

Concorso “Premiamo i risultati”

DOCUMENTO DI PARTECIPAZIONE



PREMESSA

Il “documento di partecipazione” ha come oggetto la progettazione esecutiva del piano di miglioramento gestionale presentato sinteticamente in fase di candidatura.

Esso va predisposto, dalle amministrazioni ammesse alla seconda fase del concorso, seguendo le indicazioni contenute nel presente formulario strutturato in domande aperte, domande con alternative di risposta e istruzioni per la compilazione.

Il formulario deve essere compilato con cura in ogni sua parte e corredato della firma del responsabile della candidatura. Nel caso di dubbi interpretativi si suggerisce di rivolgersi all'help desk del concorso per chiarimenti.

Il documento risultante non dovrà superare nel suo complesso (compresa la copertina) le 20 pagine e non dovrà essere allegata alcuna documentazione aggiuntiva.

La trasmissione del documento di partecipazione va effettuata **esclusivamente**:

- in formato PDF
- entro e non oltre le ore 24 del giorno 19 Novembre 2008
- con inoltro all'indirizzo di posta: concorso@qualitapa.gov.it.

La valutazione del documento, per l'ammissione alla fase successiva, riguarderà nuovamente la coerenza con gli obiettivi del concorso e la presenza di tutti gli elementi richiesti necessari a valutare la fattibilità operativa degli interventi di miglioramento da realizzare.

PIANO DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE

(amministrazione/ufficio)

.....

Firma del responsabile della candidatura

PRIMA SEZIONE

ANAGRAFICA

Denominazione del Piano

Responsabile:

Cognome: _____ Nome: _____

Telefono: _____ E-mail: _____

Ruolo: _____

Referente:

Cognome: _____ Nome: _____

Telefono: _____ E-mail: _____

Ruolo: _____

Durata dell'intervento in mesi : _____

Periodo di realizzazione: da ---/---/2009 a ---/---/2009

Eventuali Risorse destinate , escluse le retribuzioni del personale coinvolto¹:

Ammontare complessivo: €.....di cui:

- a carico dell'Amministrazione/ufficio: €.....
- a carico di altre Fonti (indicare quali) €.....

Non sono previste risorse

¹ Vanno indicate solo le risorse finanziarie effettivamente disponibili e/o già stanziare in bilancio

SECONDA SEZIONE

SCENARIO DI RIFERIMENTO

1 ORIGINE DEL PIANO

1.1. L'intervento è riconducibile alle strategie politiche e/o di gestione espresse in:

(sono possibili più risposte)

- documenti di programmazione generale dell'amministrazione (es. Peg, Direttiva annuale, altra documentazione, ecc.)
- piani di miglioramento/programmi settoriali
- è un'iniziativa autonoma del proponente
- altro (specificare)_____

1.2. La decisione di intervenire sull'ambito scelto deriva da:

(sono possibili più risposte)

- autovalutazione sullo stato dell'organizzazione effettuata con l'utilizzo di metodologie appropriate (es: modelli Caf, Efqm, gruppi di qualità, ecc.)
- risultati di indagini di customer satisfaction
- analisi dei reclami raccolti in modo sistematico
- specifica indagine realizzata da personale interno
- specifica indagine realizzata da consulenti
- indicazioni di uno degli organi interni di valutazione e/o di audit
- richiesta del vertice (politico o amministrativo)
- altro (specificare)_____

1.3. Il piano è connesso con altre attività di miglioramento:

- sì, già realizzate
- sì, in corso
- sì, già programmate
- NO

Se sì, specificare sinteticamente l'oggetto degli interventi

1.4. Motivo prevalente dell'intervento:

(una sola risposta)

- carenza di un servizio/processo
- esigenza di rispondere a nuove domande di altri uffici/servizi
- esigenza di rispondere a nuove domande di utenti o stakeholder
- esigenza di ridurre i costi
- esigenza di migliorare il clima organizzativo
- altro (specificare)_____

1.5. Definizione del problema

Illustrare il problema che l'intervento intende affrontare. La descrizione deve in particolare evidenziare a quali bisogni l'intervento vuole dare risposta sia dal punto di vista dei portatori di interesse implicati, che dell'amministrazione/ufficio.

2 ELABORAZIONE DEL PIANO

2.1. La progettazione ha coinvolto:

(sono possibili più risposte)

- utenti (interni/esterni) del servizio/processo di lavoro su cui si interviene
- altri portatori di interesse
- responsabili del settore/dei settori su cui si interviene
- personale del settore/dei settori su cui si interviene
- personale che sarà impegnato a realizzare l'intervento
- altro.....

Specificare come è stato garantito tale coinvolgimento:

2.2. In fase di progettazione ci si è avvalsi dei seguenti elementi di analisi del problema (indicatori di criticità):

(sono possibili più risposte)

- dati di indagine sugli utenti o stakeholder (specificare quali):

- dati di funzionamento (specificare quali):

- Altro (specificare)

TERZA SEZIONE

CARATTERISTICHE DELL'INTERVENTO

1 GLI OBIETTIVI

1.1 Con l'intervento si punta ad un miglioramento principalmente nell'area:

(scegliere l'area di interesse prevalente e indicare minimo una risposta nell'area scelta)

del contesto:

- integrare le amministrazioni
- valorizzare la comunità
- rinnovare il rapporto centro/periferia

del problema:

- cogliere le esigenze degli utenti
- interpretare la missione
- analizzare la situazione, definire obiettivi

della soluzione:

- coinvolgere il personale
- utilizzare tecnologie e metodi
- gestire le risorse economiche

del risultato:

- controllare i risultati
- valutare gli effetti
- consolidare e diffondere le buone pratiche

1.2 L'intervento si basa prioritariamente su:

(una sola risposta)

- innovazione nelle modalità di applicazione di norme di legge
- ottimizzazione nell'uso delle risorse umane e/o materiali per ottenere maggiore efficienza (es. risparmi)
- gestione innovativa di funzioni per valorizzare le risorse umane, per responsabilizzare i ruoli direttivi, per sviluppare una cultura organizzativa orientata ai risultati, ecc.
- modifica dei processi organizzativi per migliorare la gestione
- modifica dei ruoli per migliorare il benessere del personale
- modifica delle modalità di erogazione dei servizi e della relazione con i clienti
- altro (specificare)_____

1.3 Descrivere gli obiettivi

Obiettivi generali (finalità cui mira globalmente il piano)

Obiettivi specifici (obiettivi operativi in cui è possibile scomporre l'obiettivo generale, anche in relazione alle diverse fasi di realizzazione previste, compresa la descrizione delle realizzazioni previste)

1.4 Descrivere i risultati attesi

Descrivere i cambiamenti/impatti attesi sui destinatari intermedi e finali dell'intervento come conseguenza del raggiungimento degli obiettivi del piano di miglioramento

1.5 Descrivere il prodotto finale dell'intervento

Descrivere cosa si intende realizzare per raggiungere i risultati attesi.

2 | LE ATTIVITA' PREVISTE

2.1. Descrivere le attività, articolate in fasi, con indicazione degli output attesi e dei relativi indicatori di realizzazione per ciascuna attività

Fasi	Attività	Output attesi	Indicatori di realizzazione
Fase 1 Fase 2 Fase 3 Fase n			
	segue		

Fasi	Attività	Output attesi	Indicatori di realizzazione

2.2 Definire il livello di miglioramento atteso per ciascun risultato previsto

Risultati attesi (vedi domanda 1.4)	Indicatore (descrizione e unità di misura)	Target

3 LE RISORSE UMANE COINVOLTE

3.1. Indicare se è prevista la costituzione di un gruppo di lavoro per la elaborazione e realizzazione del piano

- Si
 No

3.2 Se sì, indicare:

N. componenti del gruppo di lavoro

Caratteristiche del gruppo di lavoro

Ruolo	Compiti	Gg/impegno
Dirigenti		
Funzionari		
Altro personale		

3.3. Indicare l'eventuale apporto di altri soggetti (personale di altri uffici dell'amministrazione)

(specificare numero, ruolo e funzioni)

4	LE PARTNERSHIP E LE COLLABORAZIONI
----------	---

4.1. Indicare tipologia e modalità di collaborazione di eventuali partnership (altre amministrazioni, altri soggetti)

4.2 Indicare se sono previste consulenze e quali sono le attività che saranno garantite dalla consulenza

5	DIREZIONE E VALUTAZIONE
----------	--------------------------------

5.1. Indicare le modalità previste per il presidio dell'intervento e il raccordo con i vertici dell'ufficio/amministrazione

5.2. Descrivere le modalità di coordinamento delle attività

5.3 Descrivere le modalità previste per seguire l'andamento delle attività nel corso della realizzazione e verificare gli eventuali scostamenti rispetto ai risultati attesi.

5.4 Descrivere le modalità di comunicazione (interna ed, eventualmente, esterna) previste per far conoscere l'intervento e i suoi esiti

6	FATTORI CRITICI DI SUCCESSO
----------	------------------------------------

6.1 Descrivere i fattori critici di successo dell'intervento e cioè i principali problemi che si ritiene si dovranno affrontare per ottenere i risultati attesi

7	ARTICOLAZIONE TEMPORALE DEL PIANO
----------	--

7.1 Inserire il Gantt relativo alla tempistica del piano