

F@CILE CAF 2019
FORMAT PIANO DI MIGLIORAMENTO
dell'AUTOMOBILE CLUB BRINDISI E DELL'UNITÀ' TERRITORIALE ACI DI BRINDISI

Introduzione

Il seguente format del Piano di Miglioramento (PdM) è stato sviluppato specificamente per la piattaforma “F@CILE CAF 2019” 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 2019.

PIANO DI MIGLIORAMENTO

PRIMA SEZIONE

ANAGRAFICA

Amministrazioni: Automobile Club Brindisi e Unità Territoriale ACI Brindisi

Responsabile del Piano:

Cognome e Nome: Di Cuia Pierfilippo

Ruolo nell'organizzazione: Responsabile U.T. ACI Brindisi

Telefono: 0831 435811

Email: p.dicua@aci.it

Referente del Gruppo di Miglioramento

Cognome e Nome: Beccarisi Antonio

Ruolo nell'organizzazione: Direttore AC Brindisi

Telefono: 0831 583054

Email: a.beccarisi@aci.it

Gruppo di miglioramento

Il Gruppo di miglioramento territoriale congiunto è così composto:

Antonio Beccarisi – Direttore AC Brindisi

Pierfilippo Di Cuia – Responsabile UT ACI Brindisi

Pietro De Maria – Componente GAV AC Brindisi

Antonella Cristofaro - Componente GAV AC Brindisi

Antonio Arena - Dipendente società in house AC Brindisi

Ermanno Solazzo - Dipendente società in house AC Brindisi

Carlo Agrimi - Componente GAV UT ACI Brindisi

Andrea Maria Epicoco - Componente GAV UT ACI Brindisi
Maria Teresa Guadalupi - Componente GAV UT ACI Brindisi
Maria Consiglia Maglionico - Componente GAV UT ACI Brindisi
Luciano Spedicato - Componente GAV UT ACI Brindisi
Antionietta Borrelli - Dipendente UT ACI Brindisi
Federico Giampietro - Dipendente UT ACI Brindisi
Marcello Iovane - Dipendente UT ACI Brindisi
Salvatore Leo - Dipendente UT ACI Brindisi
Andrea Pisano - Dipendente UT ACI Brindisi
Teodoro Pronat - Dipendente UT ACI Brindisi
Maria Rosaria Scanni - Dipendente UT ACI Brindisi
Filomena Zizzi - Dipendente UT ACI Brindisi
Antonina Pennacchio – membro Staff ACI F@cile CAF
Maria Cristina Caiaffa – membro Staff ACI F@cile CAF

Durata complessiva dell'intervento espressa in mesi : 18

Periodo di realizzazione: dal 31/05/2019 al 31/10/2020

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 composto da risorse dell'AC Brindisi e da risorse dell'UT Brindisi con il fine di costituire un gruppo di lavoro interfunzionale e multidisciplinare.

Il GMT avrà come finalità quella di lavorare a tempo pieno sui singoli progetti contenuti nel PDM unico secondo le indicazioni che saranno fornite dal *Project manager* di riferimento.

Le risorse del GMT nell'arco temporale del PDM unico saranno, infatti, impegnate sia nel realizzare delle funzioni di loro competenza che nel raggiungere gli obiettivi afferenti al PDM.

In tal senso il sistema di project management definito per il PDM risponde ad una logica di struttura organizzativa a matrice nella quale una ripartizione del lavoro di tipo verticale per funzioni convivrà insieme ad una ripartizione di tipo trasversale per progetti con il fine ultimo di garantire il funzionamento delle Strutture periferiche ACI secondo canoni di efficacia ed efficienza.

I componenti, inoltre, sono stati scelti tenendo conto delle indicazioni metodologiche del Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP) in merito alla opportunità di inserire all'interno dello stesso le risorse che abbiano già svolto l'autovalutazione e che sono state impegnate nella definizione delle priorità del miglioramento a valle dei risultati connessi all'autovalutazione stessa.

Inoltre, il GMT è integrato da due esperti dello Staff ACI F@CILE CAF, la dott.ssa Antonina Pennacchio e la dott.ssa Maria Cristina Caiaffa, con il fine di facilitare nell'organizzazione l'introduzione dei principi di Total Quality Management (TQM).

Il Responsabile dell'UT e il Direttore dell'AC di comune accordo costituiranno il Comitato di supporto del quale farà parte la dott.ssa Pennacchio, allo scopo di garantire il necessario raccordo fra l'attuazione del PDM unico e le strategie dell'Ente sul fronte del TQM.

Sulla base delle indicazioni metodologiche fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica il Piano di Miglioramento unico si svilupperà a livello territoriale secondo un unico modello

redatto con riferimento ai 2 RAV dell'AC Brindisi e dell'UT ACI Brindisi e si articolerà in n. 3 progetti di miglioramento comuni alle due Amministrazioni.

I progetti di miglioramento sono stati definiti a valle delle risultanze della matrice unica elaborata dagli esperti del Centro Risorse CAF nella quale sono confluite le aree critiche rilevate come: più ricorrenti rispetto a quelle emerse durante le autovalutazioni condotte dalla singole Strutture periferiche; rispondenti alle priorità rilevate individuate dal Direttore dell'AC e dal Responsabile dell'UT ACI e in raccordo alle indicazioni tecnico-specialistiche fornite dalla dott.ssa Pennacchio in relazione alle linee strategiche ACI, avendo cura di privilegiare quelle più rispondenti alla realtà del territorio di riferimento. In conseguenza della complessa articolazione del piano e seguendo le indicazioni metodologiche della Direzione Centrale ACI che cura l'applicazione del modello CAF nell'ambito della Federazione, oltre all Gruppo di Miglioramento Territoriale, così come indicato in precedenza, è stato individuato un Comitato di supporto, così rispettivamente composti:

Gruppo di miglioramento territoriale (GMT):

Antonio Beccarisi – Direttore AC Brindisi
Pierfilippo Di Cuia – Responsabile UT ACI Brindisi
Pietro De Maria – Componente GAV AC Brindisi
Antonella Cristofaro - Componente GAV AC Brindisi
Antonio Arena - Dipendente società in house AC Brindisi
Ermanno Solazzo - Dipendente società in house AC Brindisi
Carlo Agrimi - Componente GAV UT ACI Brindisi
Andrea Maria Epicoco - Componente GAV UT ACI Brindisi
Maria Teresa Guadalupi - Componente GAV UT ACI Brindisi
Maria Consiglia Maglionico - Componente GAV UT ACI Brindisi
Luciano Spedicato - Componente GAV UT ACI Brindisi
Antonietta Borrelli - Dipendente UT ACI Brindisi
Federico Giampietro - Dipendente UT ACI Brindisi
Marcello Iovane - Dipendente UT ACI Brindisi
Salvatore Leo - Dipendente UT ACI Brindisi
Andrea Pisano - Dipendente UT ACI Brindisi
Teodoro Pronat - Dipendente UT ACI Brindisi
Maria Rosaria Scanni - Dipendente UT ACI Brindisi
Filomena Zizzi - Dipendente UT ACI Brindisi

Antonina Pennacchio – membro Staff ACI F@cile CAF

Maria Cristina Caiaffa – membro Staff ACI F@cile CAF

Comitato di supporto al Gruppo di Miglioramento Territoriale :

Antonio Beccarisi

Pierfilippo Di Cuia

Antonina Pennacchio

Il Direttore dell'AC ed il Responsabile dell'UT, in ordine alla definizione delle responsabilità organizzative degli attori coinvolti nella gestione del PDM, hanno concordemente stabilito di ripartire i ruoli come segue, in ragione della maggiore dimensione organizzativa dell'UT, in termini di risorse:

Responsabile del Piano: Pierfilippo Di Cuia

- attuale Responsabile dell'UT Brindisi;
- referente del GAV dell'UT Brindisi e componente del GMT territoriale.

Referente del Piano: Antonio Beccarisi

- attuale direttore AC Brindisi e precedentemente Vicario dell'UT ACI di Lecce;
- referente del GAV dell'AC Brindisi;
- componente del GdM territoriale.

2. RELAZIONE TRA RAV E PDM

L'analisi dei punti di debolezza rilevati dai due Rapporti di autovalutazione e successivamente rapportata agli esiti della matrice unica elaborata dal DFP, a valle delle singole matrici definite dalle 2 Strutture periferiche ACI, ha fatto emergere quali aree tematiche di miglioramento comune a livello territoriale e funzionale al "Progetto di miglioramento territoriale unico", quelle di seguito indicate:

- *la necessità di migliorare il coinvolgimento delle risorse umane attraverso: la valorizzazione delle esigenze e il superamento delle criticità in ambito lavorativo; la condivisione delle conoscenze sui principi del Total Quality Management (TQM); la valutazione dell'impatto delle competenze digitali richieste alle risorse delle Strutture in ragione della digitalizzazione in corso dei servizi ACI; la creazione di un ambiente di*

lavoro proattivo che favorisca la formulazione di idee e suggerimenti; la promozione di una cultura del dialogo aperta;

- *necessità di migliorare il coinvolgimento dei cittadini/clienti nella progettazione e sviluppo di nuove forme di servizi nel campo dell'educazione e della sicurezza stradale all'insegna delle pari opportunità sociali, attraverso: il coordinamento e l'integrazione delle attività svolte dalle Strutture nel campo della sicurezza stradale con quanto svolto da alcuni partner chiave pubblici (ad esempio Caritas) e/o operanti nel settore no-profit e pubblico per il sostegno di cittadini socialmente svantaggiati come gli stranieri in Italia; la creazione di task force tra organizzazioni/fornitori di servizio del territorio; la creazione di una cultura di lavoro che va oltre i confini organizzativi delle singole strutture/organismi nell'ottica di erogare sul territorio di Brindisi performance ad alto valore pubblico e sociale;*
- *necessità di migliorare la misurazione e valutazione della qualità percepita dai cittadini clienti attraverso la progettazione di un sistema di ascolto degli stessi sistematico e continuo.*

I progetti scelti nel Piano di miglioramento unico sono collegati alle tabelle "Rilevanza fattibilità" compilate dalle singole Strutture nel modo di seguito indicato :

- Sinergie per una migliore efficacia ed efficienza dei servizi ACI: iniziativa presente in entrambe le tabelle "Rilevanza fattibilità", compilate a valle della matrice unica e facente capo alle idee del miglioramento presenti nelle citate tabelle relativamente ai sottocriteri: 3.1; 3.2; 3.3; 7.1; 7.2;

- ACI per l'inclusione sociale: iniziativa presente in entrambe le tabelle "Rilevanza fattibilità", compilate a valle della matrice unica e facente capo alle idee del miglioramento presenti nelle citate tabella relativamente ai sottocriteri: 5.1, 5.2, 5.3; 8.1, 8.2.

-Indagine congiunta per la soddisfazione comune: iniziativa presente in entrambe le tabelle "Rilevanza fattibilità", compilate a valle della matrice unica e, facente capo alle idee del miglioramento presenti nelle citate tabella relativamente ai sottocriteri: 6.1. 5.1. 9.2.

Il Piano di miglioramento è stato quindi strutturato per progetti concernenti gli ambiti indicati come prioritari dal GMT e di seguito riportati:

Progetti	Ambito di intervento
----------	----------------------

<i>Sinergie per una migliore efficacia ed efficienza dei servizi ACI</i>	<i>Valorizzazione delle risorse per una migliore partecipazione delle stesse ai processi di cambiamento e di innovazione delle Strutture periferiche ACI</i>
<i>ACI per l'inclusione sociale</i>	<i>Sviluppare partnership all'insegna del rafforzamento della "Responsabilità sociale"</i>
<i>Indagine congiunta per la soddisfazione comune</i>	<i>Misurare la soddisfazione del cittadino/cliente attraverso l'ascolto continuo</i>

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

Il PDM è in linea con gli obiettivi strategici di Ente 2019-2021, ed in particolare con quello riguardante il miglioramento della qualità organizzativa e dei servizi attraverso la diffusione del modello europeo CAF presso le Strutture periferiche ACI (UUTT e AC), confermato negli indirizzi strategici 2020-2022, che riportano tra le priorità politiche quella di "sviluppare, secondo la metodologia CAF, le iniziative di costante miglioramento della qualità dei processi produttivi interni".

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, in un'ottica di prioritaria attenzione ai fini della definizione dei singoli obiettivi specifici legati al Progetto di miglioramento territoriale unico:

- soddisfazione del cittadino/cliente: è evidente che il soddisfacimento dei bisogni dei cittadini che si avvicinano alle due amministrazioni non può prescindere da un efficace sistema di raccolta dei bisogni reali e delle aspettative degli stessi.
- motivazione del personale: orientare le amministrazioni alla cultura dell'innovazione e del miglioramento richiede necessariamente la motivazione del personale a condividere i valori e gli orientamenti strategici e, quindi, gestionali dell'organizzazione.
- valorizzazione del ruolo sociale degli Enti: miglioramento della qualità dei servizi di automotive svolti a favore dei cittadini, in particolare dell c.d. "categorie deboli", attraverso il rafforzamento della consapevolezza da parte del personale rispetto

all'utilità sociale dei citati servizi e mediante una maggiore comunicazione e interlocuzione con i partner istituzionali (Caritas, Associazioni di categoria e dell'utenza debole, Istituzioni Scolastiche, ecc.) al fine di coinvolgerli nelle attività di promozione dei servizi stessi.

4. MONITORAGGIO DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

Il monitoraggio avverrà con cadenza almeno mensile, salvo diverse necessità, a livello di GMT a mezzo videoconferenza. Il gruppo di Miglioramento Territoriale si incontrerà ogni 45 giorni presso la sede dell'AC o dell'UT ACI secondo le necessità del momento.

Le riunioni saranno convocate a mezzo posta elettronica dal responsabile del Piano, e verteranno sull'andamento dei progetti e lo stato di realizzazione/rilevazione delle criticità per ciascuno step individuato; di ciascun incontro/riunione sarà redatto e protocollato apposito verbale recante gli argomenti trattati.

STEP 8: COMUNICARE IL PIANO DI MIGLIORAMENTO

1. AZIONI DI COMUNICAZIONE, STRUMENTI E DESTINATARI

Il PDM approvato con determina del Responsabile e presa visione del Direttore/Referente verrà comunicato anzitutto al personale, attraverso una riunione dedicata. A ciò provvederà il Referente, con 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 con vari strumenti:

- pubblicazione sul sito web istituzionale di ogni Amministrazione;
- 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;
- conferenza stampa con gli stakeholder.

Circa la tempistica della comunicazione, si prevede di aggiornare con cadenza almeno mensile il personale delle singole Amministrazioni attraverso messaggi di 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 diciotto mesi fino ad ottobre 2020.

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 (ottobre 2020).

TERZA SEZIONE
OBIETTIVI DEL PIANO
ED ARTICOLAZIONE DEGLI INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO

OBIETTIVI GENERALI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

Il Piano di Miglioramento congiunto dell'AC Brindisi e dell'UT ACI Brindisi persegue quindi i seguenti obiettivi generali:

- *migliorare il coinvolgimento delle risorse mediante l'ascolto delle esigenze dei dipendenti e lo sviluppo, all'interno dell'organizzazione, della cultura del Total Quality Management;*
- *incrementare il senso di responsabilizzazione dei singoli e l'autonomia nello svolgimento dei processi e, in particolare, di quelli finalizzati alla digitalizzazione dei servizi ACI;*
- *garantire benessere organizzativo delle risorse facenti capo alle Strutture nel medio lungo periodo;*
- *avviare rilevazioni periodiche della soddisfazione dei cittadini/clienti volte a definire standard di qualità dei servizi ACI confacenti alle molteplici esigenze dei cittadini stessi;*
- *promuovere la cultura della legalità attraverso l'educazione stradale nel territorio di riferimento;*
- *rafforzare le partnership con enti pubblici e no profit operanti sul sociale;*
- *migliorare la qualità della vita nel territorio di Brindisi;*
- *migliorare la valutazione delle Strutture ACI secondo logiche di performance management.*

ELENCO DEI PROGETTI DEL PIANO (riportati in ordine di priorità)	Ambito di intervento (inserire una sola risposta scelta tra le voci sotto indicate) 1. Risorse umane (nota 1) 2. Risorse materiali (nota 2) 3. Processi (nota 3) 4. Prodotti e/o servizi 5. Rapporti con i clienti 6. Altro (specificare)	Durata (mesi)
<i>Sinergie per un migliore efficacia ed efficienza dei servizi ACI</i>	<i>Risorse umane</i>	<i>14</i>
<i>ACI per l'inclusione sociale</i>	<i>Rapporti con i partner</i>	<i>14</i>
<i>Indagine comune per la soddisfazione comune</i>	<i>Prodotti/servizi</i>	<i>14</i>

Nota 1: ad es. razionalizzazioni, valorizzazione eccellenze, miglioramento sistema di valutazione e premiante, miglioramento benessere organizzativo ecc.)

Nota 2: ad es. miglioramento della gestione delle risorse materiali (ad es. finanziarie, tecnologiche infrastrutturali ecc.

Nota 3: processi tecnici o organizzativi.

QUICK WINS (DESCRIZIONE)	Responsabili	Breve descrizione degli interventi posti in essere ed indicazione dei principali obiettivi e dei risultati attesi
<i>Istituzione di una cassetta dei suggerimenti</i>	<i>Responsabile UT Direttore AC</i>	<i>Istituzione di una cassetta dei suggerimenti nella quale andranno a confluire le proposte di miglioramento elaborate dal cittadino rispetto ai servizi ACI. Riesame dei suggerimenti ed eventuali azioni correttive</i>

GANTT COMPLESSIVO DEL PDM

Da compilare dopo aver acquisito le informazioni sui singoli progetti

Progetto	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività (mesi)													
			s	o	n	d	g	f	m	a	m	g	l	a	s	o
Sinergie per un migliore efficacia ed efficienza dei servizi ACI	Pierfilippo Di Cuià	31/10/2020														
ACI per l'inclusione sociale	Antonio Beccarisi	31/10/20														
Indagine comune per la soddisfazione comune	Antonina Pennacchio	31/12/20														

BUDGET COMPLESSIVO DEL PDM

In relazione ai contenuti del predetto piano si ipotizza di verificare la possibilità di accesso ai finanziamenti erogati con i Fondi europei 2014-2020.

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. n. 8 ore al mese per ciascun componente del progetto.

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

| | Non sono previste risorse

|_X_| Ammontare complessivo: € 32.000,00...di cui:

- a carico dell'Amministrazione/ufficio: € 2.000,00

- a carico di altre Fonti (eventuali) - finanziamenti europei € 30.000,00. L'impegno di tale spesa resta necessariamente subordinato all'eventuale erogazione di specifici finanziamenti europei.

5 QUARTA SEZIONE

I PROGETTI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

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

Progetto n°1

<i>Titolo del progetto: Indagine congiunta per la soddisfazione comune</i>				
<i>Responsabile del progetto:</i>	<i>Antonio Beccarisi</i>		<i>Data prevista di attuazione definitiva</i>	<i>31/10/2020</i>
<i>Livello di priorità:</i>	<i>25</i>		<i>Riferimento a sottocriteri del CAF</i>	<i>6.1. e 5.2.</i>
<i>Componenti del Gruppo di progetto : n. 7 risorse complessive di cui n. 1 membro GDM dell'AC Brindisi e n. 5 membri GDM dell'UT ACI Brindisi + n. 1 membro STAFF ACI</i>				

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 nasce a valle della matrice unica importanza/valore e della tabelle priorità facenti capo alle Strutture.

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 monitorare la soddisfazione dei cittadini/clienti secondo i principi del Total*

Quality Management.

- *necessità di avviare cambiamenti organizzativi a valle delle risultanze raccolte con le indagini di soddisfazione rispetto al cittadino/cliente.*

2. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto:

- *individuare, misurare e monitorare la soddisfazione del cittadino/cliente per migliorare i processi interni ed esterni delle due Strutture secondo logiche di Total Quality Management*
 - *progettare un sistema di ascolto e di monitoraggio:*
 - a) *strutturato e continuo che tenga conto della specificità delle due diverse Strutture secondo logiche di performance management;*
 - b) *idoneo a fornire informazioni sul valore del servizio per il cittadino/cliente, anche nel rispetto delle diverse categorie di cittadini/clienti, confrontabili nel tempo ma anche con altre Strutture della Federazione secondo logiche di benchmarking interno;*
- valorizzare il grado di fidelizzazione del cittadino cliente rispetto ai servizi ACI offerti dalle Strutture nel territorio;*

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

<i>Risultati attesi del progetto</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Target</i>
<i>Raccogliere informazioni sui bisogni e sulle aspettative dei cittadini</i>	<i>n.di rilevazioni da effettuarsi nell'arco temporale</i>	<i>almeno 2</i>
	<i>n. di questionari somministrati</i>	<i>almeno 100</i>
	<i>Tasso di risposta espresso in %</i>	<i>almeno 50%</i>
<i>Promuovere riunioni e incontri per condividere e approfondire le tematiche emerse dall'indagine</i>	<i>n. di riunioni da effettuarsi nell'arco temporale</i>	<i>almeno 2</i>
<i>Nota: indicare laddove possibile i risultati diretti (output) ed indiretti (outcome)</i>		

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)														
			s	o	n	d	g	f	m	a	m	g	l	a			s
Analisi del contesto dell'indagine	Resp del Progetto + membro dello STAFF ACI	30 09 2019	X														
Progettazione del questionario	Resp del Progetto + membro dello STAFF ACI	31 10 2019		x													
Somministrazione su un campione pilota di cittadini clienti	tutto il gruppo	31 12 2019			x	X											
Avvio dell'indagine	tutto il gruppo	31 01 2020				x	x										
Esame delle risultanze ed elaborazione del report	Resp del Progetto + membro dello STAFF ACI	28 02 2020					x	x				X					
Condivisione del Report con il Management ACI e con i cittadini/clienti	Resp del Progetto + membro dello STAFF ACI	30 06 2020						x	x	x		X					
Revisione delle attività	Resp del Progetto + membro dello STAFF ACI	31 07 2020							x	x	x	x	X				
Avvio di un 2° ciclo di indagine	tutto il gruppo	31 08 2020										x	x	x			

5. Indicare relativamente al personale direttamente coinvolto nella realizzazione del progetti, i mesi uomo previsti:

n. 8 ore al mese per ciascun componente del progetto

6. Indicare le risorse specifiche 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

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

Progetto n°2

Titolo del progetto: ACI per l'inclusione sociale				
<i>Responsabile del progetto:</i>	Antonio Beccarisi		<i>Data prevista di attuazione definitiva</i>	31/10/2020
<i>Livello di priorità:</i>	25		<i>Riferimento a sottocriteri del CAF</i>	5.1, 5.2, 5.3; 8.1, 8.2.

Componenti del Gruppo di Progetto:

n. 5 risorse complessive di cui n. 2 membri GDM dell'AC Brindisi, n. 2 membri GDM dell'UT ACI Brindisi + 1 membro STAFF ACI

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 nasce a valle della matrice unica importanza/valore e della tabella priorità facenti capo alle Strutture.

Nello specifico, le criticità emerse sono relative ai seguenti aspetti:

- *necessità di tener conto delle istanze provenienti dai portatori di interesse appartenenti alle c.d. "categorie deboli" degli utenti della strada;*
- *aumentare il coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nel miglioramento dei servizi a loro destinati;*
- *incrementare i rapporti con altre organizzazioni e/o amministrazioni per favorire il supporto alle fasce deboli della popolazione.*

2. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto:

L'obiettivo specifico del progetto è quello di intraprendere efficaci iniziative che possano essere di supporto alla corretta fruizione della strada da parte di soggetti svantaggiati o perché di estrazione culturale diversa (extracomunitari) o per situazioni critiche (anziani, disagio socio-economico), agevolandoli nella fruizione dei vari servizi di automotive.

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

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Realizzazione di percorsi formativi/informativi su temi di automotive e soddisfacimento delle esigenze di mobilità, anche amministrative, delle c.d. "categorie deboli"	partecipanti ai percorsi	almeno 50 persone
Misurazione della soddisfazione globale dei partecipanti e degli Enti partner rispetto al servizio erogato	n. di utenti soddisfatti rispetto ai soggetti coinvolti	almeno 50% di risposte positive

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)													
			s	o	n	d	g	f	m	a	m	g	l	a	s	o
1) definizione del campione di riferimento in relazione ai diversi target	Resp del Progetto + membro dello STAFF ACI	30 09 2019	X													

2) definizione accordo con l'organizzazione/amministrazione partner interessata	Responsabile GDM	31 10 2019		X															
3)definizione contenuti delle attività da erogare ed eventuale richiesta di finanziamento	Resp del Progetto + membro dello STAFF ACI	31 12 2019			X	X													
4) erogazione incontri e percorsi formativi/informativi su temi di automotive e soddisfacimento delle esigenze di mobilità, anche amministrative, delle c.d. "categorie deboli"	tutto il gruppo	30 09 2020						X	X	X	X	X	X	X	X	X			
5) misurazione della customer satisfaction degli interessati e delle istituzioni/enti partner dell'iniziativa	tutto il gruppo	31 10 2020						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6) predisposizione di un documento finale	Resp del Progetto + membro dello STAFF ACI	31 10 2020																	X
7) comunicazione dei risultati all' esterno dell'Ente	Resp del Progetto + membro dello STAFF ACI	31 10 2020																	X

5. Indicare relativamente al personale direttamente coinvolto nella realizzazione dei progetti, i mesi uomo previsti:

n. 8 ore al mese per ciascun componente del progetto

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

| | *Non sono previste risorse*

Ammontare complessivo: € 32.000,00 di cui:

- a carico dell'Amministrazione/ufficio: € 2.000,00

- a carico di altre Fonti (eventuali) - finanziamenti europei: € 30.000,00

l'importo di € 2000,00 andrà a coprire i costi del materiale tipografico e dell'eventuale affitto della location ove tenere gli incontri e le spese di rappresentanza.

l'importo di € 30.000,00 andrebbe a coprire i costi di soggetti specializzati: docenti, interpreti, mediatori culturali. L'impegno di tale spesa resta necessariamente subordinato all'eventuale erogazione di specifici finanziamenti europei.

7. Indicare la frequenza, in numero di rilevazioni e la periodicità con cui si intende condurre il monitoraggio di ciascun progetto, in ragione della durata (ad. es. al termine delle attività significative) e delle specificità di ognuno. I monitoraggi dei progetti sono cura di ciascun Respons di progetto e vanno trasmessi al gruppo di Miglioramento

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

Progetto n. 3

<i>Titolo del progetto: Sinergie per una migliore efficacia ed efficienza dei servizi ACI</i>				
<i>Responsabile del progetto:</i>	<i>Pierfilippo Di Cuia</i>		<i>Data prevista di attuazione definitiva:</i>	<i>31/10/2020</i>
<i>Livello di priorità:</i>	<i>25</i>		<i>Riferimento a sottocriteri del CAF</i>	<i>3.1.; 3.2; 3.3.; 7.1.; 7.2</i>

Componenti del Gruppo di Progetto:

n. 8 risorse complessive di cui n. 1 membro GDM dell'AC Brindisi, n. 6 membri GDM dell'UT ACI Brindisi + 1 membro STAFF ACI

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 nasce a valle della matrice unica importanza/valore e della tabelle priorità facenti capo alle Strutture.

Nello specifico, le criticità emerse sono relative ai seguenti aspetti:

- Necessità di condivisione di conoscenze e competenze presenti nelle due organizzazioni;
- Maggior coinvolgimento nelle attività di miglioramento legate alla digitalizzazione in vista del Documento Unico;
- Necessità di avviare cambiamenti organizzativi a valle delle risultanze raccolte promuovendo una cultura di comunicazione aperta e di dialogo.

2. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

Il progetto si propone di :

- Progettare un sistema di ascolto dei bisogni e delle aspettative del personale
- Creare momenti di incontro tra le risorse dei due Uffici al fine di illustrare e condividere le novità e analizzare le esigenze emerse nell'ambito del sistema di ascolto.

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

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Raccogliere informazioni sui bisogni e sulle aspettative del personale	rilevazioni da effettuarsi nel periodo di riferimento	almeno 2
	n. di questionari da somministrare al personale	17
	Tasso di risposta espresso in %	almeno 80% rispetto a quelli somministrati
Condividere e approfondire le tematiche di maggiore interesse	riunioni da effettuarsi nel periodo di riferimento	1 riunione ogni mese (il 2° martedì del mese) con relativa verbalizzazione
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)														
			s	o	n	d	g	f	m	a	m	g	l	a	s	o	
1) Riunione di apertura per la definizione del questionario	tutto il gruppo	30/09/19	X														
2) Progettazione Questionario	Responsabile GDM	31/10/19	X														

3) Prima Somministrazione e ed esame delle risultanze	tutto il gruppo	30/11/19			X													
4) Riunioni	tutto il gruppo	06/10/20				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5) seconda somministrazione ed esame delle risultanze	Tutto il gruppo	31/03/20								X								
6) predisposizione di un documento finale	Tutto il gruppo	31/10/20																X
7) comunicazione dei risultati	Tutto il gruppo	31/10/20																X

5. Indicare relativamente al personale direttamente coinvolto nella realizzazione del progetto i mesi uomo previsti:

n. 8 ore al mese per ciascun componente del progetto

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 monitoraggio, in ragione delle specificità del progetto e della sua durata (ad es. al termine di attività significative)

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