



UNIONE EUROPEA



*Ministero dell'Istruzione,
dell'Università e della Ricerca*



*Ministero
dello Sviluppo Economico*

IL PROGETTO QUALITA' TOTALE 2007-2013

Sentirsi protagonisti per il successo del progetto

MODULO II – Strumenti e iniziative per lo sviluppo del progetto

16 luglio 2009

Indice

- **Il percorso nell'implementazione del progetto**
- **I Modelli di riferimento**
- **Gli obiettivi del sistema**
- **Applicazione del metodo/approccio PDCA**
- **Avvio delle attività**
- **Un piano che nasce dalle esigenze**
- **Le attività nel breve termine**

Il percorso nell'implementazione del Progetto

Sviluppo della Strategia, obiettivi e del corpo procedurale

Attuazione del Sistema di Gestione UOC

Avvio delle attività legate al progetto Qualità Totale 07-13



Implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità UOC

Presentazione dei risultati progettuali e del Manuale del Sistema della UOC

Seminario sul modello CAF per approfondire obiettivi e struttura

Evento di lancio del progetto Qualità Totale 2007, 2013



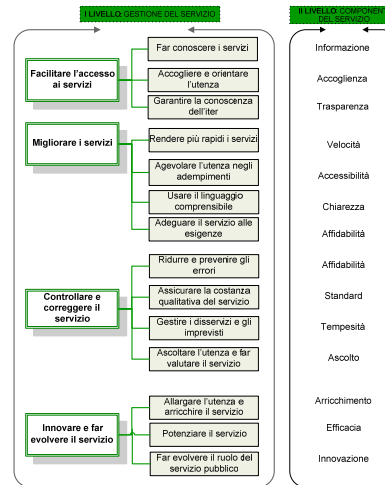
Il percorso non è casuale ma risponde alla linea strategica delineata dalla Direzione e della stessa Autorità di Gestione: considerare la qualità come fattore/compito/obiettivo irrinunciabile.

LE NORME DELLA SERIE ISO

L'approccio per processi e il miglioramento continuo alla base dell'implementazione del Sistema di Gestione Qualità

L'ALBERO DELLA QUALITA'

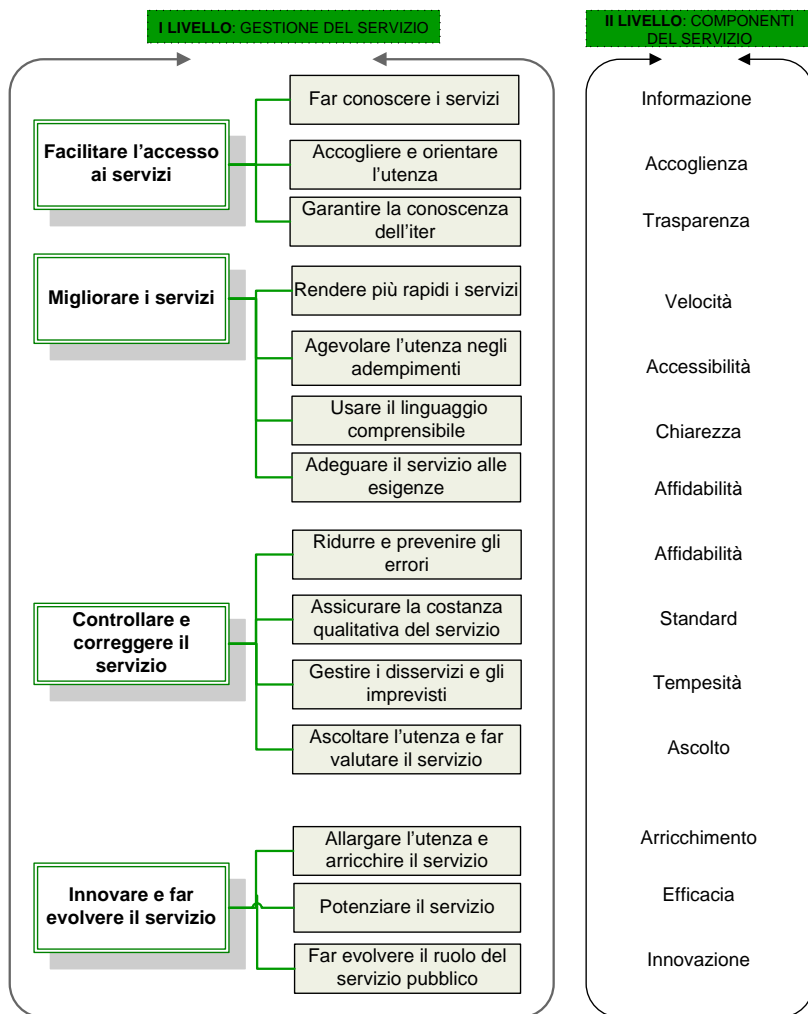
Per una chiara individuazione degli obiettivi di qualità del servizio e dei prodotti e delle componenti che li contraddistinguono



IL MODELLO CAF

Modello di autovalutazione applicato ai prodotti, servizi, processi ed organizzazione per il miglioramento delle performance





L'albero della Qualità

L'Albero della Qualità, come modello della qualità del Servizio Pubblico, consente un'efficace rappresentazione degli obiettivi del sistema.

Gli obiettivi indicati rappresentano gli elementi di base di cui tener conto nell'individuazione delle priorità e delle linee di azione del Progetto.

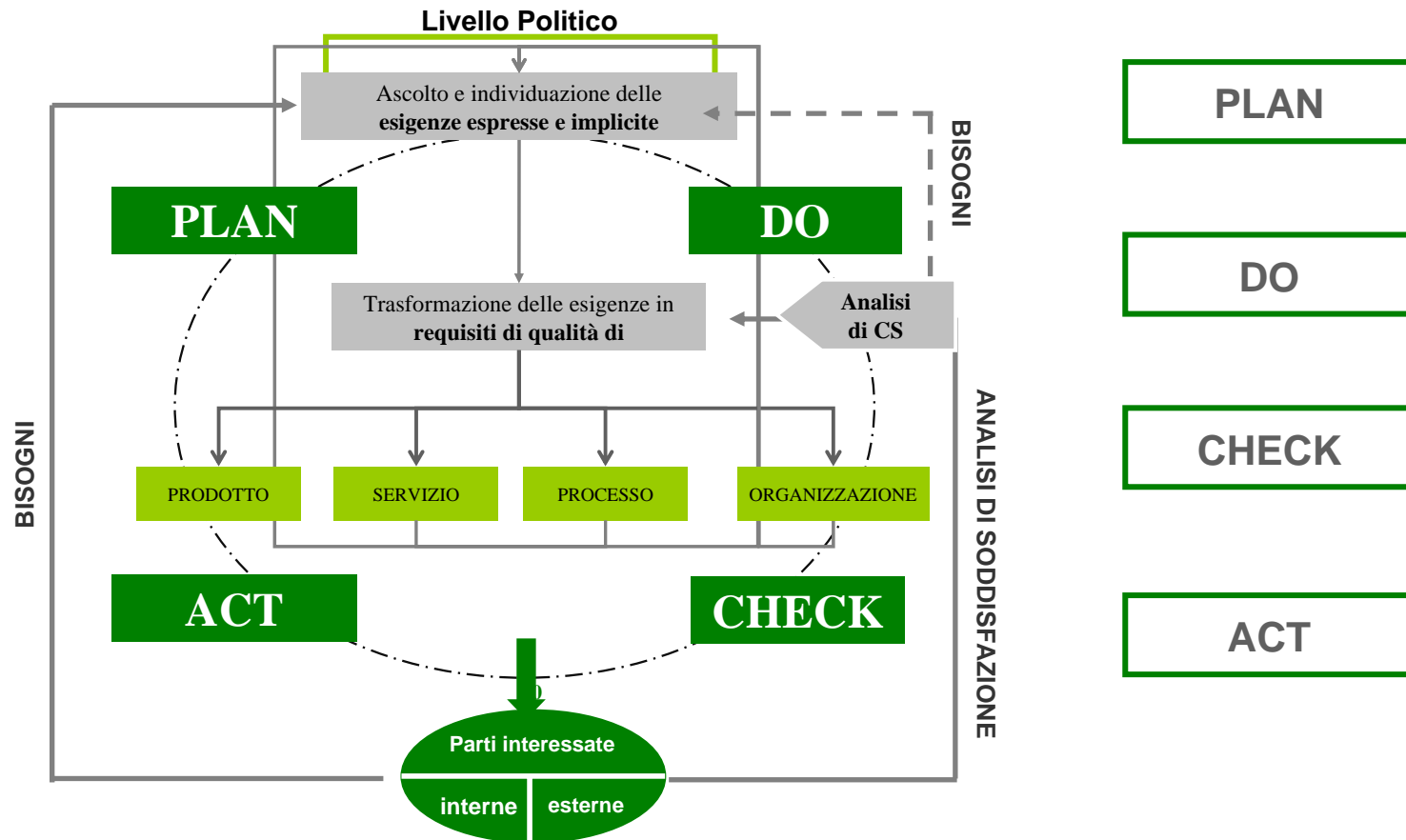
La strategia della Qualità Totale

Questi obiettivi ben si conciliano con la strategia di base della Qualità Totale:

- Il cittadino al primo posto
- La qualità come piena soddisfazione del cliente/cittadino
- Il miglioramento continuo
- Qualità dei processi e del sistema di erogazione dei servizi
- Coinvolgimento delle risorse umane

* Il Modello è stato messo a punto dalla prima edizione dei Cento progetti al servizio dei cittadini, il progetto pilota per la modernizzazione delle amministrazioni pubbliche realizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica

Applicazione del metodo/approccio PDCA al Progetto QT 2007-2013



Il ciclo PDCA applicato ai prodotti/servizi, ai processi e all'organizzazione in un'ottica di Qualità Totale assicura una tensione verso il miglioramento in mancanza della quale i risultati saranno necessariamente imprevedibili e quindi scarsi

ESIGENZA

Sviluppare i Manuali operativi delle Procedure per l'Autorità di Gestione e per l'Autorità di Certificazione.

FASI

PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'

PLAN

REDAZIONE DEL MANUALE

DO

SUPPORTO UOQ

Supporto all'individuazione delle criticità nella gestione del processo e alla pianificazione delle attività

Definizione delle regole e standard comuni per una più corretta gestione documentale

Verifica di coerenza effettuata dall'UOQ rispetto agli standard predisposti e di compatibilità/coerenza tra il documento prodotto e quelli di sistema esistenti

OUTPUT



- Manuali delle Procedure

L'attuazione del circolo virtuoso non si ferma all'attuazione. Il miglioramento dei risultati presuppone attività di verifica, autovalutazione ed interventi conseguenti di correzione, miglioramento, stabilizzazione

FASI

SUPPORTO UOQ

OUTPUT

CONTROLLO*

CHECK

Analisi dei processi, supporto all'autovalutazione, supporto all'applicazione dei manuali definiti e alla valutazione dei risultati costituiscono tutti elementi che consentiranno di evidenziare criticità e ottimizzazioni nei processi gestiti.

- Criticità, punti di debolezza
- Nuove esigenze
- Spunti di miglioramento

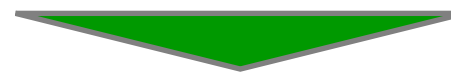
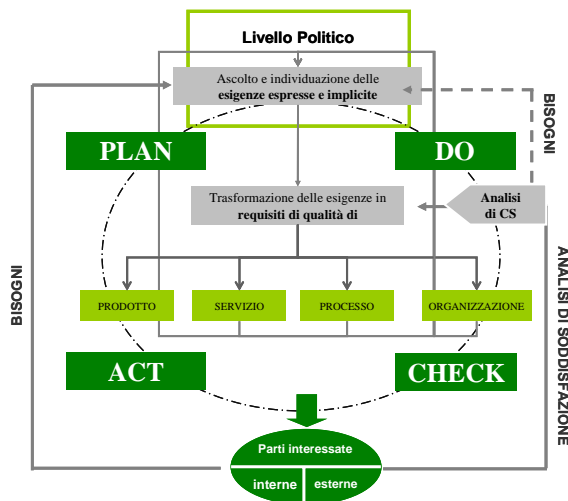
* Correlata all'analisi dei processi

ATTUAZIONE

ACT

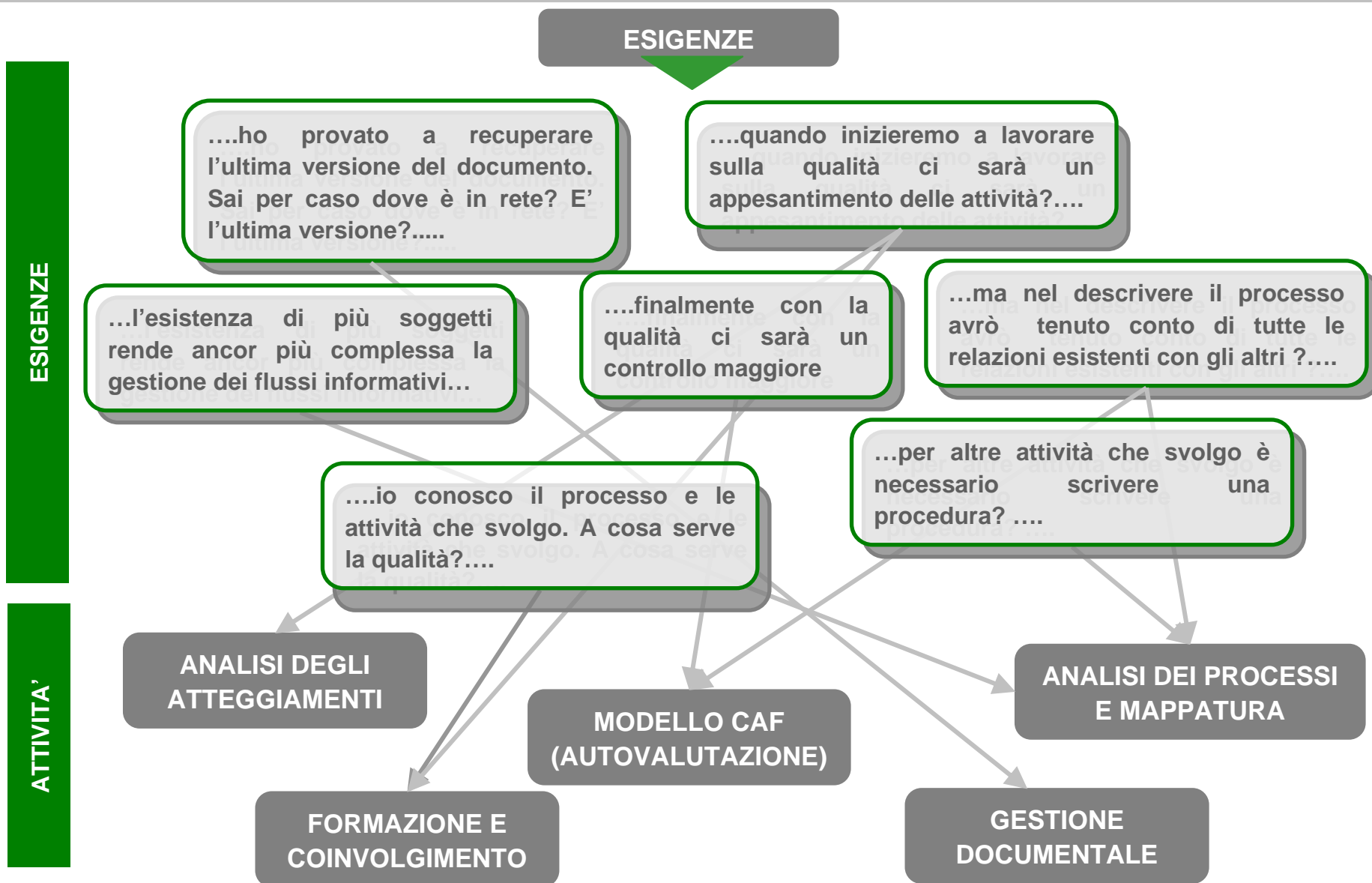
Supporto all'attuazione delle azioni individuate in seguito alla fase di check

- Verso la formalizzazione dei processi di miglioramento



Dall'esperienza pratica si osserva come il ciclo PDCA costituisce il metodo/approccio da applicare per la creazione di un circolo virtuoso a sostegno del miglioramento continuo nei servizi, nei processi, nell'organizzazione

Un Piano di attività che nasce dalle esigenze



L'efficace perseguimento degli obiettivi di sistema debba necessariamente essere supportato da una struttura organizzativa e gestionale in cui siano chiari ruoli e responsabilità e attraverso cui sia garantita l'efficace gestione dei processi e la qualità dei servizi erogati

Modalità operative

- Interviste strutturate
- Analisi e riesame della documentazione



Ciascuno deve assicurarsi, **come cliente interno**, della qualità dell'input che alimenta il processo gestito

- Obiettivi
- Pianificazione;
- punti di controllo;
- Legami con altri processi gestiti;
- Criticità
- Strumenti e documentazione
- Risorse e monitoraggio

Ciascuno deve assicurarsi, **come fornitore interno**, della qualità dell'output che alimenta il processo

Output

- Formalizzazione della mappa dei processi
- Definizione e modifica della documentazione

La mappatura non interesserà esclusivamente i processi realizzativi, ma anche i processi tecnici e di supporto.

La qualità riguarda i cambiamenti nel modo di pensare, il comportamento e la cultura in seno alle organizzazioni.

Disporre di una analisi sull'atteggiamento, sia favorevole sia sfavorevole e sulle potenzialità d'azione a collaborare, può essere, un modo per condividere una comune scala di bisogni, desideri, motivazioni, aspettative, preoccupazioni oltre che dare conto di un Atteggiamento collettivo.



- Breve questionario con possibilità di inserire commenti personalizzati.
- Rielaborazione dei risultati in forma anonima
- Condivisione dei risultati

Modalità operative

- Questionario strutturato

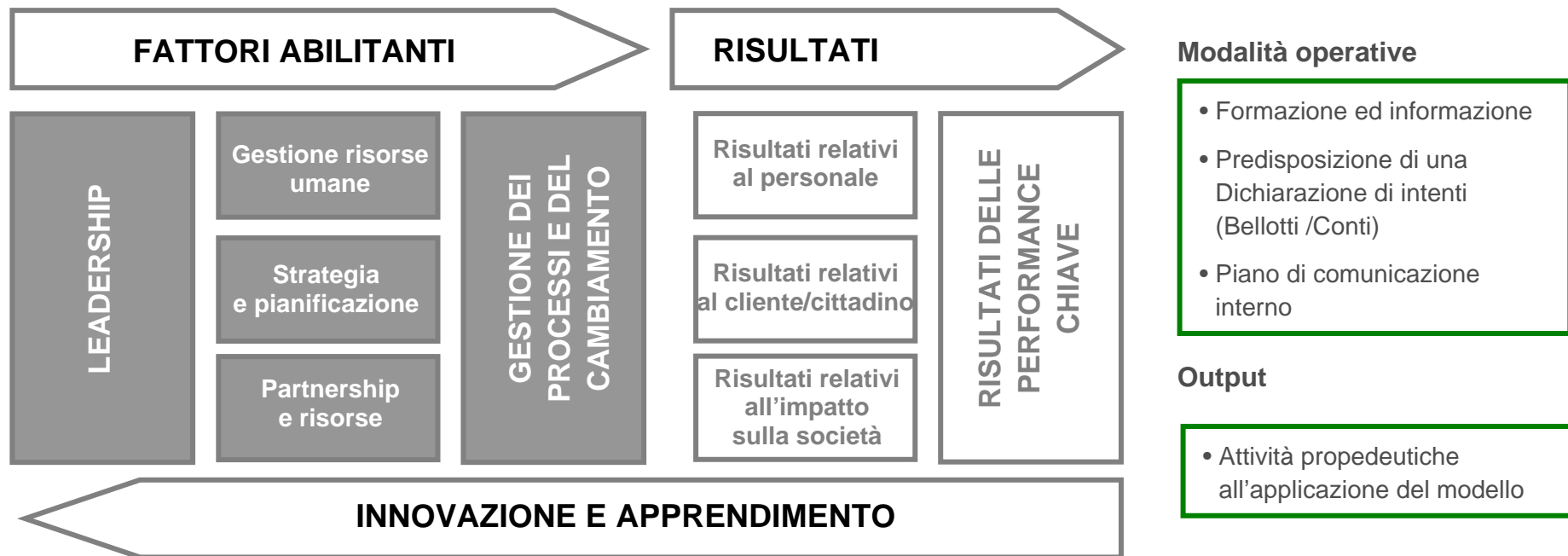
Output

- Analisi atteggiamenti
- Condivisione risultati
- Riorientamento progetto

L'analisi effettuata permette di elaborare un programma di qualità totale che tenga conto degli atteggiamenti prevalenti, che rispecchi le esigenze espresse evitando un approccio preconfezionato all'implementazione della qualità totale

Le attività nel breve termine – Il modello CAF per l'autovalutazione

Attraverso l'applicazione del modello CAF un'organizzazione si dota di un potente strumento per avviare il processo di miglioramento continuo.



Elementi fondamentali per il successo del processo di autovalutazione sono l'elevato impegno personale e un senso di responsabilità condivisa tra i vertici e il personale dell'organizzazione.

La realizzazione di obiettivi di lungo periodo dipende anche dalla capacità di creare conoscenza. Per valorizzare la conoscenza è necessario acquisire, organizzare e distribuire la conoscenza esistente. (CRESCERE INSIEME)



L'attenzione verrà focalizzata in una prima fase sulle regole di archiviazione cartacea ed elettronica della documentazione e alla riorganizzazione della documentazione esistente

Modalità operative

- Analisi prassi in uso
- Analisi esigenze
- Analisi potenzialità strumenti (Knowledge Management)

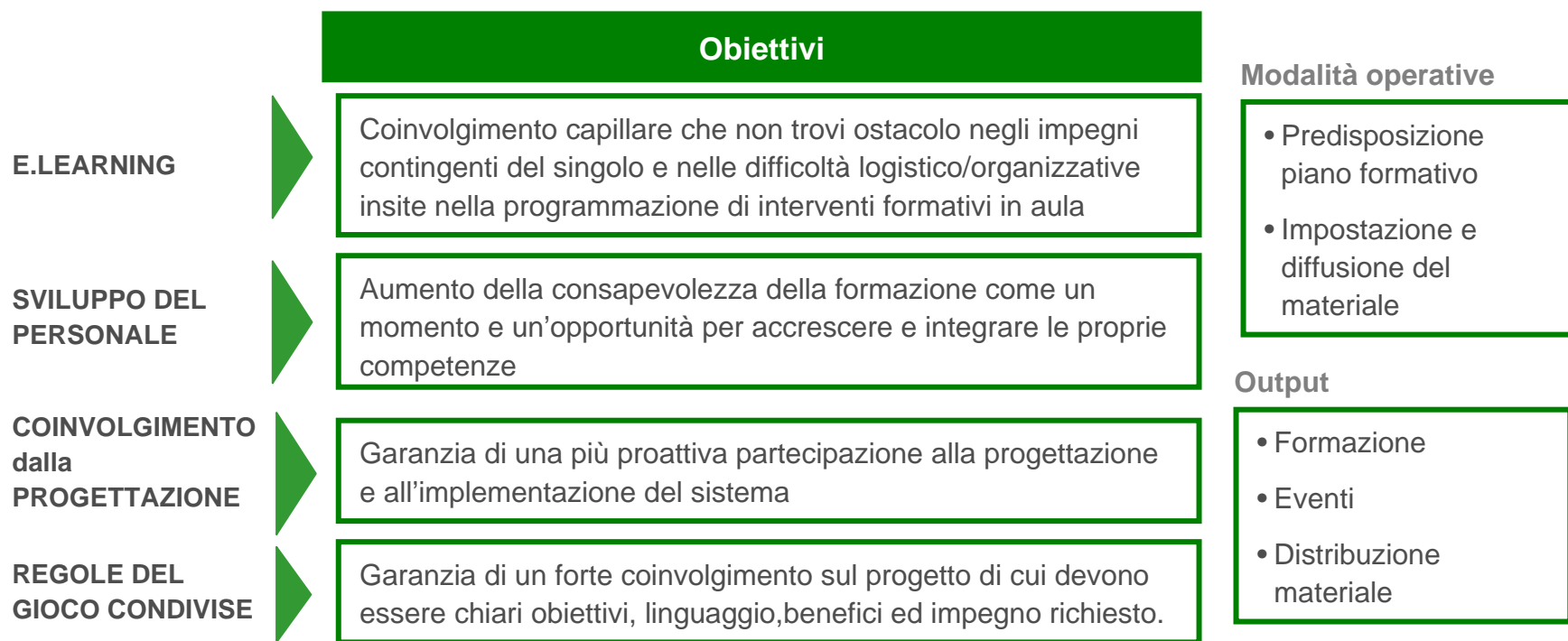
Output

- Albero documentale
- Definizione regole di gestione comuni
- Affiancamento

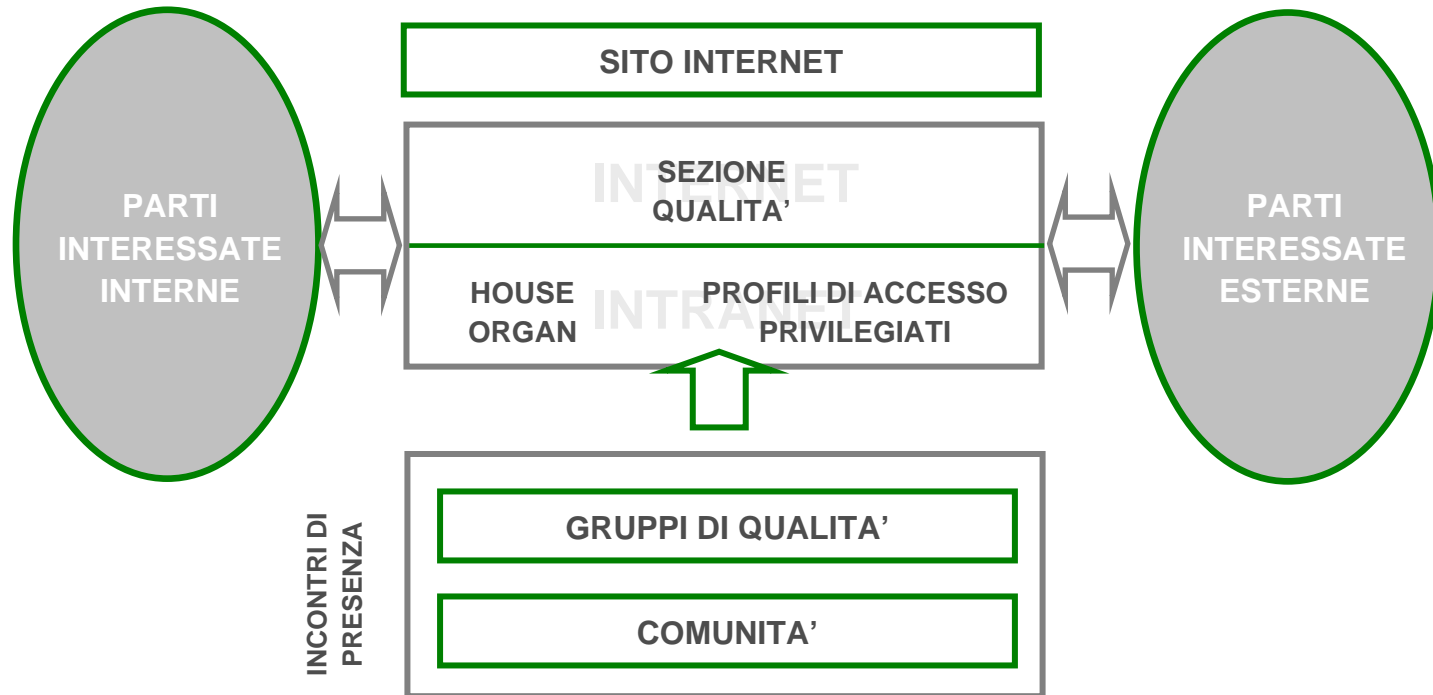
Un sistema di gestione in forma controllata dei documenti costituisce elemento cruciale per l'organizzazione e strumento a garanzia di una "conoscenza codificata" da intendersi come know-how trasmissibile.

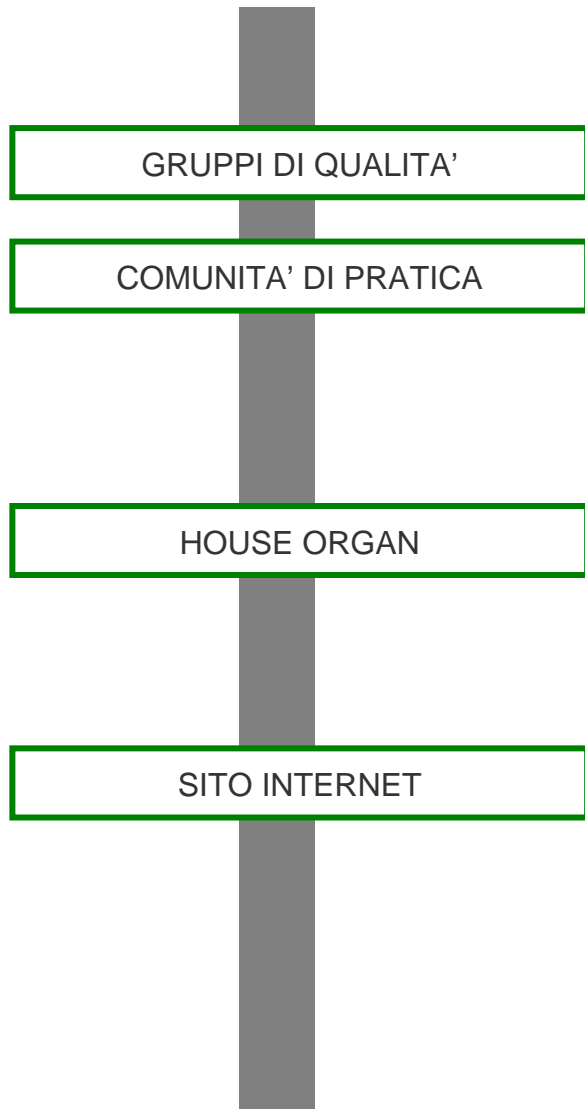
Le attività nel breve termine – la formazione al ruolo e il coinvolgimento nella realizzazione del progetto

La formazione al ruolo è da considerare strumento per valorizzare le competenze e generare valore per l'Organizzazione



La formazione consentirà di fornire elementi per giustificare il supporto fornito o per orientare, secondo metodologie e standard che nascono dall'esperienza, le decisioni da assumere





Supporto all'organizzazione di ambienti di lavoro e di momenti in cui sia resa possibile la condivisione periodica delle attività, in cui si possa lavorare per il perseguimento di obiettivi definiti e per la risoluzione di problemi individuati dalle persone e dal gruppo

Strumento informativo interno: una pubblicazione aziendale che ha lo scopo di aggiornare il personale circa le attività e obiettivi interni da raggiungere (principali novità, notizie utili, suggerimenti provenienti dalle persone e dai gruppi, best practices)

- Sezione del sito dedicata al Progetto Qualità Totale 2007-2013 per dare visibilità all'esterno dell'impegno dell'Amministrazione, delle attività in essere, dei risultati raggiunti e per elevare la soddisfazione delle parti interessate
- Sezione con accesso riservato al personale per poter consultare e scaricare materiale formativo ed informativo, per ottenere documenti o fornire segnalazioni e spunti di miglioramento