



PIANO DI MIGLIORAMENTO
DI
UNITA' TERRITORIALE DI LATINA

RESPONSABILE dott. VINCENZO PAGANO

SCENARIO DI RIFERIMENTO

Tutte le pubbliche Amministrazioni, ma negli ultimi mesi in particolar modo l'Automobile Club Italia si trovano oggi ad affrontare un momento di grande cambiamento e spesso di incertezza. Norme aventi a oggetto la performance pubblica, la trasparenza amministrativa, la prevenzione della corruzione, la modernizzazione e innovazione della PA, la riduzione delle spese, il riordino dell'attività contrattuale della PA, sollecitano da una parte una spinta verso una sempre maggiore efficienza e dall'altra in particolare verso servizi di sempre maggiore qualità e attenzione al fabbisogno dei cittadini.

In quest'ottica s'inquadra l'avvio, da parte di ACI, di processi d'innovazione tecnologica e organizzativa anche tramite l'adozione di modelli di eccellenza come il CAF (Common Assessment Framework.)

Nello specifico l'Ente si è impegnato, dal 2011 a oggi, alla diffusione presso il network delle Strutture ACI della procedura europea CAF External feedback (CEF) avviata in Italia dal Dipartimento della Funzione Pubblica con l'intento di diffondere nell'ambito pubblico l'adozione del predetto modello CAF coerentemente ai principi e ai requisiti della qualità promossi dai Paesi membri della Comunità Europea.

A fronte del contesto descritto s'inquadra la partecipazione dell'Unità Territoriale di Latina (UT) all'edizione CEF 2016.

La prima fase si è completata con la stesura del Rapporto di Autovalutazione (RAV) secondo l'utilizzo del modello CAF, redigendo l'apposito Report.

I vincoli esterni connessi al piano di miglioramento frutto del RAV sono i seguenti:

- la normativa vigente riferita al Pubblico Registro Automobilistico gestito da ACI attraverso la rete delle Strutture territoriali dell'Ente.
- il DPR 358/2000 che ha introdotto lo Sportello Telematico dell'Automobilista (STA) in collaborazione con il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti per la semplificazione delle pratiche automobilistiche;
- la convenzione stipulata da ACI con la Regione Lazio in materia di tasse automobilistiche (riscossione, assistenza e controllo).

I vincoli interni, sono sostanzialmente connessi alla mancanza di risorse umane ed economiche in ragione delle norme vigenti per il comparto pubblico in materia di spending review e blocco del turn over .

Le opportunità di tipo interno connesse al piano di miglioramento sono:

- *Il coinvolgimento del personale nelle attività di implementazione delle iniziative di miglioramento attraverso riunioni dedicate nel corso delle quali il personale stesso sarà coinvolto nel processo di autovalutazione;*
- *l'introduzione nell'organizzazione , in maniera strutturata e sistematica, di principi del TQM.*

Le opportunità legate al piano di miglioramento di tipo esterno sono:

- *stimolare il confronto con altri attori pubblici impegnati sul territorio in una logica di potenziamento delle partnership istituzionali per la creazione di una vera e propria rete locale;*
- *erogare le proprie performance nel campo della mobilità attraverso l'uso di strumenti di TQM.*

Problema di fondo

Il piano di miglioramento ha come obiettivo la realizzazione di una serie di interventi che tendano alla risoluzione dei problemi emersi in termini ricorrenti nel rapporto di autovalutazione e legati sostanzialmente alla mancanza, presso l'UT di un processo strutturato e sistematico di comunicazione sia interna che esterna che si risolve talvolta in una mancanza di soddisfazione nonostante l'attività venga svolta in maniera ottimale. Si spingerà a rafforzare quegli approcci che comportano un maggior coinvolgimento delle risorse operando sulle spinte motivazionali e l'individuazione di quelle aree di eccellenza comunque rilevate.

IDEA GUIDA

Alla luce dell'attività di autoanalisi, si è provveduto all'attribuzione a livello di gruppo di valutatori di punteggi ai singoli sottocriteri, per arrivare poi al punteggio finale. Muovendo dall'attività di autovalutazione e dalle risultanze emerse, si è provveduto ad individuare, per ciascun criterio, le aree di miglioramento più significative in termini di priorità e di fattibilità, collocandole all'interno della matrice di impatto(importanza)/valore. Le aree così individuate sono state aggregate in funzione di 3 fattori critici di successo individuati in: 1. Soddisfazione del cliente; 2. Motivazione del personale; 3. efficienza organizzativa.

A fronte di questo primo screening sono state definite le 4 macro-aree di miglioramento prioritarie:

- a) comunicazione sugli standard di qualità raggiunti dall'UT e delle best practice;
- b) attenzione agli operatori professionali ed alle loro esigenze in coerenza con le normative di settore e le possibilità offerte dall'UT di Latina;
- c) analisi e report sui tempi di attesa;
- d) soddisfazione interna.

ELENCO DEI PROGETTI DI MIGLIORAMENTO
(secondo l'ordine di priorità)

1. AGGIUNGI UN POSTO A TAVOLA
2. MENO ATTESA PIU' SERVIZIO
3. IL PRA E GLI OPERATORI PROFESSIONALI: CONDIVISIONE DELLA CONOSCENZA
4. **AcInsieme**

SECONDA SEZIONE

AGGIUNGI UN POSTO A TAVOLA- CLIENTE INTERNO: CONDIVISIONE E COINVOLGIMENTO.

Responsabile dell'iniziativa:	Di Lorenzo Silvano	Data prevista di attuazione definitiva:	31/12/17
Livello di priorità:	1	Ultimo riesame:	30 settembre 2017
Situazione corrente al 10 maggio 2017	● (Verde)	● (Giallo)	● (Rosso)
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Componenti del gruppo di miglioramento: De Rosa Alberto
Del Sette Monica
Di Lorenzo Silvano
Tagliatela Rossella

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Fase di PLAN - PIANIFICAZIONE

In fase di redazione del rapporto di autovalutazione è emersa la necessità di migliorare la comunicazione interna al fine di poter raggiungere una migliore efficacia della produzione dei servizi offerti dall'UT andando a incidere sia nelle singole fasi lavorative sia nella loro sequenza e concatenazione. A tal fine è necessario che ogni singola risorsa umana si senta debitamente coinvolta mettendo a disposizione la conoscenza

maturata negli anni nel settore di appartenenza, avviando una fase di condivisione dei saperi emersi, della loro organizzazione e strutturazione formando così una base su cui innestare un processo di confronto e di dialogo aperto con l'obiettivo di apportare migliorie con continuità partendo dalla quotidianità lavorativa.

L'approccio che s'intende pianificare sarà quello di creare un sistema efficace di trasmissione delle informazioni e di quant'altro utile allo svolgimento dei processi dell'UT a vantaggio del personale della stessa Unità finalizzato a erogare ai cittadini un servizio secondo modalità omogenee. Tre sono principali finalità che s'intendono realizzare: rafforzare la comunicazione interna, favorire il coinvolgimento del personale e operare una sempre maggiore condivisione delle soluzioni approntate a fronte delle diverse casistiche di lavoro. Le attività da pianificare saranno pertanto:

avvio di riunioni periodiche con il personale;
creazione di cartelle condivise.

Fase di DO - DIFFUSIONE E REALIZZAZIONE

Il responsabile dell'attuazione è Di Lorenzo Silvano.

Il progetto è diretto verso tutto il personale dell'UT;
riguarda tutte le aree di attività (PRA, UAB, URP e Segreteria);

Si realizza mediante: - riunioni strutturate periodiche con il personale, almeno due al mese e creazione di tre cartelle, condivise accessibili e fruibili da parte di tutto il personale, denominate 1) Condivisione esperienze lavorative 2) FAQ (*Frequently Asked Questions*) e ticket dell'UT casi particolari 3) Istruzioni operative UT.

Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI

I sistemi di monitoraggio dell'andamento del progetto sono: il foglio firma per ogni riunione da cui emerge il numero delle persone coinvolte e la somministrazione di questionari di gradimento ogni due mesi.

Fase di ACT – RIESAME E MIGLIORAMENTO

A seguito dei risultati raggiunti rispetto al target l'UT opererà per il riesame eventuale del target avendo cura di coinvolgere il personale rispetto ad altre soluzioni finalizzate ad una sempre maggiore condivisione delle informazioni concernenti i processi di lavoro dell'Unità Territoriale.

TERZA SEZIONE

Da compilare relativamente al Piano

Progetto	Risultati attesi	Indicatori (descrizione e unità di misura)	Target	Risultati Ottenuiti* *da compilare a fine delle attività
Aggiungi un posto a tavola	- Accessibilità alla documentazione tramite cartelle; - Migliore integrazione tra il personale.	-Numero di riunioni; - Numero cartelle condivise; - % di soddisfazione del personale rispetto alle soluzioni approntate	- Due riunioni al mese ; - Numero tre cartelle condivise: 1) condivisione esperienze lavorative; 2) FAQ e ticket UT; 3) Istruzioni operative UT. - Verificare che la % dei clienti interni soddisfatti (tramite questionario) sia pari almeno al 40% di tutto il personale.	

QUARTA SEZIONE

Budget complessivo

	Costi	Totale
Progetto 1		
Ecc.		

SECONDA SEZIONE

Da compilare per ciascun progetto

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: Meno attesa più servizio

Responsabile dell'iniziativa:	Tagliatela Rossella	Data prevista di attuazione definitiva:	31/12/17
Livello di priorità:	1	Ultimo riesame:	30/09/2017
Situazione corrente al 10/05/2017	● (Verde)	● (Giallo)	● (Rosso)
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Componenti del gruppo di miglioramento: De Rosa Alberto; Di Lorenzo Silvano; Mazzanti Nicolina; Monarca Roberta e Tagliatela Rossella.

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Fase di PLAN - PIANIFICAZIONE

In fase di redazione del rapporto di autovalutazione è emersa la necessità di:

1. revisionare i processi di gestione del *front office* nell'ottica di individuare strumenti idonei a misurare e valutare i tempi di accesso allo stesso *front office*. Obiettivo finale sarà la definizione di uno standard dei tempi di attesa rispetto ai servizi PRA qualificati come complessi in ragione della normativa di riferimento e delle relative procedure di gestione dei servizi stessi.
2. migliorare l'accessibilità dell'Unità Territoriale con la finalità di orientare il cittadino rispetto ai servizi offerti all'Unità Territoriale. Obiettivo finale è fornire al cittadino tutti gli strumenti utili per orientarsi all'interno dell'offerta di servizi dell'Unità Territoriale.

Fase di DO - DIFFUSIONE E REALIZZAZIONE

Il responsabile dell'attuazione è Rossella Tagliatela.

Il progetto è diretto verso tutto il personale dell'UT;
riguarda tutte le aree di attività (PRA, UAB, URP e Segreteria).

L'iniziativa prevede la realizzazione delle seguenti attività:

- misurazione e valutazione dei tempi di attesa dei cittadini rispetto ai servizi PRA qualificati come complessi;
- individuazione degli strumenti per indirizzare le richieste dei cittadini aventi ad oggetti i servizi PRA complessi rispetto agli altri servizi;
- rilascio in gestione degli strumenti;
- misurazione e valutazione dei tempi di attesa dei cittadini che utilizzeranno gli strumenti sopra indicati per richiedere i servizi PRA cosiddetti complessi.
- definizione di uno standard dei tempi di attesa per l'erogazione dei servizi PRA complessi.

Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI

Misurazione dei tempi di attesa.

Riunioni mensili sull'andamento del progetto con rilevazione dei tempi di attesa per una settimana al mese.

Fase di ACT – RIESAME E MIGLIORAMENTO

sistemi di monitoraggio dell'andamento del progetto sono quelli di seguito indicati:

riunioni del gruppo di lavoro pari a 4 ;

numeri di utenti soddisfatti rispetto a quelli coinvolti nell'indagine;

misurazione e valutazioni dei tempi di attesa dei servizi PRA cosiddetti complessi almeno 2 volte al mese fino alla data della site visit.

TERZA SEZIONE

Da compilare a proposito del Piano

Progetto	Risultati attesi	Indicatori (descrizione e unità di misura)	Target	Risultati Ottenuti* *da compilare a fine delle attività
MENO ATTESA PIU' SERVIZIO	Riduzione significativa dei tempi di attesa dei procedimenti per le formalità di particolare complessità	Media dei tempi di attesa dei procedimenti misurata nel seguente modo: sommatoria dei tempi (inizio e conclusione singola pratica) di tutte le formalità divisa per il n° di procedimenti” .	Riduzione del 40 % rispetto al tempo medio di attesa per le formalità di particolare complessità.	

QUARTA SEZIONE

Budget complessivo

	Costi	Totale
Progetto 1		
Ecc.		

SECONDA SEZIONE

Da compilare per ciascun progetto

Titolo dell'iniziativa di miglioramento:
IL PRA E GLI OPERATORI PROFESSIONALI: CONDIVISIONE DELLA CONOSCENZA

Responsabile dell'iniziativa:	BRUNASSO Patrizia	Data prevista di attuazione definitiva:	31/12/17
Livello di priorità:	I	Ultimo riesame:	30/09/2017
Situazione corrente ad: APRILE 2017 (indicare mese e anno)	● (Verde)	● (Giallo)	● (Rosso)
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Componenti del gruppo di miglioramento:

APOSTOLICO Walter,
BRUNASSO Patrizia,
CAROLLO Giuseppe Maria,
MACCARONE Carlo,
MERCURI Simona

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Fase di PLAN - PIANIFICAZIONE

In fase di redazione del RAV è stata evidenziata la necessità di effettuare indagini sugli operatori professionali (Sta, Delegazioni Aci e Demolitori) in base ai criteri della Total Quality Management.

L'azione di miglioramento si prevede sarà sviluppata attraverso lo strumento del questionario con la finalità di far emergere eventuali differenze fra la metodica di lavoro degli Operatori Professionali e gli standard di qualità richiesti dall'Unità Territoriale di Latina per la presentazione delle pratiche a cura degli operatori stessi. L'obiettivo finale sarà operare un miglioramento dei processi di lavorazione dei servizi PRA e dei servizi TASSE a vantaggio sia degli operatori professionali che della collettività.

L'iniziativa si ricollega al raggiungimento di una maggiore collaborazione verso gli operatori professionali, per una proficua condivisione della conoscenza giuridica .

Fase di DO - DIFFUSIONE E REALIZZAZIONE

3. Responsabile dell'attuazione: **BRUNASSO Patrizia**
4. Il progetto è diretto verso gli **OPERATORI PROFESSIONALI AGENZIE CHE LAVORANO CON LO SPORTELLO TELEMATICO DELL'AUTOMOBILISTA; DELEGAZIONI E DEMOLITORI;**
5. Aree di attività: **PRA- Pubblico Registro Automobilistica e UAB Ufficio Assistenza Bollo**

Nel questionario saranno individuate delle macro aree di processi di lavorazione, maggiormente meritevoli di approfondimento, che saranno sottoposte al gradimento degli operatori del settore sopra indicati.

La fase successiva a quella della rilevazione delle percezioni da parte degli operatori sui macro processi sopra indicati sarà quella di restituire tali percezioni agli operatori stessi con il fine di discutere quelle maggiormente critiche o meritevoli di approfondimento.

La restituzione dei dati di percezione si prevede avverrà mediante riunioni - da svolgersi da giugno a dicembre 2017- che saranno opportunamente organizzate nell'ottica di coinvolgere tutti gli operatori professionali individuati.

La terza fase prevederà l'invio di un questionario agli operatori finalizzato a verificare il gradimento dell'iniziativa di miglioramento ivi descritta.

Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI

L'azione di miglioramento sarà monitorata attraverso:

riunioni del gruppo di lavoro (al massimo 3 fino a settembre 2017);
numero di indagini avviate rispetto agli operatori professionali (al massimo 2 fino alla fine del 2017).

TERZA SEZIONE

Da compilare relativamente al Piano

Progetto	Risultati attesi	Indicatori (descrizione e unità di misura)	Target	Risultati Ottenuti* *da compilare a fine delle attività
IL PRA E GLI OPERATORI PROFESSIONALI: CONDIVISIONE DELLA CONOSCENZA	<ul style="list-style-type: none">➤ Soddisfazione degli operatori professionali;➤ Miglioramento sui processi di servizio;➤ coinvolgimento di tutti degli operatori;	numero di operatori soddisfatti nell'indagine rispetto a quelli coinvolti nell'indagine	Soddisfazione degli operatori professionali pari al 40%	

QUARTA SEZIONE

Budget complessivo

	Costi	Totale
Progetto 1		
Ecc.		

SECONDA SEZIONE

Da compilare per ciascun progetto

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: AcInsieme

Responsabile dell'iniziativa:	...Pierluigi Bernabei.....
--------------------------------------	----------------------------

Data prevista di attuazione definitiva:31.12.2017.....
--	----------------------

Livello di priorità:	-1
-----------------------------	----

Ultimo riesame:	(30,09,2017)
------------------------	--------------

Situazione corrente al (maggio 2017)	● (Verde)	● (Giallo)	● (Rosso)
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Componenti del gruppo di miglioramento: ...Bernabei Pierluigi
Comini Stefania
Fiorucci Alessandra
Maggiore Patrizia
Saccoccio Giovanni
Tarantino Clelia

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Fase di PLAN - PIANIFICAZIONE

Dal rapporto di autovalutazione è emersa la necessità di diffondere le buone prassi individuate dall'Unità Territoriale durante l'applicazione del modello CAF presso la stessa Unità.

Nello specifico tale azione di miglioramento prevede come fase principale l'individuazione delle buone prassi partendo dai punti di forza dei contenuti nel rapporto di autovalutazione.

L'obiettivo che s'intende perseguire è quello di creare "un registro delle buone prassi" a uso e consumo dell'Unità Territoriale, della Direzione Compartmentale e, in un secondo momento, a vantaggio della collettività.

Fase di DO - DIFFUSIONE E REALIZZAZIONE

Responsabile del progetto è il signor Pierluigi Bernabei.

In una prima fase, il progetto è diretto alla condivisione con i colleghi dell'Unità territoriale, ma l'intento finale è quello di esternare il cosiddetto “registro delle buone prassi” in modo da renderlo fruibile e di supporto ai colleghi delle altre Unità Territoriali.

- la prima fase da realizzare è quella di individuare le buone prassi tenendo conto di tutte le diverse aree funzionali dell'Unità Territoriale.
- La seconda fase sarà sistematizzare le buone prassi secondo le aree tematiche di seguito indicate: la soddisfazione del cittadino, la soddisfazione del cliente interno, la soddisfazione dei portatori d'interesse esterni.
- La terza fase sarà creare un registro delle buone prassi.
- La quarta fase sarà mettere a disposizione il registro all'interno dell'Unità Territoriale e della Direzione Compartimentale di strumenti informatici avvalendosi di strumenti informatici.

Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI

L'iniziativa sarà monitorata attraverso riunioni con tutto il personale così distribuite :

due nel mese di luglio;

una nel mese di agosto e un'altra nel mese settembre.

Tali riunioni avranno come obiettivo quello di verificare la diffusione delle buone prassi attraverso l'utilizzo degli strumenti individuati.

Tali monitoraggi si prevede saranno effettuati fine alla fine dell'anno in corso per approntare le opportune ottimizzazioni.

Fase di ACT – RIESAME E MIGLIORAMENTO

I risultati raggiunti nelle varie fasi dell'iniziativa saranno presi in considerazione, secondo il ciclo del PDCA, per avviare presso l'Unità Territoriale il meccanismo virtuoso del “miglioramento continuo”.

MANAGEMENT DEL PROGETTO

Attività	Responsabile	Data prevista di avvio e conclusio	Tempificazione attività												Situazione Rosso = attuazione non in linea con gli obiettivi Giallo = non ancora avviata / in corso e in linea con gli obiettivi Verde = attuata	
			A	M	G	L	A	S	O	N	D					
Analisi e studio	Tutto il gruppo	13-30														
Individuazione delle buone prassi	Tutto il gruppo	2- 30 maggio														
Creazione strumenti	Tutto il gruppo	30/05 -														
Monitoraggio e analisi	Tutto il gruppo	01/07 -														

TERZA SEZIONE

Progetto	Risultati attesi	Indicatori (descrizione e unità di misura)	Target	Risultati Ottenuti* *da compilare a fine delle attività
Acinsieme	Diffusione delle buone prassi nell'Unità Territoriale Accessibilità alle buone prassi	Numero di buone prassi caricate nel registro delle buone prassi	Numero di buone prassi pari almeno a 5	

QUARTA SEZIONE

Budget complessivo

	Costi	Totale
Progetto 1		
Ecc.		