

F@CILE **CAI** 2018

Piano di Miglioramento **Direzione Territoriale ACI Firenze**

Formez^{PA}

INTRODUZIONE

Il seguente Piano di Miglioramento è stato sviluppato attraverso la piattaforma F@CILE CAF 2018.

È la pianificazione dell'azione di miglioramento ed è stato realizzato sulla base delle risultanze del Rapporto di Autovalutazione (RAV).

Il Piano di Miglioramento intende risolvere le problematiche emerse in fase di autovalutazione iniziando da quei sottocriteri sui quali – visti i “fattori critici di successo” dell'Organizzazione - è risultato necessario intervenire con la massima tempestività.

Il Piano consta di quattro progetti tutti strettamente collegati. Ogni progetto ha però una sua specifica finalità che concorre al raggiungimento dell'obiettivo comune di lavorare meglio nell'ottica dell'erogazione di un servizio sempre più efficace ed efficiente.

Il primo progetto (“*Facciamo Squadra*”) è quello che darà l'input a tutti gli altri: il saper lavorare in team è fattore strategico per il miglioramento continuo e quindi per la realizzazione di questo piano. Si è ritenuto per questo di doverlo realizzare al più presto ed in tempi brevi.

Gli altri tre progetti si propongono di intervenire su tre diversi punti di debolezza emersi dall'analisi del RAV.

Con “*Condividiamo il sapere*” si intende rendere facilmente e immediatamente accessibili a tutti le numerose informazioni indispensabili per lavorare al meglio. “*Senza limiti*” prevede di intervenire sui processi interni aumentando la conoscenza da parte del personale di tutti i processi così che tutto l'ufficio lavori in sinergia.

“*Parliamone*” vuole soddisfare l'esigenza di ascolto che è emersa nel RAV da parte del personale: obiettivo è quello di creare un sistema di feedback basato sull'ascolto del singolo e dei vari team. Per l'attenzione che si intende dare all'ascolto questo progetto è quello che ha il tempo di realizzazione più lungo e si articola durante tutto il Piano di Miglioramento.

Obiettivo complessivo del Piano di Miglioramento è quindi quello di lavorare meglio sia autonomamente che in squadra così da poter raggiungere gli obiettivi strategici che si pone l'Organizzazione.

PIANO DI MIGLIORAMENTO

PRIMA SEZIONE ANAGRAFICA

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA – DIREZIONE TERRITORIALE DI FIRENZE FIRENZE

Responsabile del Piano

Nome e Cognome: STEFANO PETRUCCI

Ruolo nella organizzazione: Direttore della Direzione Territoriale ACI di Firenze

Telefono: 055/61241202

Email: s.petrucci@aci.it

Referente del Gruppo di Miglioramento

Nome e Cognome: SABRINA MANCINI

Ruolo nella organizzazione: Vicario della Direzione Territoriale ACI di Firenze

Telefono: 055/61241203

Email: s.mancini@aci.it

Gruppo di miglioramento

SABRINA MANCINI – Referente Gruppo di Miglioramento

DONELLA ARNETOLI – Responsabile Progetto “Facciamo squadra”

ROSSELLA LETIZIO – Responsabile Progetto “Condividiamo le conoscenze”

FEDERICA NERVI – Responsabile Progetto “Parliamone”

LAURA NOVI – Responsabile Progetto “Senza limiti”

ANTONELLA AMOROSO

RICCARDO BERTINI

CRISTINA CECCHI

MONICA CROCKETTI

MASSIMO DESIDERI

ANGELINA ELENA PELLEGRINI

Durata complessiva dell'intervento espressa in mesi : 18 mesi

Periodo di realizzazione: dal 1.12.2018 al 30.05.2020

SECONDA SEZIONE

STEP 7: ELABORARE UN PIANO DI MIGLIORAMENTO BASATO SUL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

1. INDIVIDUAZIONE DEL GRUPPO DI MIGLIORAMENTO

Per creare il Gruppo di Miglioramento sono state individuate 11 risorse impiegate nei diversi processi lavorativi considerando il ruolo da esse rivestito nell'Organizzazione, le loro conoscenze e le competenze trasversali possedute.

Il Dirigente ha nominato come Referente del Gruppo di Miglioramento la Dott.ssa Sabrina Mancini, Vicario della Direzione Territoriale e già Referente per il RAV e che ha quindi una chiara visione della situazione dell'organizzazione e delle risultanze del Rapporto di Autovalutazione.

L'Atto Organizzativo n. 6/2018 ha formalizzato la nomina del Gruppo.

2. RELAZIONE TRA RAV E PDM

Dall'analisi del Rapporto di Autovalutazione è emerso che le condizioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi strategici per questa Organizzazione (“fattori critici di successo”) sono le seguenti:

- Soddisfazione del cliente
- Motivazione del personale
- Benessere Organizzativo
- Formazione del personale

Tenendo conto di queste indicazioni si sono individuate le macroaree di miglioramento e - attraverso la compilazione della matrice “importanza-valore” - i seguenti sottocriteri sui quali intervenire prioritariamente:

- 1.2 - “Gestire l'organizzazione, le sue performance ed il suo miglioramento continuo”
- 3.2 - “Identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione”
- 4.4 - “Gestire le informazioni e la conoscenza”
- 5.3 - “Coordinare i processi all'interno dell'organizzazione e con altre organizzazioni significative”
- 7.1 - “Misure della percezione relativamente ai risultati del personale”

Per ogni sottocriterio individuato sono stati analizzati, mediante il Rapporto di Autovalutazione, i punti di debolezza e sono stati predisposti progetti di miglioramento. I progetti sono poi stati inseriti nella matrice “rilevanza – fattibilità” così da poter decidere le tempistiche di realizzazione.

Ogni progetto è comunque parte essenziale del presente Piano di Miglioramento.

3. RELAZIONE TRA IL PDM E GLI OBIETTIVI E LE STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

Il Piano di Miglioramento supporta la Direzione Territoriale di Firenze nel suo obiettivo strategico di promozione del cambiamento e del miglioramento continuo per fornire al cliente un servizio sempre più efficiente ed efficace all'insegna di trasparenza, etica e tutela del cittadino.

Dopo aver individuato i “fattori critici di successo” si è predisposto il presente Piano di Miglioramento che mira a diffondere la conoscenza all'interno della Struttura ed a sviluppare tra le risorse la capacità di “fare squadra”.

Sono stati ideati i seguenti quattro progetti:

- “Facciamo squadra” - relativo al sottocriterio 3.2
- “Condividiamo la conoscenza” - relativo al sottocriterio 4.4
- “Senza limiti” - relativo al sottocriterio 5.3
- “Parliamone” - relativo ai sottocriteri 1.2 e 7.1

4. MONITORAGGIO DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

I progetti del Piano di Miglioramento saranno monitorati attraverso incontri tra i responsabili e i gruppi di progetto coinvolgendo i portatori di interesse al fine di individuare il più velocemente possibile eventuali scostamenti tra quanto pianificato e quanto realizzato.

Il monitoraggio avrà cadenza mensile e riguarderà non solo l'avanzamento del piano, ma anche la partecipazione e motivazione dei partecipanti.

Una specifica riunione sarà pianificata al termine di ogni singolo progetto per consuntivare i risultati ed una riunione finale verrà pianificata a chiusura dell'intero Piano per valutarne i risultati complessivi raggiunti.

STEP 8: COMUNICARE IL PIANO DI MIGLIORAMENTO

1. AZIONI DI COMUNICAZIONE, STRUMENTI E DESTINATARI

Il contenuto del Piano sarà comunicato appena approvato a tutto il personale dell'Ufficio attraverso una apposita riunione che sarà tenuta dal Referente del Piano.

La stesura definitiva del piano sarà diffusa a tutti i portatori di interesse attraverso il sito intranet e il sito istituzionale.

Il Gruppo di Miglioramento effettuerà comunicazioni a tutto il personale sull'avanzamento del Piano con varie modalità quali riunioni, note informative e slide.

2. TEMPI DELLA COMUNICAZIONE

Una prima riunione si terrà all'avvio del Piano di Miglioramento.

Il personale verrà poi tenuto aggiornato sullo stato di avanzamento dei singoli progetti e dell'intero piano di miglioramento attraverso riunioni che avranno cadenza mensile.

A conclusione del piano si prevede di effettuare un incontro con tutto il personale per comunicare gli obiettivi raggiunti.

I risultati saranno pubblicati sul sito intranet e sul sito istituzionale.

TERZA SEZIONE OBIETTIVI DEL PIANO ED ARTICOLAZIONE DEGLI INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO

OBIETTIVI GENERALI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

Il Piano di Miglioramento si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- sviluppare la conoscenza e la capacità di “fare squadra”
- migliorare il clima e il benessere organizzativo
- rafforzare la motivazione del personale
- promuovere la gestione del cambiamento e del miglioramento continuo

ELENCO DEI PROGETTI DEL PIANO (in ordine di priorità)	Ambito di intervento	Durata
FACCIAMO SQUADRA	RISORSE UMANE	8 mesi
CONDIVIDIAMO LE CONOSCENZE	RISORSE UMANE	12 mesi
SENZA LIMITI	PROCESSI	12 mesi
PARLIAMONE	RISORSE UMANE	18 mesi

QUICK WINS

DESCRIZIONE	Responsabili	Breve descrizione degli interventi posti in essere ed indicazione dei principali obiettivi e dei risultati attesi
RIUNIONE MOTIVAZIONALE NELL'OTTICA DI “FARE SQUADRA”	Sabrina Mancini	La riunione con tutto il personale sarà finalizzata all'ascolto e alla raccolta di suggerimenti su come motivare e migliorare il “gioco di squadra” L'obiettivo è quello di motivare l'intero personale a partecipare attivamente al piano di miglioramento.

GANTT COMPLESSIVO DEL PDM

Progetto	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività (mesi)																
			D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A
FACCIAMO SQUADRA	Donella Arnetoli	30/09/19																	
CONDIVIDIAMO LE CONOSCENZE	Rossella Letizio	31/12/19																	
SENZA LIMITI	Laura Novi	31/01/20																	
PARLIAMONE	Federica Nervi	31/05/20																	

BUDGET COMPLESSIVO DEL PDM

Personale direttamente coinvolto nel progetto – mesi uomo previsti:
151 mesi/uomo.

Risorse complessive destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:
non sono previste risorse.

QUARTA SEZIONE I PROGETTI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

FACCIAMO SQUADRA

Responsabile del progetto:	Donella Arnetoli	Data prevista di attuazione definitiva:	30/09/19
Livello di priorità:	25	Riferimento a sottocriteri del CAF	3.2

Componenti del Gruppo di progetto

Donella Arnetoli
Massimo Desideri

Descrizione del problema che si vuole affrontare con il progetto, soluzione che si intende adottare e ragioni della scelta di tale soluzione (perché costituisce una soluzione vantaggiosa rispetto ad altre possibili)

Il personale non ha la piena consapevolezza delle conoscenze proprie ed altrui. Anche l'organizzazione talvolta tende a riconoscere solo parzialmente le professionalità esistenti.

Spesso mancano quella buona dose di fiducia reciproca e di rispetto dell'altro che permettono di lavorare in maniera aperta e serena e che portano al successo di ogni organizzazione: una organizzazione non è infatti la somma di tutti i suoi dipendenti, visti come entità singole che lavorano ognuna per sé e con il suo compito, ma un insieme organico in cui i membri conoscono i reciproci punti di forza e le reciproche debolezze supportandosi a vicenda nella consapevolezza che ognuno ha bisogno dell'altro per il raggiungimento di un obiettivo comune, così da costituire una vera e propria squadra.

Per riuscire a "fare squadra" occorre aumentare la fiducia reciproca con azioni che portino ad avere consapevolezza delle conoscenze altrui così da poterle mettere a fattor comune con le proprie per il raggiungimento dell'obiettivo condiviso.

Dato che emerge un'ottima capacità di "fare squadra" nei momenti di particolare criticità (scadenze lavorative, picchi di assenza del personale...) si ritiene necessario riuscire a gestire il lavoro di routine come "piccola emergenza" da affrontare insieme.

Le azioni che verranno adottate con questo progetto sono:

- rotazione (ove possibile) nelle postazioni lavorative così da avere sempre a fianco un collega diverso
- scelta di obiettivi condivisi realizzabili in tempi brevi con comunicazione del raggiungimento del risultato in brevi e frequenti riunioni motivazionali
- giochi di ruolo e attività di team building volti ad approfondire la conoscenza e a rafforzare la fiducia reciproca anche tra colleghi afferenti a processi diversi che dovranno essere tutti coinvolti nel "gioco" come un'unica squadra
- momenti di discussione in modalità brain storming per analizzare e trovare soluzione a problemi concreti
- creazione di social di gruppo per comunicazioni informali tra colleghi.

Questa soluzione è stata scelta perché realizzabile usando le competenze presenti in ufficio e risulta quindi vantaggiosa – non solo economicamente - rispetto all'utilizzo di una società esterna che si occupi di team building.

Obiettivi specifici del progetto

Il progetto si propone di promuovere la conoscenza e il rispetto reciproco, aumentando la capacità di risolvere problemi e trovare soluzioni di gruppo, valorizzando le risorse e le abilità individuali.

Obiettivo finale del progetto è ottenere un team affiatato e motivato, cosciente delle proprie capacità e potenzialità che sappia far sì che la diversità diventi ricchezza comune allargando le prospettive.

Risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Alta percentuale di personale coinvolto nelle attività proposte (output)	Fogli firma presenza incontri	Almeno il 70% del personale presente
Alto grado di soddisfazione rispetto al progetto (output)	N risposte positive ai questionari/N questionari compilati	Almeno il 70% risultati positivi
Alto numero di adesione alla piattaforma social (output)	Numero adesioni	Almeno in 70%
Benessere organizzativo e clima aziendale migliorato (output)	N risposte positive ai questionari/N questionari compilati	Almeno il 70% del personale soddisfatto
Soddisfazione del cliente esterno rispetto al servizio erogato (outcome)	Indagine di customer satisfaction	Almeno il 70% dei clienti soddisfatti

Attività di cui il progetto si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione

Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività (mesi)							
			F	M	A	M	G	L	A	S
Rotazione nelle postazioni di lavoro	Sabrina Mancini	30/09/2019								
Scelta obiettivi a breve termine e riunioni motivazionali	Donella Arnetoli	30/09/2019								
Progettazione giochi di ruolo e attività di team building	Donella Arnetoli	30/06/2019								
Realizzazione giochi di ruolo e attività di team building	Donella Arnetoli	30/09/2019								
Brain storming su problemi ricorrenti	Donella Arnetoli	30/09/2019								
Realizzazione piattaforme social informali	Massimo Desideri	28/02/2019								
Diffusione e utilizzo piattaforme social informali	Massimo Desideri	30/09/2019								
Attività condivise extra-lavorative	Donella Arnetoli	30/09/2019								
Progetti permanenti di team building	Donella Arnetoli	30/09/2019								
Predisposizione questionari di rilevazione del benessere organizzativo	Massimo Desideri	31/03/2019								
Somministrazione e analisi questionari di rilevazione del benessere organizzativo	Massimo Desideri	30/09/2019								

Personale direttamente coinvolto nel progetto – mesi uomo previsti:

34 mesi/uomo.

Risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

non sono previste risorse.

Frequenza con la quale si intende condurre monitoraggio, in ragione delle specificità del progetto e della sua durata:

il progetto sarà monitorato mensilmente e al termine di ogni singola attività.

CONDIVIDIAMO IL SAPERE

Responsabile del progetto:	Rossella Letizio
-----------------------------------	------------------

Data prevista di attuazione definitiva:	31/12/19
--	----------

Livello di priorità:	20
-----------------------------	----

Riferimento a sottocriteri del CAF	4.4
---	-----

Componenti del Gruppo di progetto

Rossella Letizio
Monica Crocetti

Descrizione del problema che si vuole affrontare con il progetto, soluzione che si intende adottare e ragioni della scelta di tale soluzione (perché costituisce una soluzione vantaggiosa rispetto ad altre possibili)

Il personale non ha la piena padronanza dei numerosi strumenti di comunicazione interna e talvolta non riesce a reperire in tempo reale le informazioni messe a disposizione.

Non esiste un sistema di condivisione delle soluzioni ai singoli problemi adottate individualmente.

Si intende approfondire insieme a tutto il personale la modalità di utilizzo degli strumenti esistenti implementando e allo stesso tempo semplificando il sistema di diffusione di tutte le informazioni all'interno dell'ufficio.

Verranno raccolti eventuali dubbi per poi organizzare incontri in cui approfondire le singole tematiche normative ed operative. Al termine degli incontri verrà predisposta una sintesi che resterà a disposizione di tutti.

Le azioni che concorreranno alla realizzazione di questo progetto sono:

- riunioni informative e predisposizione di schemi con le istruzioni sintetiche per l'accesso agli strumenti esistenti
- riorganizzazione dei file contenenti documenti e modulistica così da renderla immediatamente fruibile
- pianificazione di un sistema di condivisione delle soluzioni sperimentate dai singoli
- predisposizione di una casella di posta elettronica interna cui inoltrare le domande e le richieste di chiarimenti
- riunioni a tema sui dubbi emersi e sulle "soluzioni condivise".

Obiettivi specifici del progetto

Il progetto si propone di rendere velocemente accessibili a tutti le informazioni contenute nel portale, nel sito intranet e nel sito istituzionale. Si propone anche di creare nuovi strumenti personalizzati dai quali attingere informazioni e con i quali condividere soluzioni di problemi ed esperienze lavorative.

Tutto il personale avrà immediato accesso alle conoscenze necessarie così da migliorare il benessere organizzativo interno e soddisfare al meglio e in tempi sempre più brevi le richieste dei cittadini che si presentano allo sportello.

Questa soluzione è stata scelta perché realizzabile usando le competenze presenti in ufficio e risulta quindi vantaggiosa – non solo economicamente - rispetto all'utilizzo di una società esterna.

Risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Alta percentuale di personale coinvolto nelle attività proposte (output)	Fogli firma presenza incontri	Almeno il 70% del personale presente
Alto grado di soddisfazione rispetto al progetto (output)	N risposte positive ai questionari/N questionari compilati	Almeno il 70% risultati positivi
Aumento dell'autonomia con conseguente diminuzione delle richieste di supporto (output)	Numero richieste supporto	Diminuzione di almeno il 50%
Soddisfazione del cliente esterno rispetto al servizio erogato (outcome)	Indagine di customer satisfaction	Almeno il 70% dei clienti soddisfatti
Benessere organizzativo e clima aziendale migliorato (outcome)	N risposte positive ai questionari/N questionari compilati	Almeno il 70% del personale soddisfatto

Attività di cui il progetto si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione.

Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività (mesi)													
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D		
Creazione e diffusione di schemi con le istruzioni sintetiche per l'accesso agli strumenti esistenti	Rossella Letizio	28/02/2019	■	■												
Riunioni su utilizzo strumenti comunicazione esistenti	Rossella Letizio	31/12/2019		■	■	■	■	■	■						■	■
Riorganizzazione dei file	Rossella Letizio	30/04/2019	■	■	■	■	■	■								
Predisposizione piattaforma "soluzioni condivise"	Rossella Letizio	30/06/2019					■	■								
Diffusione e utilizzo della piattaforma "soluzioni condivise"	Rossella Letizio	31/12/2019							■	■	■	■	■	■	■	■
Predisposizione casella posta elettronica raccolta dubbi	Monica Crocetti	28/02/2019	■	■												
Utilizzo casella posta elettronica	Monica Crocetti	31/12/2019			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Riunioni a tema sui dubbi emersi e sulle "soluzioni condivise"	Rossella Letizio	31/12/2019			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Predisposizione questionari	Rossella Letizio	28/02/2019	■	■												
Somministrazione ed analisi questionari	Rossella Letizio	31/12/2019													■	■

Personale direttamente coinvolto nel progetto – mesi uomo previsti:

27 mesi uomo.

Risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

non sono previste risorse.

Frequenza con la quale si intende condurre monitoraggio, in ragione delle specificità del progetto e della sua durata:

il progetto sarà monitorato mensilmente e al termine di ogni singola attività.

SENZA LIMITI

Responsabile del progetto:	Laura Novi
-----------------------------------	------------

Data prevista di attuazione definitiva:	30/01/20
--	----------

Livello di priorità:	16
-----------------------------	----

Riferimento a sottocriteri del CAF	5.3
---	-----

Componenti del Gruppo di progetto

Laura Novi
Riccardo Bertini
Cristina Cecchi

Descrizione del problema che si vuole affrontare con il progetto, soluzione che si intende adottare e ragioni della scelta di tale soluzione (perché costituisce una soluzione vantaggiosa rispetto ad altre possibili)

Il personale è cosciente dell'importanza di non lavorare per compartimenti stagni, ma è stato rilevato che non è del tutto chiaro il coordinamento tra i processi interni.

I vari settori dell'Ufficio sono all'apparenza scollegati tra loro e il personale sente l'esigenza di lavorare guardando oltre l'orizzonte del processo lavorativo in cui è impegnato.

Il progetto si propone di affrontare il problema evidenziando le attività che coinvolgono più processi così da poterli coordinare tra di loro e da rendere il personale il più possibile autonomo nella ricerca di soluzioni e cosciente di come il suo operato impatti sugli altri processi.

Le azioni che verranno adottate con questo progetto sono:

- analisi della mappatura dei processi per evidenziare i punti di contatto
- diffusione delle informazioni emerse al fine di instaurare un modo di operare che porti al continuo scambio degli aggiornamenti
- effettuazione di “stage conoscitivi” che vedranno tutto il personale impegnato nei vari processi dell'ufficio.

Questa soluzione è stata scelta perché realizzabile usando le competenze presenti in ufficio e risulta quindi vantaggiosa – non solo economicamente - rispetto all'utilizzo di una società esterna.

Obiettivi specifici del progetto

Obiettivo del progetto è quello di aumentare il coordinamento dei processi interni rendendolo evidente al personale e di migliorare le conoscenze e le competenze di ognuno consentendo così di “superare i limiti” insiti nel proprio ruolo.

In questo modo si intende aumentare la soddisfazione del cliente interno ed esterno erogando un servizio sempre più efficace ed efficiente.

Risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Alta percentuale di personale coinvolto nelle attività proposte (output)	Fogli firma presenza incontri	Almeno il 70% del personale presente
Alto grado di soddisfazione rispetto al progetto (output)	N risposte positive ai questionari/N questionari compilati	Almeno il 70% risultati positivi
Aumento della conoscenza di tutti i processi dell'ufficio (output)	Numero richieste di supporto	Diminuzione di almeno il 50%
Soddisfazione del cliente esterno rispetto al servizio erogato (outcome)	Indagine di customer satisfaction	Almeno il 70% dei clienti soddisfatti
Benessere organizzativo e clima aziendale migliorato (outcome)	N risposte positive ai questionari/N questionari compilati	Almeno il 70% del personale soddisfatto

Attività di cui il progetto si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione

Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività (mesi)													
			F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G		
Analisi mappatura processi	Laura Novi		■	■	■											
Diffusione risultati analisi mappatura	Laura Novi				■	■										
Incontri per il confronto sull'impatto degli aggiornamenti	Laura Novi					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Predisposizione e diffusione materiale con il contenuto degli aggiornamenti	Laura Novi					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Organizzazione stage conoscitivi	Laura Novi				■	■										
Stage conoscitivi	Laura Novi									■	■	■	■	■	■	■
Predisposizione questionari	Cristina Cecchi		■	■												
Somministrazione e diffusione questionari	Riccardo Bertini														■	■

Personale direttamente coinvolto nel progetto – mesi uomo previsti:

50 mesi uomo.

Risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

non sono previste risorse.

Frequenza con la quale si intende condurre monitoraggio, in ragione delle specificità del progetto e della sua durata:

il progetto sarà monitorato mensilmente e al termine di ogni singola attività.

PARLIAMONE

Responsabile del progetto:	Federica Nervi
-----------------------------------	----------------

Data prevista di attuazione definitiva:	31/05/20
--	----------

Livello di priorità:	15
-----------------------------	----

Riferimento a sottocriteri del CAF	1,2 e 7,1.
---	------------

Componenti del Gruppo di progetto

Federica Nervi
Antonella Amoroso
Angelina Elena Pellegrini

Descrizione del problema che si vuole affrontare con il progetto, soluzione che si intende adottare e ragioni della scelta di tale soluzione (perché costituisce una soluzione vantaggiosa rispetto ad altre possibili)

Il problema che si intende affrontare è l'assenza di un sistema di feedback che misuri la soddisfazione del cliente interno.

Per avere sempre "il polso" della situazione occorre creare un sistema di feedback per la raccolta tempestiva e puntuale delle opinioni del personale.

All'ascolto ovviamente deve seguire una fase di analisi e poi una di azione: è inutile prendere atto e poi non fare nulla per cambiare le cose

Le azioni che verranno adottate con questo progetto sono:

- frequente somministrazione al personale di questionari anonimi brevi ("pulse survey")
- incontri informali per far emergere eventuali malcontenti e "non detti" dannosi per il clima organizzativo
- creazione di una *box* per la raccolta di suggerimenti, critiche costruttive, idee di miglioramento che potranno poi essere argomenti di discussione comune.

Questa soluzione è stata scelta perché realizzabile usando le competenze presenti in ufficio e risulta quindi vantaggiosa – non solo economicamente - rispetto all'utilizzo di una società esterna.

Obiettivi specifici del progetto

Obiettivo specifico del progetto è la realizzazione di un sistema di feedback continuo che raccolga i suggerimenti, le idee di miglioramento e che misuri il benessere organizzativo.

In questo modo si intende aumentare la motivazione e la soddisfazione del personale apportando via via azioni correttive.

Risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Alta percentuale di risposta ai questionari (output)	N risposte positive ai questionari/N questionari compilati	Almeno il 70% dei questionari distribuiti
Alto grado di soddisfazione rispetto al progetto (output)	N risposte positive ai questionari/N questionari compilati	Almeno il 70% risultati positivi
Alto numero di partecipazione agli incontri (output)	Fogli firma presenze incontri	Almeno in 70% del personale presente
Alto numero di suggerimenti, critiche costruttive e idee di miglioramento contenute nella box (output)	Numero schede raccolte	Trend negativo per le critiche e positivo per i suggerimenti
Benessere organizzativo e clima aziendale migliorato (outcome)	N risposte positive ai questionari/N questionari compilati	Almeno il 70% del personale soddisfatto

Attività di cui il progetto si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione

Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività (mesi)																			
			D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M		
Ideazione questionari	Federica Nervi		■	■		■		■		■		■		■		■		■		■		■
Somministrazione questionari	Antonella Amoroso				■		■		■		■		■		■		■		■		■	
Analisi questionari	Federica Nervi				■		■		■		■		■		■		■		■		■	
Calendarizzazione incontri	Angelina Elena Pellegrini		■	■																		
Realizzazione incontri	Federica Nervi			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Creazione box raccolta	Federica Nervi		■																			
Analisi idee raccolte	Antonella Amoroso			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Attuazioni progetti elaborati	Federica Nervi			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Personale direttamente coinvolto nel progetto – mesi uomo previsti:

40 mesi uomo.

Risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

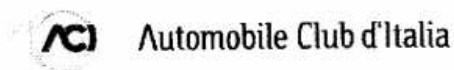
non sono previste risorse.

Frequenza con la quale si intende condurre monitoraggio, in ragione delle specificità del progetto e della sua durata:

il progetto sarà monitorato mensilmente e al termine di ogni singola attività.

QUINTA SEZIONE

DELEBERA/ DETERMINA DI APPROVAZIONE E DI IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO DEL VERTICE DELL'AMMINISTRAZIONE



Automobile Club d'Italia

Automobile Club d'Italia
Protocollo Uscita
UPFI/0012343/18
Data 17/12/2018
Cod.Registro: UPFI

Direzione Territoriale di Firenze

Pubblico Registro Automobilistico
Via G. D'Annunzio, 99
50135 FIRENZE
web: <http://www.up.aci.it/firenze>
e-mail: direzione.territoriale.aci.firenze@aci.it
Telefono: 055 612411
Fax: 055 611231

Prot. N.

Firenze, 14/12/2018

Al Referente del Piano di Miglioramento
D.ssa Sabrina Mancini

OGGETTO: APPROVAZIONE PIANO DI MIGLIORAMENTO - F@CILE CAF 2018

Si approva la stesura del Piano di Miglioramento - F@cile CAF relativo a questa
Direzione Territoriale di Firenze.

Restiamo a vostra disposizione e salutiamo cordialmente

IL DIRETTORE
(Dott. Stefano Petrucci)