

DIPARTIMENTO DELLA
FUNZIONE PUBBLICA
per l'efficienza delle
amministrazioni



Formez

FQ F.A.R.E. Qualità nei servizi di e-Government

(Formazione e Assistenza per la Riorganizzazione dei Servizi degli **Enti Locali connessi** all'e-government secondo un'ottica di *Qualità* del Servizio erogato)



Il **Progetto F.A.R.E. Qualità** negli Enti Locali è un'iniziativa promossa dalla *Presidenza del Consiglio dei Ministri* -Dipartimento della Funzione Pubblica - e attuata dal Formez –Centro Formazione Studi - Area Innovazione e Nuove Tecnologie – in collaborazione con A.N.C.I. e U.P.I.

Amministrazioni destinatarie e profilo dei partecipanti

Il progetto si rivolge a:

- Comuni con una popolazione compresa tra 5000 e 100.000 abitanti, appartenenti alle Aree ad Obiettivo 1 e 2 – Programmazione FSE 1994-1999;
- Province con una popolazione fino a 400.000 abitanti, appartenenti anche parzialmente alle Aree ad Obiettivo 1 e 2 – Programmazione FSE 1994-1999

Per ciascuna Amministrazione possono partecipare una o più risorse tra le seguenti:

- Responsabili dell'Organizzazione (Segretario Comunale, Direttore Generale)
- Dirigenti e/o Funzionari apicali responsabili dei Servizi (o delle Aree di Servizi) rivolti a cittadini e imprese (Front Office) che l'amministrazione ha già sviluppato od ha in progetto di erogare on-line
- Funzionari apicali diretti collaboratori dei Responsabili dei Servizi ⁽¹⁾di cui sopra.

Obiettivi:

I°Sviluppare le competenze tecniche e manageriali necessarie a progettare e gestire il processo di miglioramento dei Servizi rivolti a cittadini e imprese (Front Office) che l'amministrazione ha già sviluppato od ha in progetto di erogare on-line.

Questo obiettivo viene sviluppato attraverso la realizzazione di un percorso formativo strutturato come più avanti indicato.

II°Accompagnare, attraverso una sperimentazione *on the job*, la riorganizzazione dei Servizi rivolti a cittadini e imprese (Front Office) che l'amministrazione ha già sviluppato od ha in progetto di erogare on-line, con particolare attenzione alla promozione della Customer Satisfaction.

Questo obiettivo viene sviluppato attraverso la realizzazione di un percorso di accompagnamento integrato *on the job*.

⁽¹⁾ Con esplicita richiesta/autorizzazione del Dirigente cui fa riferimento

CONTENUTI, MODALITA' ED ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO

Obiettivo I°

Sviluppare le competenze tecniche e manageriali necessarie a progettare e gestire il processo di miglioramento dei Servizi rivolti a cittadini e imprese (Front Office) che l'amministrazione ha già sviluppato od ha in progetto di erogare on-line.

Percorso Formativo strutturato come segue:

Durata	Attività	TEMI
2 gg	La Riforma Amministrativa e le esigenze di innovazione dei servizi: responsabilità e ruolo del management negli Enti Locali	Interpretare il contesto d'azione nel cambiamento organizzativo
	L'organizzazione orientata alla qualità come sistema integrato e aperto di processi di lavoro, di servizio, di relazioni	
	Il ruolo delle tecnologie nei processi di miglioramento organizzativo	
2gg	Individuare e analizzare le singole attività che compongono il processo di erogazione di un servizio	La Riorganizzazione per Processi
	Analizzare le modalità di interazione tra le diverse attività che compongono il processo di erogazione di un servizio	
	Identificare i punti di criticità del processo ed i possibili miglioramenti orientati alla qualità	
	Individuare le criticità e le opportunità connesse all'uso delle tecnologie per gestire il processo di erogazione di un servizio	
2 gg	Individuare le variabili per misurare la performance dei processi	La Valutazione del processo di erogazione del Servizio
	Individuare gli obiettivi connessi alla rilevazione ed alla misurazione della prestazione	
	Valutare la performance del processo di erogazione del servizio dal punto di vista interno all'amministrazione: costi, tempi, risorse impegnate	
2 gg	Valutare la performance del processo di erogazione del servizio dal punto di vista esterno all'amministrazione: la qualità percepita dal cittadino e/o impresa	La Customer Satisfaction

Obiettivo II°

Accompagnare, attraverso una sperimentazione *on the job*, la riorganizzazione dei Servizi rivolti a cittadini e imprese (Front Office) che l'amministrazione ha già sviluppato od ha in progetto di erogare on-line, con particolare attenzione alla promozione della Customer Satisfaction.

Tale attività di accompagnamento è riservata alle Amministrazioni che hanno seguito l'intero Percorso Formativo e che intendono intraprendere un percorso di miglioramento organizzativo di un particolare servizio, da esse prescelto, con l'assistenza del Progetto.

L'accompagnamento si articola attraverso un percorso strutturato in 3 FASI:

FASE I: Metodi e Strumenti per attivare il cambiamento

Durata	Attività	Risultato	Erogazione
2 gg	Gestione del cambiamento organizzativo	Riepilogo delle tematiche affrontate durante il Percorso Formativo strutturato	Aula
	Gestire un gruppo di lavoro	Realizzare il cambiamento	
	La Comunicazione interna		
	Strumenti e metodi per analizzare, misurare e monitorare un processo di erogazione dei servizi presi in esame		
	Costituzione di Sotto-gruppi di lavoro omogenei		

A valle di questa fase, l'attività di accompagnamento al miglioramento organizzativo dei servizi si sviluppa per gruppi di lavoro omogenei in base al tipo di servizio prescelto.

FASE II: Realizzare la riorganizzazione del processo di erogazione

Durata	Attività di ciascun gruppo	Risultati per ciascun gruppo	Erogazione
1 g	Analisi delle attività componenti di un processo di erogazione di un servizio-tipo	1° obiettivo: Individuazione delle attività, e delle loro interazioni, del processo di erogazione del servizio preso in esame	Aula
1 partecipanti hanno a disposizione 3 settimane	Attività di ciascun partecipante presso il proprio ente		A distanza ⁽²⁾
2 gg	Attività per condividere i risultati e stendere documenti omogenei: - discussione dei dati raccolti; - articolazione dei dati e delle informazioni in <i>items</i> strutturati; - stesura definitiva di documenti riassuntivi	2° obiettivo Identificazione dei punti di criticità del processo ed i possibili miglioramenti dei servizi scelti	Aula
	Strumenti e metodi di Problem Solving e del miglioramento continuo Esempio di analisi del processo di erogazione di un servizio-tipo simile a quello scelto con utilizzo degli strumenti di Problem Solving		
1 partecipanti hanno a disposizione 3 settimane	Attività di ciascun partecipante presso il proprio ente	3° obiettivo: Identificare gli indicatori di prestazione	A distanza ⁽²⁾
2 gg	Attività per condividere i risultati e stendere documenti omogenei: - discussione dei dati raccolti; - articolazione dei dati e delle informazioni in <i>items</i> strutturati; - stesura definitiva di documenti riassuntivi Esempio di analisi per individuare gli indicatori del processo di erogazione di un servizio-tipo		Aula
1 partecipanti hanno a disposizione 3 settimane	Attività di ciascun partecipante presso il proprio ente	4° obiettivo: Impostare gli strumenti per misurare la Customer Satisfaction dei servizi scelti	A distanza ⁽²⁾
2 gg	Attività per condividere i risultati e stendere documenti omogenei: - discussione dei dati raccolti; - articolazione dei dati e delle informazioni in <i>items</i> strutturati; - stesura definitiva di documenti riassuntivi Strumenti e metodi di analisi per la Customer Satisfaction Esempio di avviamento alla gestione della Customer Satisfaction del processo di erogazione di un servizio-tipo		Aula
1 g	Attività per condividere i risultati e stendere documenti omogenei: - discussione dei dati raccolti; - articolazione dei dati e delle informazioni in <i>items</i> strutturati; - stesura definitiva di documenti riassuntivi		Aula

(2) L'Attività a distanza è resa possibile grazie all'ausilio di:
Esperti attraverso Assistenza consulenziale e tutorship continua (*on site* e *on line*) e grazie alla possibilità di partecipare a **Forum** di discussione e condivisione con le Altre Amministrazioni Partecipanti nell'ambito della Comunità Virtuale

FASE III: Consolidamento dei risultati

Durata	Attività	Risultati	Erogazione
2g	Come costruire un sistema di documentazione per sistematizzare le attività svolte durante il Percorso di affiancamento per i servizi presi in esame	Documentare il processo di erogazione dei servizi scelti	Aula
	Indicazioni per l'uso di tecnologie per gestire il processo di erogazione dei servizi analizzati	Le tecnologie a supporto del processo di erogazione dei servizi	
0,5 g	Contributo di ogni amministrazione per descrivere il lavoro realizzato relativamente ai Servizi presi in esame	<p>Grazie al percorso di lavoro svolto in ciascuna amministrazione partecipante, per ciascuno dei servizi scelti saranno individuate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le attività che compongono il processo di erogazione; • le interazioni tra le attività individuate • i punti di criticità e di miglioramento, • gli indicatori di prestazione, • la modalità per misurare la Customer Satisfaction 	Aula

DIPARTIMENTO DELLA
FUNZIONE PUBBLICA
per l'efficienza delle
amministrazioni



Formez



Per informazioni

**Progetto F.A.R.E. Qualità
Formez**

Via Salaria n. 229 –713, 00198 Roma

Tel . +39 06 88 292 531- 513 - 519

Fax +39 06 88 292 523

e- mail progettoqualita@formez.it

Siti Web www.qualita.formez.it
www.formez.it