

F@CILE CAF 2018

FORMAT PIANO DI MIGLIORAMENTO

PIANO DI MIGLIORAMENTO

PRIMA SEZIONE ANAGRAFICA

Amministrazione

Nome dell'organizzazione UNITA' TERRITORIALE ACI DI SASSARI

Città SASSARI

Responsabile del Piano

Cognome e Nome **FRANCESCA SCANU**

Ruolo nella organizzazione **Responsabile Unità Territoriale Acì Sassari**

Telefono **079/2831833**

Email: f:[scanu@aci.it](mailto:fscanu@aci.it)

Referente del Gruppo di Miglioramento

Cognome e Nome **Maria Gabriela Pilo**

Ruolo nella organizzazione **Funzionario**

Telefono **0792831831**

Email mg.pilo@aci.it

Gruppo di miglioramento

Francesca Scanu responsabile del Piano

Pilo Maria Gabriela referente del Gruppo di Miglioramento

Manca Costantina responsabile del Progetto "Lo scigno delle competenze"

Catalano Fania responsabile del Progetto "MigliorAmoAcì Insieme"

Scanu Francesca responsabile del Progetto "Pianeta PA"

Tanca Monica componente

Gioi Antonia Silvana

Durata complessiva dell'intervento espressa in mesi : 12 mesi

Periodo di realizzazione: 01/01/2019 al 31/12/2019

SECONDA SEZIONE

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

1. INDIVIDUAZIONE DEL GRUPPO DI MIGLIORAMENTO

Si è ritenuto opportuno confermare i componenti del GAV in quanto già a conoscenza dei contenuti del Progetto [F@cileCaf](#).

2. RELAZIONE TRA RAV E PDM

L'analisi dei punti di debolezza rilevati dai Rapporti di autovalutazione dell'UT di Sassari e successivamente rapportata agli esiti della **matrice impatto valore** elaborata dalla Struttura ha fatto emergere quale **aree tematiche di miglioramento** funzionali ai progetti individuati dalla Struttura sunto tessa quelle di seguito indicate:

Leadership - necessità di motivare e supportare il personale dell'organizzazione.

Personale - necessità di pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con la strategia e la pianificazione, identificare, sviluppare e utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione, coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment e promuovendo il benessere organizzativo.

Processi - necessità di confrontare i processi all'interno dell'organizzazione e con altre organizzazioni significative.

Di seguito vengono riportati i progetti scelti nel piano collegati alla tabella Rilevanza "Rilevanza fattibilità" redatta sulla base della matrice impatto- valore realizzata dall'UT :

- Progetto "**MiglioriAmoAci insieme**" iniziativa presente nella tabella "Rilevanza fattibilità e facente capo alle idee del miglioramento presenti nella citata tabella relativamente ai sottocriteri: 1.3 – 3.1 – 3.2 – 3.3 – 7.1;
- Progetto "**Lo scrigno delle competenze**" iniziativa presente nella tabella "Rilevanza fattibilità e facente capo alle idee del miglioramento presenti nella citata tabella relativamente ai sottocriteri: 3.2 – 3.3;
- Progetto "**Pianeta PA**" presente nella tabella " Rilevanza fattibilità" compilata a valle della matrice impatto-valore elaborata alla singola Unità Territoriale e facente capo alle idee del miglioramento presenti nella citata tabella relativamente ai sottocriteri 5.3 – 6.2;

Il Piano d'intervento di conseguenza è stato strutturato su interventi organizzativi nel campo della comunicazione interna, anche innescando meccanismi di benchlearning interni nell'ottica di valorizzare il patrimonio umano e professionale della Struttura; sul rafforzamento della vocazione dell'UT verso l'inclusione sociale di categorie vulnerabili; sulla valorizzazione della capacità di operare con gli altri UT, anche in rete e con le altre organizzazioni, nella logica di produrre servizio ad alto valore per la collettività.

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

Nella strategia dell'organizzazione sono stati individuati 5 Fattori critici di successo:

1. Aggiornamento Produttività adeguamento costante alla normativa;
2. Comunicazione/Formazione interna;
3. Motivazione – coinvolgimento del personale;
4. Soddisfazione dei cittadini clienti;
5. Valore aggiunto ambiente sociale.

Necessità di valutare le priorità sulla base delle quali redigere il piano di miglioramento e quindi esplicitare dette priorità.

Le priorità individuate, quindi, sono: motivazione, responsabilizzazione e rafforzamento del contributo del personale; razionalizzazione dei servizi interni per un migliore impiego delle potenzialità delle risorse umane di cui l'organizzazione dispone; soddisfazione dei cittadini/clienti; servizi in ottica di inclusione sociale, in particolare guardando alle categorie di cittadini svantaggiati o con disabilità; aggiornamento delle linee di lavoro e adeguamento costante alla normativa.

4. MONITORAGGIO DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

Il monitoraggio del piano di Miglioramento verrà eseguito in occasione del monitoraggio di ogni singolo progetto.

Il Gruppo di Miglioramento condurrà il monitoraggio del Piano nel suo complesso con gli incontri periodici previsti e supportati da idonea documentazione.

STEP 8: COMUNICARE IL PIANO DI MIGLIORAMENTO

1. AZIONI DI COMUNICAZIONE, STRUMENTI E DESTINATARI

Il Piano di Miglioramento sarà comunicato a tutto il personale tramite invio formale dello stesso e con specifica riunione. E' prevista la pubblicazione della sintesi del PDM nel sito dell'UT di Sassari.

2. TEMPI DELLA COMUNICAZIONE

Dopo la riunione iniziale, si prevede di aggiornare il personale tramite informazioni periodiche sull'andamento del piano.

TERZA SEZIONE OBIETTIVI DEL PIANO ED ARTICOLAZIONE DEGLI INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO

OBIETTIVI GENERALI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

Migliorare il clima e la comunicazione all'interno della struttura; rispondere alle specifiche esigenze del cliente interno ed esterno.

| ELENCO DEI PROGETTI DEL PIANO | Ambito di intervento | Durata (mesi) |
|-------------------------------|------------------------|---------------|
| MiglioriAmoAci Insieme | Risorse umane | 12 |
| Lo scrigno delle competenze | Risorse umane | 3 |
| Pianeta PA | Rapporti con i clienti | 12 |

QUICK WINS

Non sono state attuate azioni di rapida attuazione e ad effetto immediato poste in essere nel periodo tra l'autovalutazione e la definizione del piano.

GANTT COMPLESSIVO DEL PDM

| Progetto | Responsabile | Data prevista di conclusione | Tempificazione attività (mesi) | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|----------------------|------------------------------|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | G | F | M | A | M | G | L | A | S | O | N | D |
| MiglioriAmoAci Insieme | Catalano Fania | 31/12/19 | | | | | | | | | | | | |
| Lo scrigno delle competenze | Manca Costantina | 31/03/19 | | | | | | | | | | | | |
| Pianeta PA | Gioi Antonia Silvana | 31/12/19 | | | | | | | | | | | | |

BUDGET COMPLESSIVO DEL PDM

- Il personale complessivamente impiegato nella realizzazione diretta dei singoli progetti, in mesi uomo previsti è pari a 34 mesi/uomo
- Non sono previste risorse economiche

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

Titolo del progetto: **MiglioriAmoAci Insieme**

Responsabile del progetto:

Catalano Fania

Data prevista di attuazione definitiva:

31/12/19

| | |
|-----------------------------|----|
| Livello di priorità: | 10 |
|-----------------------------|----|

| | |
|---|-----------------------------|
| Riferimento a sottocriteri del CAF | 1.3 – 3.1 – 3.2 – 3.3 – 7.1 |
|---|-----------------------------|

Componenti del Gruppo di progetto* N.4 componenti

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

Il progetto **MiglioriAmoAci INSIEME** prevede il rafforzamento della comunicazione interna attraverso un maggiore e sistematico coinvolgimento del personale da realizzarsi con incontri periodici programmati e calendarizzati, su tematiche significative per la vita organizzativa dell'ufficio, al fine di condividere la conoscenza della normativa e delle procedure PRA, della normativa anticorruzione e al fine di uniformare le metodologie di lavoro e ottenere il miglioramento continuo nelle varie linee di lavoro.

Le fasi del progetto prevedono degli incontri calendarizzati finalizzati a:

- 1) la rilevazione dei bisogni, delle criticità e delle problematiche lavorative (individuali e di gruppo) attraverso customer interne, momenti di ascolto e di confronto, questionari, ecc.
- 2) la raccolta di suggerimenti, proposte di soluzioni a problemi concreti (brainstorming, focus, ...), proposte di innovazione dei processi provenienti dai vari operatori, al fine di ottenere un feed-back attivo e costruttivo.
- 3) la rilevazione periodica e il monitoraggio della soddisfazione del personale, al fine di avere un dato attendibile e aggiornato sulle aspettative, le esigenze di miglioramento, di formazione e di crescita che ne possono scaturire.

Il progetto dovrà essere realizzato con l'impegno delle risorse umane dell'UT di Sassari e sarà sottoposto a controllo trascorsi 12 mesi dall'avvio del progetto.

2. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

Sviluppare la comunicazione interna con un maggiore e sistematico coinvolgimento del personale, favorendo una maggiore partecipazione attiva al lavoro di gruppo. Uniformare le metodologie di lavoro migliorando il servizio al cittadino.

3. Descrivere i risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

| Risultati attesi del progetto | Indicatori | Target |
|--|---|--|
| Miglioramento del coinvolgimento delle risorse | N. incontri con il personale su specifici temi | 24 incontri nel corso del 2019 (verbalizzati) |
| Migliorare l'integrazione e la soddisfazione del personale | questionari con esiti positivi/ questionari somministrati al personale" | 50% di questionari positivi raccolti nell'anno |
| Nota: indicare laddove possibile i risultati diretti (output) ed indiretti (outcome) | | |

4. Descrivere il contenuto delle diverse 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 | | | |
| Predisposizione di una cassetta di raccolta anche anonima di quesiti, aspettative, esigenze di miglioramento, formazione e di crescita, per il personale | Tanca Monica | 02/01/19 | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Predisposizione di questionario di customer satisfaction per il personale | Catalano Fania Manca Costantina Pilo M. Gabriela | 28/02/19 | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Predisposizione di un regolamento di riunione | Catalano Fania Manca Costantina Pilo M. Gabriela | 15/01/19 | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Raccolta ed elaborazione dei suggerimenti | Catalano Fania Manca Costantina Tanca Monica | Quindicinale | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Valutazione dei risultati | Catalano Fania Tanca Monica Pilo M. Gabriela | Quindicinale | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Riunione con il personale | Catalano Fania Manca Costantina Pilo M. Gabriela | Quindicinale | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Somministrazione del questionario al personale | Tanca Monica | Trimestrale | | | ■ | | | ■ | | | ■ | | | | | ■ | |
| Elaborazione dei risultati del questionario | Catalano Fania Manca Costantina Tanca Monica | Trimestrale | | | | ■ | | | ■ | | | | ■ | | | | |
| Condivisione dei risultati del questionario al personale | Catalano Fania Manca Costantina Tanca Monica | Trimestrale | | | | ■ | | | ■ | | | | ■ | | | | |

5. Il personale direttamente coinvolto nella realizzazione del progetti, in mesi uomo previsti, è pari a 12 mesi/uomo

6. Indicare le risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

Non sono previste risorse

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

7. Indicare, in base ai format messi a disposizione nel box "strumenti" scheda M3 della piattaforma, la frequenza con cui si intende condurre il monitoraggio, in ragione delle specificità del progetto e della sua durata (ad es. al termine di attività significative)

Il monitoraggio sull'andamento del progetto sarà effettuato in occasione dell'elaborazione dei risultati del questionario di customer interno, ossia trimestralmente.

QUARTA SEZIONE

I PROGETTI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

(da compilare per ciascun progetto seguendo l'ordine di priorità)

Titolo del progetto: Lo Scrigno delle Competenze

Responsabile del progetto: Manca Costantina

Data prevista di attuazione definitiva: 31/03/19

Livello di priorità: 10

Riferimento a sottocriteri del CAF 3.2 – 3.3

Componenti del Gruppo di progetto* N.3 componenti

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

Il progetto nasce con l'obiettivo di valorizzare le competenze, le peculiarità ed attitudini e le aspettative del personale, al fine del miglioramento continuo della performance individuale e di gruppo, basato sul principio: **"dipendente valorizzato... cittadino /cliente soddisfatto"**.

In previsione dell'assegnazione annuale degli obiettivi individuali e di gruppo, si procederà a condividere con tutto personale, in maniera chiara e trasparente, i processi lavorativi in cui dovranno essere collocati i team e i compiti/obiettivi da assegnare, al fine di rendere ogni risorsa maggiormente consapevole delle proprie competenze e attitudini per ottimizzare il contributo individuale alla performance del team.

Si procederà a identificare e analizzare le aspettative, le competenze del personale e gli eventuali bisogni formativi.

In sede di assegnazione degli obiettivi individuali e di team, la formazione dei team di progetto potrà essere supportata dagli esiti dell'analisi, in funzione del raggiungimento degli obiettivi e di ottimizzazione delle performance e nel rispetto della rotazione delle mansioni prevista dalla normativa anticorruzione.

Il progetto dovrà essere realizzato con l'impegno delle risorse umane dell'UT di Sassari e sarà sottoposto a controllo trascorsi 3 mesi dall'avvio del progetto.

4. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

Raccogliere le competenze, le peculiarità, le attitudini e le aspettative dei singoli al fine di pianificare gli interventi delle aree da migliorare. In previsione dell'assegnazione annuale degli obiettivi individuali e di gruppo e' di importanza strategica condividere con tutto il personale, in maniera chiara e trasparente, i processi lavorativi in cui dovranno essere collocati i team e i compiti e gli obiettivi da assegnare. Gli esiti dell'analisi potranno essere uno strumento di supporto per la formazione dei team, in funzione del raggiungimento degli obiettivi e di ottimizzazione della performance dell'Ufficio.

5. Descrivere i risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

| Risultati attesi del progetto | Indicatori | Target |
|--|---|---|
| Analisi delle competenze e delle aspettative del personale | Somministrazione di n.19 questionari di rilevazione individuali | Elaborazione di almeno un terzo dei questionari somministrati |
| Condivisione degli obiettivi e dei relativi processi lavorativi in Team | Riunione con il personale | N.1 riunione |
| Nota: indicare laddove possibile i risultati diretti (output) ed indiretti (outcome) | | |

6. Descrivere il contenuto delle diverse 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 | | |
| Predisposizione di questionario per l'identificazione delle competenze e aspettative del personale | Catalano Fania Manca Costantina Tanca Monica | 31/01/19 | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Riunione informativa e somministrazione del questionario al personale | Manca Costantina | 15/02/19 | | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Elaborazione dei dati del questionario | Catalano Fania Manca Costantina Tanca Monica | 15/03/19 | | | ■ | | | | | | | | | | | |
| Riunione con il personale di condivisione degli obiettivi e dei relativi processi lavorativi in cui dovranno essere collocati i team. | Manca Costantina | 31/03/19 | | | ■ | | | | | | | | | | | |

7. Il personale direttamente coinvolto nella realizzazione del progetti, in mesi uomo previsti, è pari a 3,7 mesi/uomo

8. Indicare le risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

Non sono previste risorse

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

9. Indicare, in base ai format messi a disposizione nel box "strumenti" scheda M3 della piattaforma, la frequenza con cui si intende condurre monitoraggio, in ragione delle specificità del progetto e della sua durata (ad es. al termine di attività significative)
Il monitoraggio sull'andamento del progetto sarà effettuato in occasione dell'elaborazione dei risultati del questionario di rilevazione, ossia il 15/03/2019 e in occasione della riunione finale, ossia il 31/03/2019

QUARTA SEZIONE

I PROGETTI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

(da compilare per ciascun progetto seguendo l'ordine di priorità)

Titolo del progetto: Pianeta PA

Responsabile del progetto:

Francesca Scanu

Data prevista di attuazione definitiva:

31/12/19

Livello di priorità:

10

Riferimento a sottocriteri del CAF

5.3 – 6.2

Componenti del Gruppo di progetto* 3 RISORSE

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

Il progetto prevede una maggiore collaborazione e comunicazione con le altre UU.TT e soprattutto con le altre Amministrazioni pubbliche.

La finalità del progetto è quella di favorire e migliorare il servizio al cittadino con particolare attenzione alle fasce deboli della popolazione, anche con una maggiore pubblicità del servizio a domicilio per i cittadini disabili.

Il progetto comprende un'attività di benchmarking interno con altre UU.TT ACI, ed esterno con altre amministrazioni, orientata alla raccolta di dati e informazioni di attività affini. Le informazioni ottenute saranno successivamente confrontate con le prestazioni dell'UT di Sassari puntando al miglioramento continuo in base al principio "migliorare imparando dagli altri".

Il progetto è finalizzato al rafforzamento delle attività già avviate dall'Ut su tematiche significative in ambito sociale.

1. interazione con altre Amministrazioni Pubbliche coinvolte a vario titolo con i servizi erogati da questa UT: Comuni, Aree Metropolitane, DTT, ASL, INPS, Associazioni di categoria per i diversamente abili, Agenzia delle Entrate, ecc.;
2. collaborazione con l'Automobile Club di Sassari con riferimento ai progetti di educazione stradale;
3. attività di benchmarking interno con altre UU.TT ACI;
4. incontri con gli studi di consulenza automobilistica al fine di migliorare la qualità delle formalità.

Il progetto dovrà essere realizzato con l'impegno delle risorse umane dell'UT di Sassari e sarà sottoposto a controllo trascorsi 12 mesi dall'avvio.

11. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

La finalità del progetto è quella di rafforzare il rapporto di collaborazione con le PPAA coinvolte nelle attività di questa UT al fine di favorire e migliorare il servizio reso al cittadino e fornire, inoltre, adeguato supporto ai cittadini appartenenti a categorie socialmente svantaggiate.

Il progetto contribuirà al rafforzamento del ruolo della federazione ACI in ambito sociale.

12. Descrivere i risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

| Risultati attesi del progetto | Indicatori | Target |
|---|---|---------------------------|
| Miglioramento dei rapporti con le altre PP.AA. | n. incontri con le altre PA | n.8 incontri verbalizzati |
| Aumentare il grado di soddisfazione del cittadino | Questionario con esiti positivi/questionari somministrati (TrasportAci – sportello a domicilio) | 50% di giudizi positivi |

Nota: indicare laddove possibile i risultati diretti (output) ed indiretti (outcome)

11. Descrivere il contenuto delle diverse 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 | | |
| Analisi dei portatori di interesse da coinvolgere | Francesca Scanu | 30/06/19 | ■ | | | | | ■ | | | | | | | | |
| Pianificazione degli incontri con i portatori di interesse prescelti | Pilo Maria Gabriela | 30/09/19 | | ■ | ■ | | | | | | ■ | | | | | |
| Svolgimento degli incontri e redazione del verbale | Pilo Maria Gabriela | 30/11/19 | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | ■ | ■ | | |
| Definizione del questionario da destinare ai cittadini clienti relativamente ai servizi TrasportACI, Sportello a domicilio, | Francesca Scanu | 28/02/19 | | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Somministrazione del questionario di soddisfazione ai cittadini clienti relativamente ai servizi TrasportACI, Sportello a domicilio (da somministrare in occasione dello svolgimento di ogni servizio). | Manca Costantina | 31/12/19 | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Analisi dei risultati. | Francesca Scanu | 31/12/19 | | | | | | ■ | | | | | | | | ■ |

12. Il personale direttamente coinvolto nella realizzazione del progetti, in mesi uomo previsti, è pari a 15 mesi/uomo

13. Indicare le risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

Non sono previste risorse

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

14. Indicare, in base ai format messi a disposizione nel box "strumenti" scheda M3 della piattaforma, la frequenza con cui si intende condurre monitoraggio, in ragione delle specificità del progetto e della sua durata (ad es. al termine di attività significative)

Trattandosi di un progetto complesso si richiede un monitoraggio mensile per valutare la correzione di eventuali gap in corso d'opera.

QUINTA SEZIONE

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

Da inserire post verifica completezza del Piano di Miglioramento da parte del CRCAF, vedi istruzioni riportate in introduzione al format e in piattaforma F@CILE CAF