





COMUNE DI TRENTO




MODELLO E.F.Q.M.

RISULTATI
- PIANO DI MIGLIORAMENTO 2004 -

- Marzo 2006 -

| Progr. | Titolo del progetto | Criterio | |
|--------|---|-----------------------------|---|
| 1 | Definire mission, vision e i valori principali condivisi nell'organizzazione e diffonderli a tutto il personale attraverso un documento, con il successivo scopo di identificare le linee guida per lo stile di leadership nell'Ente | 1 Leadership | <p>È stato redatto un documento contenente la definizione di mission, vision e valori condivisi, che è stato presentato a: Sindaco e Assessori nella seduta della Giunta comunale di data 14.03.2005; al Comitato di Direzione nella riunione di data 08.03.2005; ai dirigenti nella riunione del 18.03.2005; ai capiufficio nella riunione del 15.03.2005. Inoltre, sono in corso diversi incontri appositamente organizzati presso i vari Servizi finalizzati alla diffusione del documento, il quale è stato formalmente approvato dalla Giunta comunale con deliberazione di data 12.09.2005 n. 230. È stata, inoltre, curata la presentazione pubblica alla stampa in data 24.10.2005, avvenuta alla presenza del Sindaco e della Giunta comunale. Infine, il documento è stato presentato ai dirigenti nella riunione del 24.10.2005.</p>  <p>Missione, visione e carta dei valori.pdf</p> |
| 2 | Sperimentazione del Telelavoro | 3 Gestione del Personale | <p>Di seguito, si allega la relazione sul Progetto di sperimentazione del Telelavoro, il quale è oggetto di monitoraggio costante tramite riunioni mensili del Comitato tecnico. In aprile 2005 sono state realizzate anche riunioni interlocutorie con i telelavoratori, le quali hanno confermato la bontà del progetto, evidenziando possibili miglioramenti, che si stanno operando, anche attraverso l'individuazione e l'inserimento nel PEG di cinque nuove posizioni per il 2006.</p> <p>Nel giugno del 2005 i risultati della sperimentazione sono stati comunicati alla Giunta comunale e alle OO.SS.</p>  <p>Telelavoro.doc</p> |

| Progr. | Titolo del progetto | Criterio | |
|--------|---|-------------------------|--|
| 3 | Stabilire i criteri per introdurre i Sistemi di Gestione per la Qualità ISO 9000 nell'Ente e applicare la Certificazione a un Servizio | 5 Processi e Qualità | <p>Il Servizio individuato per l'applicazione della Certificazione è il Servizio Servizi all'Infanzia, istruzione e sport, relativamente agli asili-nido. Dopo aver costituito un gruppo di lavoro per la certificazione del servizio asili-nido, sono stati effettuati incontri informativi con tutto il personale dell'ufficio Infanzia (amministrativo, educativo e ausiliario). Inoltre, è stato installato un software apposito per la gestione degli adempimenti per la certificazione.</p> <p>In seguito alla idonea definizione di procedure e alla predisposizione e somministrazione di un questionario relativo alla customer satisfaction, sono attualmente in fase di elaborazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le procedure relative alla progettazione pedagogica - educativa e modalità di realizzazione dell'attività educativa; 2. la procedura relativa alla rilevazione dei bisogni formativi del personale e la procedura di predisposizione dei corsi di formazione. <p>Sono, inoltre, in fase di creazione le banche dati e documenti.</p> <p>Nel corso del mese di dicembre 2005 è stato individuato l'Ente certificatore. Si prevede di ottenere la certificazione entro la metà del 2006.</p> |
| 4 | Censire ed analizzare i processi chiave, misurare il loro attuale livello di prestazione e individuare idonei indicatori e aree di miglioramento | 5 Processi e Qualità | <p>In seguito all'attività di mappatura dei macroprocessi dell'Ente ed alla suddivisione degli stessi in Nuclei Omogenei di Processo (N.O.P.), è stato individuato il macroprocesso da mappare ed analizzare: Servizi istituzionali e di accesso.</p> <p>È stata, in seguito, organizzata una giornata di formazione per i dirigenti e relativi collaboratori dei Servizi coinvolti, che, con lo scopo di formare il personale coinvolto sulla metodologia di mappatura dei processi, ha segnato l'avvio della fase operativa del progetto. La fase operativa di mappatura dei processi si è conclusa a fine marzo 2005. Nel maggio 2005 si è tenuta una riunione durante la quale sono state messe in evidenza le criticità rilevate e i possibili miglioramenti individuati nell'attività di analisi dei diagrammi di flusso. In seguito a questa riunione, ciascun Servizio ha elaborato "in casa" le proprie proposte di miglioramento, le quali, nel mese di giugno, sono state sottoposte all'attenzione del Comitato di Direzione con funzioni di Comitato Guida, che, in collaborazione con i dirigenti di riferimento, ha validato le proposte presentate, definendone le priorità e la tempistica di realizzazione. Tali proposte sono state realizzate o sono attualmente in fase di implementazione.</p> |

| Progr. | Titolo del progetto | Criterio | |
|--------|--|-------------------------------------|--|
| 5 | Individuare un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti, con aggiornamento costante, diffusione dei risultati e confronto con altre amministrazioni per le modalità di rilevazione | 5 e + 6 Soddisfazione Clienti | <p>È stato studiato ed elaborato un documento denominato Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino (ad uso interno), utile per la gestione dell'ascolto dell'utente, per la rilevazione del suo grado di soddisfazione, per la messa in evidenza di eventuali criticità del servizio offerto e la conseguente attuazione di idonee azioni correttive. Assieme al Manuale, che presenta i differenti strumenti di ascolto, è stato elaborato il Piano operativo, tramite il quale tali strumenti vengono messi in pratica nei diversi Servizi comunali ad utenza esterna.</p> <p>In data 12.09.2005 il Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino ed il relativo Piano operativo sono stati approvati dalla Giunta comunale con deliberazione n. 238.</p> <p>Nell'ambito del Piano operativo è prevista, inoltre, l'applicazione del focus group all'interno dei Servizi dell'Amministrazione, la conduzione dei quali sarà affidata a personale interno appositamente formato. In data 7 e 8 marzo 2006 si sono tenute due giornate formative intese appunto a rendere autonomi ed esperti alcuni dipendenti nella conduzione di focus group.</p> |
| 6 | Selezione di 2 indicatori significativi per i centri di costo inerenti le posizioni di staff | 9 Risultati | <p>In seguito alla ricognizione dei dati di attività e di costo dei centri di costo di staff da parte del gruppo di progetto, con il supporto dell'ufficio che si occupa del controllo di gestione, è stata creata una serie di indicatori, che verranno, a partire dal 2004, implementati e monitorati.</p> <p>In allegato, si propone il file di sintesi degli indicatori individuati.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Indicatori posizioni staff.doc</p> </div> |