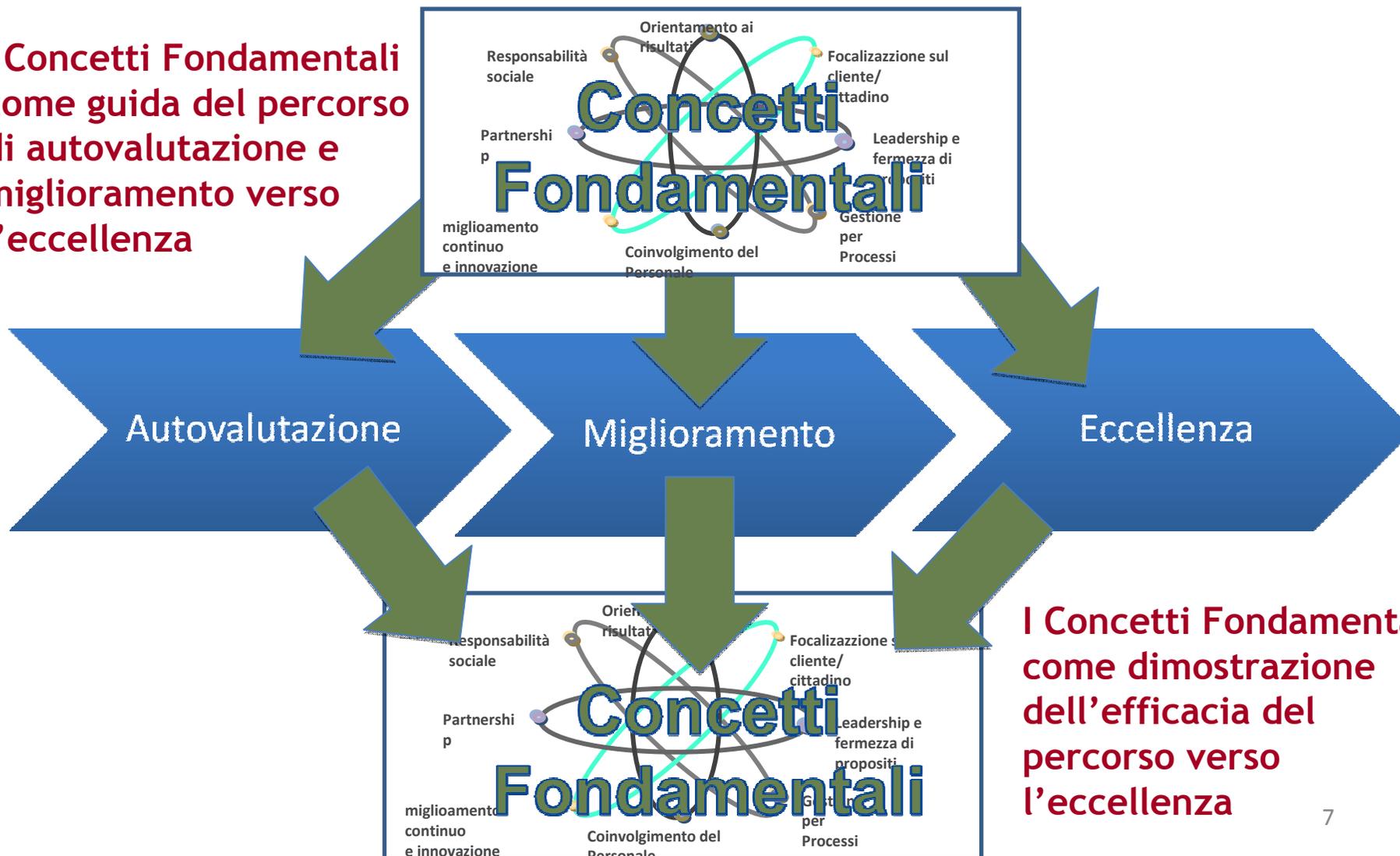
Concetti Fondamentali e Criteri del Modello CAF

Criteri	1				2				3			4						5			6		7		8		9	
	Leadership				Politiche e Strategie				Personale			Partnership e Risorse						Processi			Risultati Clienti		Risultati Personale		Risultati Società		Risultati di Performance	
Sottocriteri	1.1	1.2	1.3	1.4	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	7.1	7.2	8.1	8.2	9.1	9.2
Orientamento ai risultati		■		■	■			■			■			■			■	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■
Focalizzazione sul cliente/cittadino	■	■		■	■		■			■			■				■	■	■	■	■	■		■				
Leadership e fermezza di propositi	■	■	■	■				■		■	■												■					
Gestione per processi e obiettivi		■				■	■	■			■							■		■	■	■	■	■	■	■	■	■
Coinvolgimento del personale	■		■		■		■		■	■	■	■		■		■	■				■	■	■		■			
Miglioramento continuo e l'Innovazione		■	■			■	■	■			■			■				■		■			■	■			■	■
Partnership				■						■		■				■											■	
Responsabilità sociale					■				■			■				■						■		■	■			

■ I contenuti del Concetto Fondamentale sono citati nel sottocriterio in questione ⁶

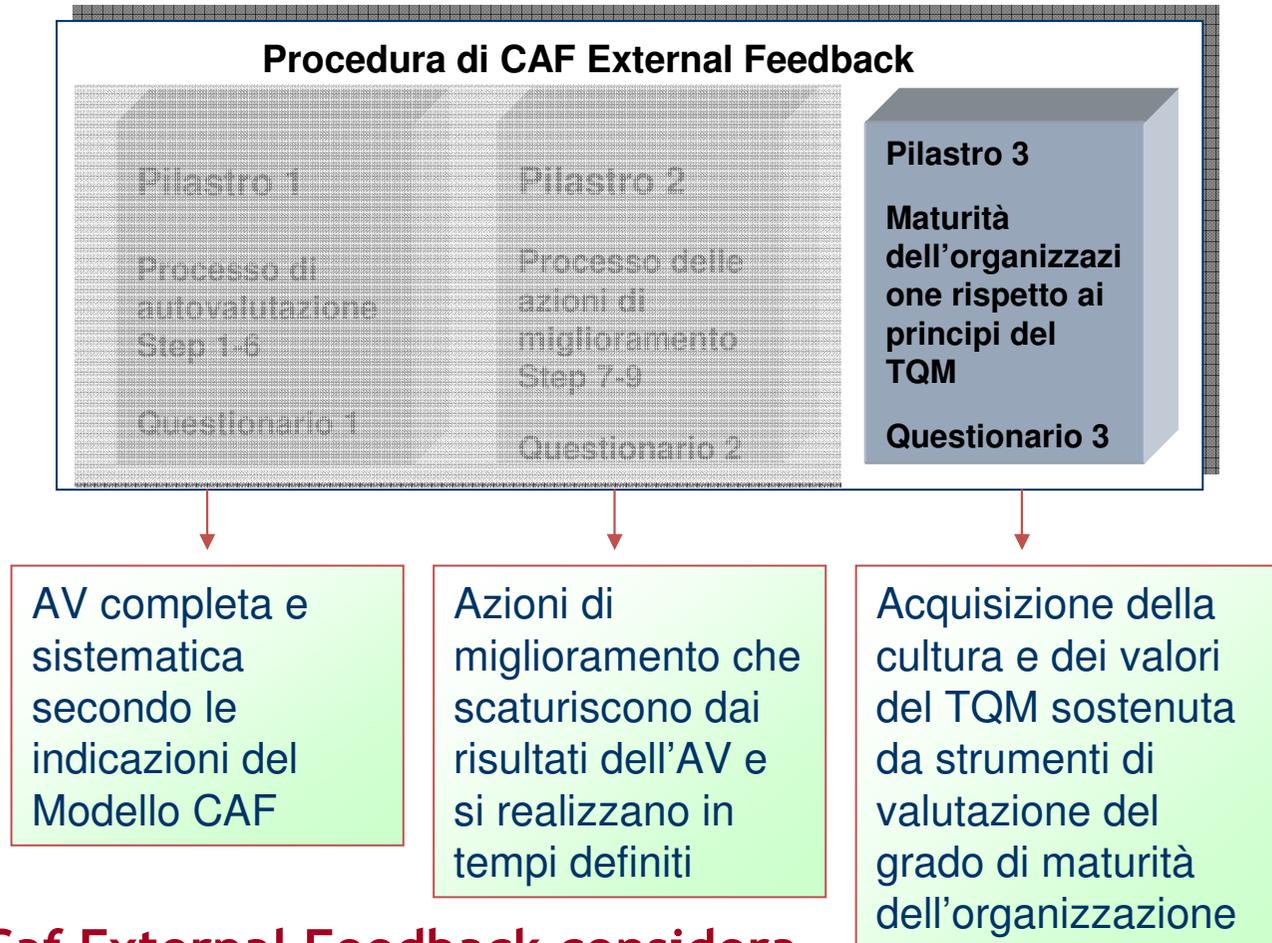
I Concetti Fondamentali come guida e dimostrazione dell'efficacia del percorso d'eccellenza

I Concetti Fondamentali come guida del percorso di autovalutazione e miglioramento verso l'eccellenza



I Concetti Fondamentali come dimostrazione dell'efficacia del percorso verso l'eccellenza

Concetti Fondamentali e CAF External Feedback



Il Processo Caf External Feedback considera la crescita della maturità dell'organizzazione relativamente ai Concetti Fondamentali come dimostrazione dell'efficacia del percorso verso l'eccellenza e come segno di acquisizione dei principi del TQM

Orientamento ai risultati

Definizione	Contenuti
<p>L'eccellenza consiste nel conseguire risultati in grado di soddisfare tutti i portatori di interesse dell'organizzazione.</p> <p>□</p>	<p>Ciò significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Essere flessibili nell'adattarsi alle esigenze dei portatori di interesse ■ misurare e prevedere le esigenze e le attese dei portatori di interesse ■ monitorare le loro esperienze e percezioni (<i>misurare i risultati</i>) ■ monitorare le prestazioni di organizzazioni simili (<i>benchmarking</i>) ■ raccogliere informazioni dai portatori di interesse per definire, attuare e riesaminare le strategie, gli obiettivi, le misure e i piani di breve, medio e lungo periodo ■ essere in grado di ottenere risultati bilanciati verso tutti i portatori di interesse

Orientamento ai risultati

I Vantaggi

- ◆ ricerca di valore aggiunto e successo sostenibile
- ◆ obiettivi di performance per il conseguimento di obiettivi strategici
- ◆ focalizzazione di tutta l'organizzazione sui risultati
- ◆ soddisfazione degli stakeholder

Come misurare la propria maturità:

1. Posizione iniziale: Tutti gli stakeholder sono identificati.

1. Posizione intermedia: Le esigenze degli stakeholder sono valutate in modo strutturato ed è stato sviluppato un set di indicatori

2. Posizione matura: Esistono chiari meccanismi per conseguire la soddisfazione di tutti gli stakeholder

Poll n° 1

L'orientamento ai risultati nella tua amministrazione

- 1. POSIZIONE INIZIALE
- 1. POSIZIONE INTERMEDIA
- 1. POSIZIONE MATURA

- 1. POSIZIONE INIZIALE NON RAGGIUNTA

- 1. NON SO

Focalizzazione sul cittadino /cliente

Definizione	Contenuti
<p>L'eccellenza consiste nel creare valore per il cittadino/cliente e sostenerla nel tempo.</p> <p>□</p>	<p>Ciò significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Conoscere i propri clienti e comprendere le loro esigenze ed attese ■ saper rispondere a tali esigenze ed attese ■ saper prevedere le future esigenze ed attese, operando per soddisfarle ■ osservare l'attività di organizzazioni che forniscono servizi simili, apprendendo buone pratiche da tale confronto (<i>benchmarking</i>) ■ monitorare le esperienze e le percezioni dei loro clienti, reagendo con prontezza ed efficacia ■ costruire e mantenere rapporti eccellenti con i cittadini/clienti

Focalizzazione sul cittadino /cliente

I Vantaggi

- ◆ soddisfazione / fidelizzazione dei cittadini / clienti
- ◆ motivazione dipendenti
- ◆ successo sostenuto nel tempo

Come misurare la propria maturità:

- 1. Posizione iniziale:** La soddisfazione del cliente viene valutata.
- 2. Posizione intermedia:** Gli obiettivi di breve e lungo termine sono connessi alle esigenze e attese dei clienti.
- 3. Posizione matura:** L'organizzazione consegue la soddisfazione del cliente e migliora in modo rapido ed efficace i problemi evidenziati dalle indagini.

Poll n° 2

La Focalizzazione sul cittadino/ cliente nella tua amministrazione

- 1. POSIZIONE INIZIALE
- 1. POSIZIONE INTERMEDIA
- 1. POSIZIONE MATURA

- 1. POSIZIONE INIZIALE NON RAGGIUNTA

- 1. NON SO

Leadership e fermezza di propositi

Definizione	Contenuti
<p>L' eccellenza consiste in una leadership visionaria e capace di ispirare, associata a una fermezza di propositi.</p> <p>□</p>	<p>Ciò significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ saper comunicare con chiarezza la direzione da intraprendere ■ definire i valori e l'etica dell'organizzazione, la sua cultura e struttura di governo ■ trainare e ispirare all'eccellenza attraverso l'esempio ■ essere aperti ai portatori di interesse e collaborare con loro ■ mantenere chiarezza e coerenza nei momenti difficili, adattando e riallineando l'organizzazione in funzione dei cambiamenti dell'ambiente esterno

Leadership e fermezza di propositi

I Vantaggi

- ◆ chiara identità dell'organizzazione
- ◆ condivisione di valori ed etica
- ◆ esempio attraverso il proprio comportamento e la motivazione del personale
- ◆ fiducia da parte di collaboratori e stakeholder

Come misurare la propria maturità

- 1. Posizione iniziale:** Sono definite la visione, la missione e la struttura organizzativa
- 2. Posizione intermedia:** Politiche, strategie, gestione del personale e dei processi sono allineati alla missione.
- 3. Posizione matura:** L'organizzazione, a tutti i suoi livelli, condivide i valori e i modelli etici e comportamentali.

Poll n° 3

La Leadership e fermezza di propositi nella tua amministrazione

- 1. POSIZIONE INIZIALE
- 1. POSIZIONE INTERMEDIA
- 1. POSIZIONE MATURA

- 1. POSIZIONE INIZIALE NON RAGGIUNTA

- 1. NON SO

Gestione per processi ed obiettivi

Definizione	Contenuti
<p>L' eccellenza consiste nel gestire l' organizzazione attraverso un complesso di sistemi, processi e fatti interdipendenti ed interrelati</p>	<p>Ciò significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ garantire l' attuazione delle politiche e strategie attraverso processi chiari ed integrati ■ attuare, gestire e migliorare i processi con efficacia e continuità ■ decisioni sulla base delle esigenze dei portatori di interesse ■ decisioni sulla base di informazioni fattuali ed attendibili, comprese quelle sulle performance di altre organizzazioni (benchmarking) ■ identificare i rischi e gestirli in modo efficace ■ individuare e mettere in atto misure preventive, mantenendo un clima di fiducia con i portatori di interesse

Gestione per processi ed obiettivi

I Vantaggi

- ◆ efficienza ed efficacia verso gli obiettivi e prodotti/servizi
- ◆ supporto al processo decisionale e alla gestione dei rischi
- ◆ fiducia da parte degli stakeholder

Come misurare la propria maturità

- 1. Posizione iniziale:** Sono definiti i processi per il raggiungimento dei risultati attesi
- 2. Posizione intermedia:** Ci si avvale di dati comparativi e di informazioni, interne ed esterne, per stabilire e perseguire obiettivi ambiziosi
- 3. Posizione matura:** L'analisi strutturata e sistematica della "capacità" dei processi viene utilizzata per promuovere miglioramenti di performance.

Poll n° 4

**La gestione per processi ed obiettivi nella tua
amministrazione**

- 1. POSIZIONE INIZIALE
- 1. POSIZIONE INTERMEDIA
- 1. POSIZIONE MATURA

- 1. POSIZIONE INIZIALE NON RAGGIUNTA

- 1. NON SO

Coinvolgimento del Personale

Definizione	Contenuti
<p>L'eccellenza consiste nel massimizzare il contributo dei dipendenti attraverso il loro sviluppo e coinvolgimento</p>	<p>Ciò significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ conoscere e sviluppare le competenze necessarie per attuare le strategie ■ monitorare le loro esperienze e percezioni ■ formare e sviluppare il personale e sostenerlo in tutte le fasi della sua crescita, per permettere di esprimere il proprio potenziale ■ preparare le persone per far fronte ai cambiamenti necessari ■ prendersi cura del benessere dei dipendenti e riconoscerne l'impegno ■ promuovere una cultura di fiducia, trasparenza e responsabilizzazione ■ favorire la generazione e attuazione di idee di miglioramento

Coinvolgimento del Personale

I Vantaggi

- ◆ **condivisione di mission e obiettivi**
- ◆ **impegno, motivazione e realizzazione del proprio potenziale**
- ◆ **miglioramento delle capacità e prestazioni**

Come misurare la propria maturità

- 1.Posizione iniziale:** Il personale accetta di farsi carico della responsabilità di risolvere i problemi
- 2.Posizione intermedia:** Il personale persegue gli obiettivi dell'organizzazione con spirito innovativo e creativo
- 3.Posizione matura:** Le persone dell'organizzazione, a tutti i livelli, sono messe in grado di esprimere pienamente il proprio potenziale.

Poll n° 5

Il Coinvolgimento del personale nella tua amministrazione

- 1. POSIZIONE INIZIALE
- 1. POSIZIONE INTERMEDIA
- 1. POSIZIONE MATURA

- 1. POSIZIONE INIZIALE NON RAGGIUNTA

- 1. NON SO



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

Formez PA

Webinar 3: I concetti fondamentali dell'eccellenza

20 marzo 2012

L'esperienza gestionale del Comune di Trento: partecipazione, coinvolgimento e sviluppo del personale

Massimo Manenti

TRE ESPERIENZE NEL COMUNE DI TRENTO

➤ **SKILL INVENTORY**

➤ **INDAGINE DI BENESSERE ORGANIZZATIVO**

➤ **NUOVO CONCORSO DI IDEE**

Identificazione e conoscenza competenze necessarie: Skill Inventory e gestione delle competenze

Curriculum - Mozilla Firefox
http://architettura/skill/curriculum.do

COMUNE DI TRENTO
Servizio Sistema Informativo

Utente : MANENTIM
Postazione: D12C154
Mappa : curriculum_pag

Martedì 13 Marzo 2012 Home Code Stampanti Stampa Modifica Password Log Off

RILEVAZIONE DELLE COMPETENZE

Cognome e nome: MANENTI, MASSIMO data: 13 marzo 2012
 Luogo e data di nascita: PARMA 10 luglio 1962 Servizio: 7 PERSONALE
 Categoria attuale: 19 DIRIGENTE - QUALIFICA UNICA Profilo professionale: 1 0 DIRIGENTE
 Data inizio rapporto di lavoro nell'ente: 1 agosto 2002 Data inizio ultima qualifica: 1 agosto 2002

Titolo di studio Esperienze lavorative Trasversali Informatiche Linguistiche
 Amministrative Programmazione Tecniche

COMPETENZE	Livello posseduto						note
	basso		medio		alto		
	1	2	3	4	5	6	
CONOSCENZE AREA AMMINISTRATIVO - CONTABILE							
GESTIONE PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO							
CONCESSIONE CONTRIBUTI	<input type="radio"/>						
AMMISSIONE A SERVIZI	<input type="radio"/>						
ACCORDI BONARI / TRANSATTIVI	<input type="radio"/>						
RILASCIO AUTORIZZAZIONI / CONCESSIONI	<input type="radio"/>						
PREDISPOSIZIONE E RILASCIO CERTIFICAZIONI	<input type="radio"/>						
CONTABILITA'							
ECONOMICA	<input type="radio"/>						
FINANZIARIA	<input type="radio"/>						
ATTIVITA' DI DOCUMENTAZIONE							
INVENTARIO	<input type="radio"/>						
REGISTRAZIONI	<input type="radio"/>	?					
ARCHIVIO E PROTOCOLLO	<input type="radio"/>						
SEGRETERIA							
STRUMENTI FINANZIARI							
FINANZA DI PROGETTO	<input type="radio"/>	?					
MUTUI	<input type="radio"/>						
SWAP, CARTOLARIZZAZIONI	<input type="radio"/>	?					
BOC	<input type="radio"/>						
TRIBUTI E IMPOSTE							
TRIBUTI E IMPOSTE COMUNALI							
IMPOSTE DIRETTE E INDIRETTE	<input type="radio"/>						

Skill Inventory e gestione delle competenze

- Match conoscenze e competenze possedute/necessarie all'attuazione di politiche-strategie-obiettivi-piani
- Partecipazione volontaria / ascolto gestionale
- Compilazione via web con applicativo sviluppato in house
- Oltre 500 profili individuali registrati (personale tecnico, amministrativo-contabile, addetti a qualità, programmazione, c.d.g.)
- Connessione al curriculum formativo individuale
- Autovalutazione del grado di conoscenza posseduto
- Impatto su piani formativi, knowledge sharing, utilizzo competenze interne

La rilevazione del benessere organizzativo: perché e come.

- Ci prendiamo cura delle persone e dell'ambiente lavorativo, attraverso l'ascolto ed il coinvolgimento.
- Misuriamo nel tempo il benessere organizzativo e l'impatto delle politiche gestionali sulla percezione e sulla motivazione dei collaboratori



INDAGINI DI RILEVAZIONE DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO

- ✓ Realizzate due edizioni, 2009 e 2011, rivolte a tutti i dipendenti
- ✓ Questionario impostato, rivisto e validato con la partecipazione diretta di un campione di dipendenti (circa 40) rappresentativi
- ✓ Partecipazione volontaria e trattamento dati in forma anonima
- ✓ Compilazione in entrambe le edizioni da parte di oltre l'84% dei dipendenti

La rilevazione del benessere organizzativo: i risultati

SEZIONE	2011	2009	DELTA	
	MEDIA	MEDIA	2009-2011	PERC. MIGL.
LEADERSHIP	2,857755	3,038028	0,1802725	3,00%
ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL LAVORO	3,059106	3,207455	0,1483489	2,47%
LAVORI DI GRUPPO E RELAZIONI	3,076859	3,190788	0,1139292	1,90%
CONDIZIONI DI IMPIEGO ED AMBIENTE DI LAVORO	2,586257	2,942857	0,3565997	5,94%
CONCILIAZIONE FAMIGLIA-LAVORO	2,850668	2,933255	0,0825867	1,38%
ORIENTAMENTO AL CAMBIAMENTO	3,070175	3,299766	0,2295906	3,83%
FORMAZIONE, VALORIZZAZIONE E GESTIONE	3,072264	3,320258	0,247994	4,13%
COMUNICAZIONE ED INTEGRAZIONE	2,906767	3,016393	0,1096261	1,83%
SODDISFAZIONE DEL LAVORO E APPARTENENZA	2,784183	2,937289	0,1531063	2,55%
POLITICA AMBIENTALE	2,506266	2,551913	0,0456473	0,76%
RUOLO DELL'ENTE NELLA COMUNITA'	2,459482	2,648712	0,18923	3,15%
MEDIA GENERALE	2,839071	3,007883	0,1688118	2,81%

La rilevazione del benessere organizzativo: fattori di successo e miglioramento.

- ❖ la comunicazione preventiva e dei risultati a livello di intera organizzazione e di singolo Servizio
- ❖ la condivisione con la leadership
- ❖ la costruzione partecipata dai dipendenti
- ❖ la trasparenza unita all'anonimato
- ❖ l'utilizzo di risultati e suggerimenti contenuti nelle domande aperte per l'individuazione di azioni di miglioramento sia a livello di intera organizzazione che di singola struttura
- ❖ monitoraggio delle azioni di miglioramento ed evidenza delle stesse



PROSSIMO OBIETTIVO => MANTENERE LE POSIZIONI NONOSTANTE...

Nuovo Concorso di idee

Massimizzare il contributo dei dipendenti attraverso il loro coinvolgimento

Creare un sistema di ascolto formalizzato
di realizzazione rapida delle idee
di riconoscimenti mirati all'individuo

Fertilizzare l'organizzazione verso un approccio innovativo e creativo

CONCORSO DI IDEE



CONCORSO DI IDEE



I° CICLO DI CAF WEBINAR

CONCORSO DI IDEE



Nuovo Concorso di idee

Destinatari:

- tutti i dipendenti ad eccezione di dirigenti e capiufficio
- non più di due premi per dipendente/anno

Obblighi del dirigente/capoufficio:

- istruttoria rapida (di norma entro una settimana dalla presentazione) e motivazione della relativa decisione
- realizzazione rapida (di norma entro 2 mesi)
- pubblicizzazione idee realizzate all'interno del Servizio
- trasmissione al Servizio Personale per la validazione ed il pagamento subito dopo realizzazione e misurazione primi risultati

Nuovo Concorso di idee: quali sono le idee premiabili

- Soluzioni innovative
- che incidano sul proprio lavoro o sul proprio flusso di lavoro
- che migliorino la qualità del servizio, che permettano di ridurre gli sprechi e i costi, che permettano di fare meglio il proprio lavoro
- i risultati devono essere misurabili e misurati
- devono essere state già realizzate con successo
- Non presentino costi significativi o contributi prevalenti esterni al servizio
- Premio Qualità aggiuntivo riconosce l'esportabilità in altri servizi dell'Amministrazione, la rilevanza dei risultati, i risparmi conseguiti

Risultati azioni per il personale 2011 su 2010 (*nonostante i mari agitati della PA ...*)

Prestazioni straordinarie a pagamento: - 53,12%

Prestazioni straordinarie a recupero: - 10,65%

Ore a recupero giacenti: - 3,6% (-10 % nel quadriennio)

Spese di missione: - 37,19%

Assenze per malattia: - 587 gg/anno

Grazie per l'attenzione



Miglioramento continuo e innovazione

Definizione	Contenuti
<p>L' eccellenza consiste nel porre in discussione lo status quo e nel realizzare il cambiamento per generare innovazione e miglioramento</p>	<p>Ciò significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ effettuare confronti al proprio interno e all'esterno sulle proprie attività e performance ■ essere aperti alle idee provenienti da tutti i portatori di interesse ■ incoraggiare a guardare oltre la quotidianità e le attuali esigenze ■ favorire la ricerca di opportunità di innovazione e miglioramento continuo ■ salvaguardare la loro proprietà intellettuale ■ Mettere in discussione lo status quo per la ricerca di innovazione e miglioramento continui

Miglioramento continuo e innovazione

I Vantaggi

- ◆ generazione di valore
- ◆ efficacia, efficienza e competitività
- ◆ innovazione di prodotti e servizi

Come misurare la propria maturità

1.Posizione iniziale: Vengono individuate le opportunità di miglioramento e si agisce di conseguenza.

1.Posizione intermedia: L'innovazione e il miglioramento continuo sono obiettivi pienamente condivisi da tutti.

2.Posizione matura: Vengono sistematicamente ricercate opportunità di miglioramento e innovazione per aggiungere valore

Poll n° 6

Il Miglioramento continuo e l'innovazione nella tua amministrazione

- 1. POSIZIONE INIZIALE
- 1. POSIZIONE INTERMEDIA
- 1. POSIZIONE MATURA

- 1. POSIZIONE INIZIALE NON RAGGIUNTA

- 1. NON SO

Partnership

Definizione	Contenuti
<p>L'eccellenza consiste nello sviluppare e mantenere rapporti di partnership in grado di aggiungere valore.</p>	<p>Ciò significa:</p> <ul style="list-style-type: none">■ cercare e mantenere rapporti di partnership per ottimizzare le proprie competenze distintive ed erogare maggior valore verso i cittadini/clienti■ favorire la collaborazione nelle partnership per il perseguimento degli obiettivi comuni e raggiungimento di vantaggio reciproco■ costruire un rapporto sostenibile nel tempo, basato sulla reciproca fiducia, sul rispetto e sulla trasparenza

Partnership

I Vantaggi

- ◆ generazione di valore per le parti interessate
- ◆ efficacia, efficienza e competitività
- ◆ condivisione di costi e rischi

Come misurare la propria maturità

1. Posizione iniziale: L'organizzazione sviluppa rapporti di partnership con organizzazioni esterne

2. Posizione intermedia: I partner sono selezionati e le partnership sono attuate in modo strutturato, valutandone i risultati.

1. Posizione matura: L'organizzazione sviluppa partnership di mutuo vantaggio come risorse aggiuntive per conseguire le proprie strategie.

Poll n° 7

La Partnership nella tua amministrazione

- 1. POSIZIONE INIZIALE
- 1. POSIZIONE INTERMEDIA
- 1. POSIZIONE MATURA

- 1. POSIZIONE INIZIALE NON RAGGIUNTA

- 1. NON SO

Responsabilità sociale

Definizione	Contenuti
<p>L' eccellenza consiste nel superare i requisiti normativi minimi dell' ambiente sociale in cui l'organizzazione opera, nel cercare di comprendere le attese della società e rispondervi adeguatamente.</p>	<p>Ciò significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ integrare ad ogni livello i valori della responsabilità sociale ed ambientale ■ soddisfare e superare le attese e le normative della comunità locale e globale ■ gestire i rischi nel campo sociale ed ambientale e promuovere opportunità di collaborazione su progetti di mutuo vantaggio con la società ■ essere consapevoli del proprio impatto sulla comunità presente e futura e impegnarsi per minimizzarne gli effetti negativi

Responsabilità sociale

I Vantaggi

- ◆ positiva immagine pubblica
- ◆ benessere e motivazione del personale
- ◆ fiducia dei portatori di interesse

Come misurare la propria maturità

1. Posizione iniziale: Le prescrizioni legali e regolamentari sono note e osservate

1. Posizione intermedia: E' presente un coinvolgimento attivo nella società

2. Posizione matura: L'organizzazione consegue e supera le aspettative e le leggi della comunità locale e, dove appropriato, della società

La Responsabilità sociale nella tua amministrazione

- 1. POSIZIONE INIZIALE
- 1. POSIZIONE INTERMEDIA
- 1. POSIZIONE MATURA

- 1. POSIZIONE INIZIALE NON RAGGIUNTA

- 1. NON SO



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

Formez PA

Webinar 3: I concetti fondamentali dell'eccellenza

20 marzo 2012



Polizia di Stato

**La Polizia Stradale verso l'eccellenza:
le partnership che aggiungono valore**



Delfina Di Stefano

caf
Centro Risorse CAF
Per l'autovalutazione e il miglioramento continuo

OBIETTIVI DELL'ADOZIONE DEL MODELLO CAF E PARTECIPAZIONE AL PREMIO QUALITA' DELLE PP.AA. 2010-2011:

- **Automisurarsi**
- **Superare l'autoreferenzialità**
- **Confrontarsi con un modello**
- **Verificare i livelli di qualità raggiunti**
- **Individuare gli step ancora da compiere**

**Un punto di forza individuato dal Team di valutazione:
le Partnership**

LE PARTNERSHIP alla base della SICUREZZA PARTECIPATA:



La strategia di Partnership della Polizia Stradale

Le finalità

- Migliore utilizzo delle risorse umane
- Risparmio di risorse materiali
- Potenziamento delle infrastrutture
- Sinergie collaborative nella gestione delle emergenze
- Sviluppi tecnologici
- Sviluppo e miglioramento dei rapporti con i cittadini / clienti

Attraverso

- Sistematica azione di rete con i partner chiave
- La relazione con i cittadini clienti
- La collaborazione con il mondo universitario
- La gestione delle risorse finanziarie, delle informazioni e del patrimonio tecnologico
- Il management delle infrastrutture

La strategia di Partnership della Polizia Stradale

Alcuni esempi di partnership:

- **Tecnologie:** Progetti Geoweb, Tutor, A3 SA-RC
- **Attrezzature:** Etilometri, precursori, autovelox, telelaser
- **Infrastrutture:** Remotizzazione Reparti minori
- **Finanze:** Accesso ai progetti PON per modernizzazione, sinergia con M.I.T.
- **Poste Italiane:** P.O.S. E C.N.A.I.
- **Università:** Progetti Icaro ed ICARUS
- **Fondazione Ania:** Guido e Brindo con prudenza
- **Mass Media:** SKY tg 24, Buongiorno Regione, Easy Driver, Isoradio

Un esempio di successo: la Convenzione con l'ASSOCIAZIONE delle CONCESSIONARIE AUTOSTRADALI



IMPEGNI PER LA POLIZIA STRADALE:

- Copertura esclusiva del servizio di vigilanza per 24 h e 365 gg;
- Messa in atto di moderni moduli operativi per aumentare visibilità e quantità e qualità controlli;
- Adozione di piani antinfortunistici;
- Azioni mirate per contrastare fenomeni illeciti.

IMPEGNI PER LE CONCESSIONARIE AUTOSTRADALI:

- Cessione in comodato d'uso gratuito degli immobili per le esigenze della Polizia Stradale;
- Fornitura di autoveicoli allestiti per i servizi di polizia;
- Investimento nelle tecnologie di supporto per l'attività di controllo;
- Messa a disposizione delle telecamere di sorveglianza e monitoraggio;
- Corresponsione indennità economica.

I VANTAGGI RECIPROCI

PER LA POLIZIA STRADALE, RISPARMIO FINANZIARIO A FRONTE DI:

- Disponibilità di ambienti in posizione strategica, confortevoli e logistica moderna;
- Impiego di un parco veicolare rinnovato ed efficiente;
- Dotazione di dispositivi ed apparecchiature di supporto.



PER LE CONCESSIONARIE AUTOSTRADALI:

- Assicurazione di un servizio continuativo e sulla totalità del tracciato;
- Garanzia di elevati livelli di professionalità;
- Adeguata tutela del patrimonio infrastrutturale.

PER IL CITTADINO:

- Presenza qualificata di organi di vigilanza, sia in fase preventiva che repressiva;
- Immediata assistenza in caso di bisogno;
- Innalzamento standard di sicurezza.

Un altro esempio di successo: la Rete Viabilità Italia



- Esperienza riuscita di coordinamento;
- Sintesi delle individualità messe a fattor comune;
- Camera di compensazione dei bisogni delle singole componenti.

VANTAGGI PER IL CITTADINO:

- Compresenza degli attori della sicurezza allo stesso tavolo;
- Pronta attivazione di assistenza e soccorso;
- Assicurazione di informazioni tempestive, puntuali e trasparenti (C.C.I.S.S.);
- Garanzia di un “sistema” che sovrintende e coordina le emergenze.

RISULTATI OTTENUTI:

- Pianificazione di misure preventive ed azioni efficaci;
- Gestione delle crisi viarie con contenimento disagi per la mobilità nazionale;
- Best practice italiana portata al G6 dei Ministri dell'Interno a Varese (maggio 2010).

PROSPETTIVE FUTURE

- Continuare la “stagione dei Protocolli e delle Convenzioni”;
- Implementare le relazioni con organizzazioni analoghe nel panorama internazionale (es. TISPOL);
- Migliorare le collaborazioni in atto attraverso:



- La definizione degli obiettivi delle partnership in modo sempre più strutturato;
- La misurazione sistematica dei risultati rispetto alle premesse formulate;
- La chiara individuazione, anche quantitativa, dei target di efficacia e di efficienza;
- Il sempre maggiore coinvolgimento del cittadino come anello della catena di sicurezza, sia intercettando i suoi bisogni che accogliendone i reclami e suggerimenti.

Una breve riflessione: qual'è la situazione della vostra organizzazione?

I risultati delle POLL