

F@CILE CAF 2018

FORMAT PIANO DI MIGLIORAMENTO

Introduzione

Il seguente format del Piano di Miglioramento (PdM) è stato sviluppato specificamente per la piattaforma “F@CILE CAF 2018” e consente alle amministrazioni, che hanno fruito della piattaforma e realizzato un’autovalutazione mediante il Modello CAF, di connettere gli esiti dell’autovalutazione e del Rapporto di Autovalutazione CAF alla pianificazione del miglioramento e di pianificare adeguatamente gli interventi.

Il Piano di Miglioramento, composto da cinque sezioni, non deve superare le 20 -25 pagine e non deve essere corredato da documentazione aggiuntiva.

Va trasmesso in formato pdf all’indirizzo di posta elettronica supporto@facilecaf.it nei termini comunicati in piattaforma, per una prima verifica di completezza a cura della segreteria del CRCAF.

Ad avvenuto riscontro positivo si potrà procedere alla sua approvazione e al successivo invio formale, unitamente alla delibera/ determina di approvazione e di avvio dell’implementazione da parte del vertice dell’amministrazione, come da istruzioni che verranno fornite dal CRCAF sempre attraverso la piattaforma F@CILE CAF.

Prima di avviare la stesura del Piano di Miglioramento si consiglia di prendere visione del video dedicato alla “presentazione del format del PdM, alle indicazioni per la definizione dei progetti del piano; agli errori ricorrenti nella stesura del Piano e dei Progetti di Miglioramento” presente nella piattaforma F@CILE CAF 2018.

N.B. : La presente versione del documento rappresenta esclusivamente una sintesi del Piano di Miglioramento approvato, con finalità informative e divulgative dei suoi aspetti generali

PIANO DI MIGLIORAMENTO

PRIMA SEZIONE ANAGRAFICA

Amministrazione: Automobile Club d'Italia

Nome dell'organizzazione: Direzione Territoriale ACI (D.T.)

Città: L'Aquila

Responsabile del Piano

Cognome e Nome: Dott. Michele Montanari

Ruolo nella organizzazione: Dirigente

Telefono: 0862 400119

Email: mi.montanari@aci.it

Referente del Gruppo di Miglioramento

Cognome e Nome: Dott. Mario Veglioni

Ruolo nella organizzazione: Vicario

Telefono: 0862 400113

Email: m.veglioni@aci.it

Il Gruppo di miglioramento territoriale è così composto:

Direttore Territoriale, Vicario D.T. L'Aquila, Responsabili UU.TT. ACI di Chieti, Pescara e Teramo, referenti e componenti GAV singole Unità, due esperte dello Staff ACI F@cile CAF

Il Comitato di supporto al Gruppo di Miglioramento Territoriale è così composto:

Direttore Territoriale, Responsabili UUTT ACI, due esperte dello Staff ACI F@cile CAF

Durata complessiva dell'intervento espressa in mesi : 12

Periodo di realizzazione: da 01/01/2019 a 31/12/2019

SECONDA SEZIONE

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

1. INDIVIDUAZIONE DEL GRUPPO DI MIGLIORAMENTO

Il **Gruppo di miglioramento territoriale** (GMT) è stato costituito con determina n. 6 del 7/11/2018 da parte del Direttore Territoriale Aci dell'Aquila.

I componenti sono stati scelti tenendo conto fra l'altro, dei suggerimenti pervenuti dagli esperti del Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP), delle indicazioni date dalla Direzione Presidenza e Segreteria Generale con delega ai Servizi Delegati e dalla Direzione Compartimentale Area Sud intervenute nei rispettivi diversi ruoli, e conseguentemente sono stati individuati nei referenti dell'autovalutazione CAF ed in alcuni dei componenti dei Gruppi di autovalutazione (GAV) delle singole Unità Territoriali. A questi, sono stati aggiunti per il supporto specialistico, e vista anche la disponibilità dimostrata, due esperti dello Staff ACI F@cile CAF, la dott.ssa **Antonina Pennacchio** e la dott.ssa **Maria Cristina Caiaffa**.

Allo stesso modo, con determina dirigenziale n. 7 del 7/11/2018, è stato poi costituito il **Comitato di supporto al Gruppo di miglioramento territoriale**, composto dal dirigente, dai responsabili delle singole Unità Territoriali e dalle citate esperte dello Staff ACI F@cile CAF. Tale gruppo ristretto ha lo scopo precipuo di coordinare e sovrintendere alle attività del GMT nonché di fornire indicazioni strategiche circa le aree in cui intervenire nella redazione del Piano di miglioramento (PDM) unico della Direzione Territoriale dell'Aquila.

Sulla base delle indicazioni metodologiche fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica il Piano di Miglioramento unico si sviluppa a livello territoriale secondo un unico modello redatto con riferimento ai 4 RAV delle UU.TT. ACI della Regione Abruzzo (D.T. di L'Aquila, U.T. di Chieti, U.T. di Pescara, U.T. di Teramo) e si articola in n.5 progetti di miglioramento di cui uno unico a livello di Direzione Territoriale che si dispiega operativamente su tutte le 4 UU.TT. e sarà più direttamente condotto dal GdM Territoriale. Il progetto di miglioramento unico muove dalla "summa" dei punti di debolezza ricorrenti nei Rapporti di autovalutazione (RAV) delle singole UU.TT. rappresentati nella matrice unica elaborata dal Dipartimento Funzione Pubblica e rispondenti alle priorità rilevate in relazione ad obiettivi e linee strategiche di miglioramento individuate dalla Dirigenza territoriale per l'intero ambito di competenza.

Il PDM prevede poi distinti progetti per ciascuna U.T. finalizzati a sviluppare interventi migliorativi sulla base dei singoli RAV e quindi rispondenti alle criticità peculiari ed a specifici obiettivi di miglioramento di ognuna delle Strutture facenti capo alla Direzione Territoriale di riferimento.

In conseguenza della complessa articolazione del piano, e seguendo le indicazioni del Dipartimento e della Direzione Centrale e Compartimentale ACI sopra coinvolte a vario titolo nel PDM unico, sono stati individuati il Gruppo di Miglioramento Territoriale ed il Comitato di supporto così come indicato in precedenza.

Ai fini dell'attuazione del progetto di miglioramento territoriale unico il GMT ha individuato sottogruppi progettuali e di attuazione in relazione all'articolazione del progetto stesso presso le sedi di ciascun Ufficio Territoriale, tra il personale in servizio presso le stesse.

I sottogruppi sono stati costituiti tenendo presenti il grado di coinvolgimento nel percorso F@cile CAF, le specifiche competenze professionali e la conoscenza dei processi interessati dal progetto di miglioramento.

Allo stesso modo, sotto il coordinamento del Comitato di Supporto, sono stati quindi costituiti, con le medesime modalità di individuazione sopra descritte, singoli Gruppi di attuazione di progetto presso le diverse Unità Territoriale in relazione alle iniziative di miglioramento proprie di ciascuna di esse.

2. RELAZIONE TRA RAV E PDM

L'analisi dei punti di debolezza rilevati dai singoli Rapporti di autovalutazione e successivamente rapportata agli esiti della **matrice unica** elaborata dal Dipartimento della Funzione Pubblica ha fatto emergere quale **area tematica di miglioramento comune** a livello territoriale e funzionale al "**Progetto di miglioramento territoriale unico**", quella di seguito indicata:

- la necessità di **migliorare il coinvolgimento delle risorse umane** attraverso: la considerazione e valorizzazione delle loro esigenze e il superamento delle possibili criticità in ambito lavorativo, la condivisione della conoscenza e delle informazioni; l'empowerment, l'informazione/formazione sui principi del Total Quality Management (TQM) per l'applicazione del modello CAF, nell'ottica di favorire la **partecipazione del personale alla semplificazione dei processi di lavoro**. Tutto ciò dovrà essere oggetto di interventi migliorativi produttivi di risultati omogenei nell'intera organizzazione della D.T. L'Aquila.

Inoltre, dalla disamina delle singole matrici elaborate dalle UU.TT di riferimento della Direzione sono emerse alcune **specifiche aree tematiche**, comunque coerenti con quelle rilevate dalla matrice unica, sulla base delle quali sono stati definiti i "**Progetti di miglioramento**" che saranno realizzati dalle singole UU.TT :

- **la necessità di migliorare i rapporti e la comunicazione con la platea degli stakeholder**, in particolare attraverso l'introduzione di strumenti strutturati di misurazione del grado di soddisfazione e della capacità di risposta alle loro esigenze. *Progetto di miglioramento della Direzione Territoriale dell'Aquila dal titolo "**ConsigliACI**"*
- **la necessità di avviare il miglioramento continuo dei servizi attraverso l'ascolto**, sia del personale assegnato ai processi di erogazione dei servizi che dei cittadini/ clienti destinatari . *Progetto di miglioramento dell'Unità Territoriale di Chieti dal titolo "**L'ACI ti ascolta – Idee per il miglioramento**"*;
- **la necessità di migliorare ed implementare i processi di diffusione** del Servizio a domicilio rivolto a specifiche categorie di utenti (disabili, detenuti presso Istituti di pena, persone con difficoltà motorie e in generali utenti impossibilitati per motivi oggettivi a recarsi presso gli sportelli aperti al pubblico del PRA) e la **necessità di sensibilizzare il personale** in merito ad una maggiore attenzione ai servizi rivolti

all'utenza debole. *Progetto di miglioramento dell'Unità Territoriale di Pescara dal titolo "**ContattACI**";*

- **la necessità di favorire e semplificare l'accesso** ai servizi tramite il sito web istituzionale dell'UT Teramo. *Progetto di miglioramento dell'Unità Territoriale di Teramo dal titolo: "**ACInWeb**"*

Sulla base della tabella "Rilevanza fattibilità" unica compilata a valle della matrice unica elaborata dal DFP e alle tabelle "Rilevanza fattibilità" redatte a valle delle singole matrici impatto- valore realizzate dalle singole UU.TT., sono state quindi elaborate n. 5 azioni di miglioramento in relazione al maggior grado di attinenza sia ai fattori di criticità emersi in sede di autovalutazione, sia per il collegamento di ciascuno con più sottocriteri di riferimento.

Il Piano di miglioramento è stato quindi e di conseguenza strutturato dalla Direzione Territoriale, a mezzo dell'azione coordinata del GdM Territoriale e del Comitato di supporto, elaborando progetti che riguardano gli ambiti indicati di seguito:

| Progetti | Ambito di intervento |
|--|---|
| ComunicACI (Progetto unico Territoriale) | Valorizzazione delle risorse della DT dell'Aquila per una migliore partecipazione delle stesse ai processi di cambiamento e di innovazione della DT |
| ConsigliACI | Misurare la soddisfazione del cittadino all'insegna del miglioramento continuo |
| L'Acì ti ascolta- Idee per il miglioramento | Ascoltare il cittadino/cliente |
| ContattACI | Sviluppare partnership all'insegna del sociale |
| ACInWeb | Migliorare la performance qualitativa del sito web |

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

La Direzione Territoriale, in coerenza con le direttive generali degli Organi dell'Ente, ritiene quindi di poter individuare i seguenti obiettivi strategici:

- lo sviluppo, all'interno dell'organizzazione, della cultura del Total Quality Management;
- il miglioramento del grado di coinvolgimento delle risorse umane in termini di accrescimento del benessere organizzativo nel senso più ampio;
- l'implementazione dei momenti di condivisione ai fini del miglioramento ed omogeneizzazione sul territorio della qualità dei servizi resi all'utenza;
- il coinvolgimento delle risorse nei processi di cambiamento dell'Ente;
- il rafforzamento e l'implementazione delle partnership con organismi istituzionali ed associazioni finalizzate ai servizi rivolti all'utenza debole;
- la sensibilizzazione delle risorse con particolare attenzione ai servizi di maggiore utilità sociale in particolare a quelli erogati a favore delle fasce deboli della popolazione.-

Conseguentemente sono stati individuati i seguenti **fattori critici di successo** in relazione agli obiettivi strategici legati al miglioramento dei servizi da erogare nel territorio di competenza.

Nello specifico si distinguono quelli considerati di prioritaria attenzione ai fini della definizione **dei singoli obiettivi specifici** legati al **Progetto di miglioramento territoriale unico** :

- **miglioramento, in quantità e qualità, della comunicazione interna ed esterna** all'Ente. Sul versante della comunicazione interna si tratterà di implementare i momenti di confronto tra il personale al fine di raccogliere le esigenze percepite e i suggerimenti, valutare eventuali azioni di revisione dei processi di lavoro, delle attività di informazione/formazione sul tema del TQM (Total Quality Management) con la finalità di uniformare gli approcci delle UU.TT rispetto all'erogazione dei servizi sul territorio. In relazione alla comunicazione esterna le necessità di miglioramento si rivolgono all'accrescimento in primis delle informazioni interne finalizzate quindi ad un approccio più mirato e condiviso con l'utenza;
- **sviluppo delle partnership** in relazione ai servizi istituzionali erogati per legge o delega dei soggetti titolari (Regione, Provincia, ecc.) e, in generale, con le Associazioni o soggetti rappresentanti le specifiche categorie di interlocutori;
- **tutela dell'utenza debole:** miglioramento della qualità del Servizio PRA a domicilio attraverso il rafforzamento della consapevolezza da parte del personale rispetto all'utilità sociale del citato servizio e mediante una maggiore comunicazione e interlocuzione con i partner istituzionali (Associazioni di categoria e dell'utenza debole, con i medici di base, ecc.) al fine di coinvolgerli nelle attività di promozione del servizio stesso.

Specifici **fattori critici di successo**, in coerenza con quelli dianzi citati, sono stati individuati ai fini della definizione dei **singoli obiettivi** legati ai progetti facenti capo alle singole UU.TT della DT L'Aquila:

- soddisfazione dei cittadini clienti;

- consolidamento di nuove modalità di erogazione dei servizi (come ad es. la digitalizzazione dei processi);
- valore aggiunto per l'ambiente sociale da intendersi come implementazione costante alle istanze delle categorie più vulnerabili;
- comunicazione interna ed esterna;
- formazione e crescita del personale.

4. MONITORAGGIO DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

In coerenza con le linee guida dell'iniziativa il dettaglio del Piano prevede un costante e periodico monitoraggio delle azioni esecutive, a mezzo riunioni calendarizzate sia del GdM che del Comitato, al fine di garantire la massima sinergia ed uniformità di tutti i sottogruppi, sia il rispetto dei termini previsti per il raggiungimento di ciascun target.

STEP 8: COMUNICARE IL PIANO DI MIGLIORAMENTO

1. AZIONI DI COMUNICAZIONE, STRUMENTI E DESTINATARI

Il PDM approvato dal Dirigente verrà comunicato anzitutto al personale, attraverso una riunione dedicata. A ciò provvederà il referente, coadiuvato dal dirigente e da altri membri del GMT. In questo ambito, saranno prese in considerazione eventuali osservazioni e suggerimenti provenienti da tutti i colleghi.

L'azione di comunicazione verso gli stakeholder sarà effettuata invece con vari strumenti:

- pubblicazione sul sito web istituzionale di ogni U.T.;
- depliant illustrativi e manifesti appositamente realizzati, da affiggere e distribuire nei locali degli uffici provinciali
- comunicazioni specifiche tramite email a tutti i gruppi di interesse, quali ad es. l'Automobile Club provinciale e tutte le delegazioni ACI della rispettiva provincia, gli enti locali con cui ACI quotidianamente si relaziona (in particolare l'Amm.ne provinciale, la Regione ed il Comune).

Circa la tempistica della comunicazione si prevede di aggiornare con una cadenza almeno mensile il personale delle singole U.T., attraverso messaggi in posta elettronica e/o feedback diretto, mentre per gli altri stakeholder verranno fatte apposite comunicazioni via email all'inizio ed alla fine del piano di miglioramento, che avrà comunque un orizzonte di dodici mesi nel corso del 2019.

In fase di realizzazione del Piano verranno raccolti i feedback dagli stakeholder interni ed eventualmente esterni

2. TEMPI DELLA COMUNICAZIONE

Le azioni di comunicazione precederanno il progetto e proseguiranno fino al termine dello stesso (gen-dic 2019).

TERZA SEZIONE **OBIETTIVI DEL PIANO**

ED ARTICOLAZIONE DEGLI INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO

OBIETTIVI GENERALI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

Il Piano di Miglioramento della Direzione Territoriale dell'Aquila persegue quindi i seguenti obiettivi generali:

- migliorare il benessere organizzativo mediante l'ascolto di bisogni formativi e personali dei dipendenti;
- migliorare il coinvolgimento delle risorse;
- incrementare il senso di responsabilizzazione dei singoli e l'autonomia nello svolgimento dei processi;
- diffusione della cultura delle buone prassi;
- favorire interpretazione univoca di normative e circolari;
- aumentare efficacia dei servizi resi sul territorio;
- progressivo ampliamento dei processi di digitalizzazione dei servizi erogati;
- condivisione metodologia CAF

| ELENCO DEI PROGETTI DEL PIANO (riportati in ordine di priorità) | Ambito di intervento | Durata (mesi) |
|---|------------------------|---------------|
| <i>“ComunicACI” - (Progetto unico Territoriale)</i> | Risorse umane | 12 |
| “ACInWeb” - Progetto U.T. Teramo | Prodotti/ servizi | 12 |
| “ContattACI” - Progetto U.T. Pescara | Rapporti con i partner | 12 |
| “L'ACI ti ascolta – idee per il miglioramento” Progetto U.T. Chieti | Rapporti con i clienti | 12 |
| “ConsigliACI” - Progetto della D.T. L'Aquila | Rapporti con i clienti | 12 |

| QUICK WINS (DESCRIZIONE) | Responsabili | Breve descrizione degli interventi posti in essere ed indicazione dei principali obiettivi e dei risultati attesi |
|---|----------------------------------|--|
| Promozione del sito web istituzionale. | Veglioni Mario Nissi Marcello | Affissione manifestini presso gli sportelli con invito all'uso del sito web per incrementare i clienti fruitori. L'obiettivo è incrementare gli accessi e l'estrapolazione di modelli e documenti disponibili on line. |

BUDGET COMPLESSIVO DEL PDM

Da compilare dopo aver acquisito le informazioni sui singoli progetti

Indicare il personale complessivamente impiegato nella realizzazione diretta dei singoli progetti, in mesi uomo previsti: **n. 12 mesi**

- Indicare le risorse complessive destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

Non sono previste risorse

- Ammontare complessivo: € 0...di cui:
- a carico dell'Amministrazione/ufficio: € 0
 - a carico di altre Fonti (indicare quali) € 0

QUARTA SEZIONE
I PROGETTI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO
(da compilare per ciascun progetto seguendo l'ordine di priorità)

Progetto n°1

Titolo del progetto: ComunicACI

| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|---|------------|
| Responsabile del progetto: | Vicario D.T. L'Aquila | Data prevista di attuazione definitiva | 31/12/2019 |
|-----------------------------------|-----------------------|---|------------|

| | | | |
|-----------------------------|----|---|---------------------|
| Livello di priorità: | 20 | Riferimento a sottocriteri del CAF | 1.3,7.1;7.2,3.1,3.3 |
|-----------------------------|----|---|---------------------|

Componenti del Gruppo di progetto* : Tutto il GdM Territoriale
Componenti dei sottogruppi di attuazione di progetto presso le singole sedi.

Il progetto nasce a valle della matrice unica importanza/valore della D.T. Dell'Aquila la quale evidenzia la sintesi delle quattro matrici provinciali e delle indicazioni fornite dalle relative tabelle delle priorità. Nello specifico, le criticità emerse sono relative ai **seguenti aspetti** ricadenti soprattutto in un contesto di organizzazione interna e di fabbisogni del personale:

- necessità di predisporre strumenti per rilevare i bisogni personali singoli (es. bisogni informativi/formativi) e di gruppo;
- necessità di effettuare riunioni periodiche su aspetti quali l'applicazione pratica delle norme e delle circolari interne al fine di giungere ad una applicazione univoca delle stesse;
- produzione di questionari periodici e calendarizzazione di riunioni con la dirigenza al fine di creare dei feedback su problematiche relative alla definizione di compiti e funzioni;
- informazione/formazione ai principi del Total Quality Management, finalizzata alla conoscenza ed applicazione del modello CAF, in misura omogenea, nelle strutture di competenza della Direzione Territoriale;

- Obiettivi specifici del progetto:

- nello specifico l'obiettivo del progetto è quello di strutturare una raccolta dei suggerimenti da parte dei dipendenti mediante l'istituzione di una **"cassetta di ascolto"**
- aiutare le persone ad uscire dalla propria "zona di comfort" per affrontare in modo efficace i cambiamenti e le innovazioni;
- raggiungere l'obiettivo di uniformare i comportamenti circa l'applicazione di norme e circolari interne, tramite apposite riunioni
- ottimizzare, omogeneizzare e mettere a factor comune il patrimonio delle conoscenze/informazioni interne/competenze/abilità;

Il progetto si articola descrivendo il contenuto delle diverse attività di cui si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione.

Il progetto sarà monitorato tramite 1 riunione mensile durante l'intero arco temporale

Progetto n°2

| | | | |
|---|----------------------|---|----------------|
| Titolo del progetto: ConsigliACI – Direzione Territoriale L'Aquila | | | |
| Responsabile del progetto: | Dott. Veglioni Mario | Data prevista di attuazione definitiva | 31/12/2019 |
| Livello di priorità: | 20 | Riferimento a sottocriteri del CAF | 4.2, 2.1 e 2.4 |

Gruppo di attuazione di progetto della D.T. ACI di L'Aquila

Il progetto nasce a valle della matrice impatto/valore della D.T. dell'Aquila e delle indicazioni fornite dalla relativa tabella delle priorità. Nello specifico, le criticità emerse nell'ambito dell'analisi organizzativa condotta dalla Direzione Territoriale L'Aquila sono riconducibili alla mancanza di sistemi strutturati e sistematici di rilevazione delle esigenze/percezioni degli stakeholder rispetto al processo di digitalizzazione Pra e Tasse auto in atto nella D.T. in forza delle novità introdotte con la riforma del documento unico di circolazione ed in vista della sua entrata in vigore.

L'obiettivo del progetto è quello di avviare un'attività di rilevazione delle aspettative/percezioni rispetto ai cittadini/clienti ed agli stakeholder più significativi che entrano in contatto con la nostra realtà e con i servizi erogati (Autodemolitori, Delegazioni Aci, Avvocati, Curatori fallimentari, ecc.), al fine di misurare e valutare il processo di digitalizzazione dei servizi Pra e tasse auto)

- gli obiettivi specifici del progetto:

L'obiettivo generale è quello di misurare e valutare la performance dei servizi Pra e Tasse auto in chiave digitale, partendo dalle aspettative e dalle percezioni dei cittadini /clienti e degli stakeholder. Nello specifico le rilevazioni saranno strutturate tenendo conto delle diverse tipologie di destinatari con il fine di raccogliere informazioni utili per il miglioramento dei processi PRA e Tasse in chiave digitale.

Il progetto si articola descrivendo il contenuto delle diverse attività di cui si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione.

Il progetto sarà monitorato tramite apposite riunioni bimestrali durante l'intero arco temporale

PROGETTO n. 3

| | | | |
|---|---------------|--|----------------|
| Titolo del progetto: ACInWeb – U.T. Teramo | | | |
| Responsabile del progetto: | R.U.T. Teramo | Data prevista di attuazione definitiva: | 31/12/2019 |
| Livello di priorità: | 20 | Riferimento a sottocriteri del CAF | 5.2, 6.1, 6.2. |

Gruppo di attuazione di progetto dell'U.T. ACI di Teramo

Il progetto nasce a valle della matrice impatto/valore della U.T. Teramo e delle indicazioni fornite dalla relativa tabella delle "priorità". Nello specifico le criticità emerse afferiscono alla necessità di migliorare: l'accessibilità ai servizi dell'Unità Territoriale erogata tramite il sito web locale (www.up.aci.it/teramo); la fruibilità dei servizi nell'ottica di incrementare gli accessi al sito da parte dei cittadini/clienti e in generale degli stakeholder, con particolare riferimento all'utenza debole; la qualità dell'informazione erogata tramite il sito web.

Con questo progetto l'Unità Territoriale intende strutturare un intervento migliorativo nello sviluppo ed erogazione di servizi orientati ai portatori d'interesse con particolare riferimento ai "cittadini/clienti" al fine di consentire il miglioramento dei servizi resi anche attraverso un'informativa aggiornata e mirata alle esigenze degli stessi e una maggiore conoscenza delle modalità di erogazione dei servizi.

- gli obiettivi specifici del progetto

Il progetto nello specifico si propone di creare un sistema di Schede **esplicative partendo dalle problematiche che maggiormente sono emerse dalle richieste degli stakeholder più significativi**, quali i cittadini/clienti, avvocati, curatori fallimentari, associazioni di disabili, oltre che favorire maggiormente la possibilità per i portatori d'interesse di scaricare da remoto fac-simili e /o documentazione utile per l'espletamento delle formalità ai nostri sportelli e per i servizi di accesso alle banche dati ACI. Inoltre il progetto si propone di :

- snellire i servizi resi dall'ACI attraverso i processi innovativi;
- semplificare il rapporto con il cittadino/cliente a fronte di una maggiore fruibilità delle informazioni e dei servizi;
- ridurre i tempi di attesa presso gli sportelli dei nostri uffici per l'attività informativa.
- coinvolgere i portatori d'interesse e favorire la soddisfazione dei clienti;
- favorire ed incrementare la conoscenza del sito Web e dei servizi dell'U.T.;
- dare maggiore evidenza alle iniziative di "ACI per il sociale" dedicate alle fasce più deboli (es. Servizio PRA a domicilio), ai servizi per appuntamento;
- diffondere sul territorio l'implementazione dei contenuti del sito web con attività di informazione /pubblicizzazione, anche mirata (es: verso associazioni per disabili).

I progetto si articola descrivendo il contenuto delle diverse attività di cui si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione.

Il progetto sarà monitorato tramite apposite riunioni bimestrali durante l'intero arco temporale

PROGETTO N. 4

Titolo del progetto: ContattACI – U.T. Pescara

| | |
|-----------------------------------|------------------------|
| Responsabile del progetto: | Referente U.T. Pescara |
|-----------------------------------|------------------------|

| | |
|--|------------|
| Data prevista di attuazione definitiva: | 31/12/2019 |
|--|------------|

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

| | |
|---|-----------------------------------|
| Riferimento a sottocriteri del CAF | 4.1 – 4.2 – 4.4 – 5.2 – 5.3 – 8.1 |
|---|-----------------------------------|

Gruppo di progetto della U.T. Di Pescara

Il progetto nasce a valle della matrice impatto/valore della U.T. Pescara e delle indicazioni fornite dalla relativa tabella delle priorità. Nello specifico le criticità emerse sono legate alla necessità di incrementare la conoscenza del **servizio a domicilio** nel territorio

In particolare è stata riscontrata l'esigenza di coinvolgere altre associazioni di categoria quali l'ENS o l'Ordine dei medici in quanto attori principali nell'attività di diffusione e di promozione sul territorio del servizio a domicilio.

Nello specifico il servizio a domicilio è un servizio finalizzato all'erogazione dei servizi Pra, quali il trasferimento di proprietà (con autenticazione della sottoscrizione della dichiarazione di vendita), la perdita di possesso, il duplicato del CDP, la radiazione per esportazione, la revoca del fermo amministrativo, presso il proprio domicilio per:

-disabili o persone affette da patologie che impediscono o rendono difficoltoso lo spostamento dal proprio domicilio ;

-persone ricoverate presso case di cura, ospedali o case di riposo;

-detenuti presso istituti di pena, ospiti in comunità terapeutiche o istituti di riabilitazione;

-tutti i soggetti "deboli" che possono essere interessati a fruire del servizio.

Il progetto pertanto, avrà l'obiettivo di ampliare i destinatari sopra citati includendo per il tramite delle associazioni di categoria coinvolte, altri utenti.

- gli obiettivi specifici del progetto

Migliorare il rapporto con le associazioni di categoria presenti nel territorio di riferimento (ENS provinciale e Ordine dei medici)

Migliorare il brand ACI quale Ente impegnato sul fronte dell'innovazione dei servizi sociali

Erogare servizi all'insegna delle pari opportunità.

La pubblicità del Progetto "ContattACI" da parte dei medici si collocherebbe nella peculiare relazione di fiducia medico-paziente, imperniata sull'ascolto, sulla comunicazione efficace e comprensiva, sull'atteggiamento empatico e sul consiglio.

La presenza contemporanea di Funzionari Aci e interpreti presso l'E.N.S. costituirebbe per le persone sordomute una facility per l'accesso all'informazione con l'abbattimento delle barriere della comunicazione volta a concretizzare la gestione autonoma dei propri interessi. Sarebbe garantita la loro libertà di scegliere la modalità comunicativa adatta (oralismo, LIS,...), svincolando i disabili in parola dalla necessità di dover chiedere il supporto di parenti e amici anche per lo svolgimento di semplici formalità.

L'U.T. di Pescara con la futura stipula di questo Protocollo muoverebbe un ulteriore passo verso il reale abbattimento delle barriere comunicative.

I progetto si articola descrivendo il contenuto delle diverse attività di cui si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione.

Il progetto sarà monitorato tramite apposite riunioni bimestrali durante l'intero arco temporale

PROGETTO N. 5

| | | | |
|--|-----------------------|--|---------------|
| Titolo del progetto: l'ACI ti ascolta – idee per il miglioramento – U.T. Chieti | | | |
| Responsabile del progetto: | Referente U.T. Chieti | Data prevista di attuazione definitiva: | 31/12/19 |
| Livello di priorità: | 20 | Riferimento a sottocriteri del CAF | 1.1, 4.2, 5.1 |

Gruppo di attuazione di progetto dell'U.T. ACI di Chieti

Il progetto nasce a valle della matrice impatto/valore della U.T. Chieti e delle indicazioni fornite dalla relativa tabella delle priorità.

L'idea progettuale, nello specifico, si propone di incoraggiare i Cittadini ad esprimere suggerimenti e di strutturare sistemi di rilevazione delle esigenze delle diverse tipologie di Cittadini che entrano in contatto con il front-office dell'U.T. Chieti, in particolare di coloro che appartengono a cosiddette categorie fragili (ad esempio anziani, portatori di handicap, cittadini che affrontano le conseguenze burocratiche del lutto o di difficoltà economiche che hanno determinato l'iscrizione di fermi amministrativi).

Sulla base delle esigenze rilevate, l'intento è quello di fornire un servizio adeguato, che tenga conto delle particolari necessità coniugandole con gli standard dei servizi PRA previsti nella Carta dei Servizi ACI.

L'U.T. Chieti vuole ripensare i servizi sempre più nell'ottica della centralità del cliente (il cliente al centro) offrendo un servizio pubblico inteso come "servizio alla persona".

Attraverso l'ascolto del feedback dello Staff di front-office, interlocutore privilegiato dei Cittadini/Clienti, **la soluzione che si intende adottare** è quella di circoscrivere l'ambito del miglioramento ad uno specifico servizio erogato allo sportello, cogliendone le criticità in relazione ad una particolare tipologia di Cittadini che ne usufruisce.

L'U.T. vuole migliorare l'ascolto attivo ed empatico del Cittadino al fine d'intercettare i bisogni reali e le esigenze, per poi alimentare un circolo virtuoso di miglioramento nell'erogazione dei servizi da parte dell'UT con iniziative mirate. In particolare si prevede di focalizzare l'attenzione su specifici servizi che presentino aspetti di maggiore criticità/complessità.

Rispetto ad altre possibili, **la soluzione adottata presenta i seguenti vantaggi:**

- si sofferma su categorie di Cittadini cosiddette fragili, consolidando la vocazione sociale dell'U.T. Chieti sul territorio.
- prevede un percorso di approfondimento utile per individuare aree di miglioramento di uno specifico servizio, per renderlo più facilmente fruibile, accessibile ed efficace (ad es.: promuovendo i servizi per appuntamento), soprattutto in rapporto a categorie di persone che si trovano ad affrontare momenti della vita particolarmente difficili (come ad es. gli eredi) o impegnativi; facilitare il contatto con l'Ufficio a categorie più disagiate o in particolari condizioni, riducendo il numero degli accessi.
- posto che la qualità complessiva dei servizi erogati allo sportello è sottoposta ad indagine annualmente, su input della Sede Centrale ACI, la soluzione individuata indaga e riguarda uno specifico servizio e punta ad individuare alcuni indicatori di soddisfazione specifici, riferibili al servizio oggetto di intervento migliorativo.
- consente di attuare nuove modalità di erogazione di uno specifico servizio a partire dal feedback dello staff di front-office e l'iniziativa di miglioramento che ne consegue richiede un processo decisionale che coinvolge necessariamente tutte le persone che, all'interno dell'U.T. sono responsabili delle fasi e delle attività del processo di erogazione del servizio stesso;
- permette di lavorare, secondo un approccio sistemico, in modo trasversale e contestuale su più dimensioni (motivazione e coinvolgimento del personale, soddisfazione del cliente esterno, miglioramento continuo dei servizi e della performance, miglioramento e semplificazione dei processi, condivisione dei risultati con il Personale);
- consente di uscire dall'autoreferenzialità (considerando non solo le conoscenze e le esperienze dell'Ufficio) per comprendere che una prestazione può essere definita efficace solo se soddisfa le esigenze di chi la riceve;
- è realizzabile con le risorse umane, tecnologiche ed economiche già a disposizione dell'UT.

- gli obiettivi specifici del progetto

Offrire un "servizio alla persona" e mappare il viaggio del Cittadino (Customer journey mapping) tracciando e descrivendo le "esperienze" che i Cittadini vivono quando interagiscono con la

nostra organizzazione, prendendo in considerazione non solo cosa accade ma anche la reazioni emotive dei Cittadini a quelle “esperienze”;

- individuare target specifici particolarmente esposti al rischio di essere esclusi dall’accesso ai servizi pubblici, quando le loro particolari condizioni non vengono prese sufficientemente in considerazione;
- individuare i parametri e gli indicatori specifici che si intendono misurare e valutare;
- misurare il grado di soddisfazione dei Cittadini per individuare i punti di forza e di debolezza del processo di erogazione del servizio, in modo da consolidare i primi e correggere i secondi;
- supportare la direzione nella scelta delle priorità di intervento di miglioramento;
- applicare correttivi, semplificare e migliorare alcune procedure/attività individuate come prioritarie per rendere il servizio più aderente alle esigenze e alle aspettative dei cittadini;
- costruire una vera e propria “Cassetta degli attrezzi” al fine di standardizzare e diffondere strumenti tecnici e metodologici pratici “pronti all’uso” da applicare sistematicamente nel tempo (questionario, interviste, focus group, gestione reclami suggerimenti); adottare un modello d’indagine prediligendo un approccio semplice ma ben strutturato, con delle linee guida;
- privilegiare l’acquisizione, la raccolta, l’analisi e la gestione delle informazioni offerte dei Cittadini/Clienti anche per veicolare più efficacemente le nuove modalità di gestione dei processi e dei servizi (digitalizzazione) migliorando i risultati, già sufficientemente consolidati in termini di output, anche in termini di outcome;
- incoraggiare il personale di front-office ad implementare la capacità di osservazione e di riflessione sulle opportunità di semplificazione dei processi, e ad acquisire maggiore consapevolezza del proprio ruolo di “biglietto da visita” dell’U.T. e utilizzare le proprie risorse emotivo-cognitive per svolgere al meglio il compito assegnato;
- alimentare la diffusione e la condivisione delle buone pratiche interne.

Il progetto si articola descrivendo il contenuto delle diverse attività di cui si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione.

Il progetto sarà monitorato tramite apposite riunioni bimestrali durante l'intero arco temporale