

Concorso “Premiamo i risultati”

DOCUMENTO DI PARTECIPAZIONE



PREMESSA

Il “documento di partecipazione” ha come oggetto la progettazione esecutiva del piano di miglioramento gestionale presentato sinteticamente in fase di candidatura.

Esso va predisposto, dalle amministrazioni ammesse alla seconda fase del concorso, seguendo le indicazioni contenute nel presente formulario strutturato in domande aperte, domande con alternative di risposta e istruzioni per la compilazione.

Il formulario deve essere compilato con cura in ogni sua parte e corredato della firma del responsabile della candidatura. Nel caso di dubbi interpretativi si suggerisce di rivolgersi all’help desk del concorso per chiarimenti.

Il documento risultante non dovrà superare nel suo complesso (compresa la copertina) le 20 pagine e non dovrà essere allegata alcuna documentazione aggiuntiva.

La trasmissione del documento di partecipazione va effettuata **esclusivamente**:

- in formato PDF
- entro e non oltre le ore 24 del giorno 19 Novembre 2008
- con inoltro all’indirizzo di posta: concorso@qualitapa.gov.it.

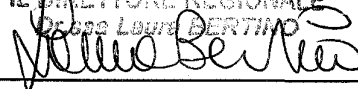
La valutazione del documento, per l’ammissione alla fase successiva, riguarderà nuovamente la coerenza con gli obiettivi del concorso e la presenza di tutti gli elementi richiesti necessari a valutare la fattibilità operativa degli interventi di miglioramento da realizzare.

PIANO DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE

(amministrazione/ufficio)

**Regione Piemonte – Direzione Affari istituzionali e Avvocatura -
Segreteria dell'Osservatorio sulla riforma amministrativa**

Firma del responsabile della candidatura

IL DIRETTORE REGIONALE
Gilles Louis BERTINO


PRIMA SEZIONE

ANAGRAFICA

Denominazione del Piano

___PER UNA CONFERENZA DI SERVIZI IN PARTNERSHIP_____

Responsabile:

Cognome:___BERTINO_____ Nome: ___Laura_____

Telefono: __011/4323257_____ E-mail: laura.bertino@regione.piemonte.it

Ruolo:Responsabile Direzione Affari istituzionali e Avvocatura

Referente:

Cognome:___FALCITELLI_____ Nome: ___Erminia_____

Telefono: _011/4323832_____ E-mail: erminia.falcitelli@regione.piemonte.it

Ruolo: Segretario dell'Osservatorio sulla riforma amministrativa

Durata dell'intervento in mesi : ___12_____

Periodo di realizzazione: da -01/01/2009 a -31/12/2009

Eventuali Risorse destinate , escluse le retribuzioni del personale coinvolto¹:

Ammontare complessivo: €.....22.000,00.....di cui:

- a carico dell'Amministrazione/ufficio: €....22.000,00.....

- a carico di altre Fonti (indicare quali) €.....

Non sono previste risorse

¹ Vanno indicate solo le risorse finanziarie effettivamente disponibili e/o già stanziati in bilancio

SECONDA SEZIONE

SCENARIO DI RIFERIMENTO

1 | ORIGINE DEL PIANO

1.1. L'intervento è riconducibile alle strategie politiche e/o di gestione espresse in:

(sono possibili più risposte)

- documenti di programmazione generale dell'amministrazione (es. Peg, Direttiva annuale, altra documentazione, ecc.)
- piani di miglioramento/programmi settoriali
- è un'iniziativa autonoma del proponente
- altro (specificare) *Programma di Lavoro 2008-2009 dell'Osservatorio sulla riforma amm.tiva comunicato alla Conferenza permanente Regione-Autonomie locali in data 18/7/08 ed alla Giunta regionale in data 21/7/08; "Patto per lo sviluppo sostenibile del Piemonte" sottoscritto in data 13/10/08 tra Regione Piemonte e 26 tra sindacati, autonomie locali e funzionali ed associazioni datoriali*

1.2. La decisione di intervenire sull'ambito scelto deriva da:

(sono possibili più risposte)

- autovalutazione sullo stato dell'organizzazione effettuata con l'utilizzo di metodologie appropriate (es: modelli Caf, Efqm, gruppi di qualità, ecc.)
- risultati di indagini di customer satisfaction
- analisi dei reclami raccolti in modo sistematico
- specifica indagine realizzata da personale interno
- specifica indagine realizzata da consulenti
- indicazioni di uno degli organi interni di valutazione e/o di audit
- richiesta del vertice (politico o amministrativo)
- altro (specificare) *Tavoli di ascolto delle Associazioni di categoria più rappresentative del tessuto economico, nonché Ordini prof.li e Associazioni degli Enti locali*

1.3. Il piano è connesso con altre attività di miglioramento:

- sì, già realizzate
- sì, in corso
- sì, già programmate
- NO

Se sì, specificare sinteticamente l'oggetto degli interventi

Si collega al documento "Linee interpretative per un più corretto funzionamento della Conferenza di Servizi in generale e nel procedimento di VIA" elaborato dal sistema Regione-Enti locali piemontesi (Osservatorio sulla riforma amministrativa) e approvato dalla Conferenza permanente Regione-Autonomie locali il 14/11/07, veicolato a tutte le Amministrazioni locali piemontesi e alle strutture regionali; sono in corso giornate nel 2008 (Novara e Verbano-Cusio-Ossola); sono programmate giornate di formazione a favore di tutti i funzionari pubblici anche in ambito regionale sulla conferenza di servizi e sugli istituti di semplificazione in generale nonché interventi/azioni regionali per implementare e migliorare il processo di semplificazione in attuazione dei disposti di cui alla L. 133/08

1.4. Motivo prevalente dell'intervento:

(una sola risposta)

- carenza di un servizio/processo
- esigenza di rispondere a nuove domande di altri uffici/servizi
- esigenza di rispondere a nuove domande di utenti o stakeholder
- esigenza di ridurre i costi
- esigenza di migliorare il clima organizzativo

altro (specificare) _____

1.5. Definizione del problema

Illustrare il problema che l'intervento intende affrontare. La descrizione deve in particolare evidenziare a quali bisogni l'intervento vuole dare risposta sia dal punto di vista dei portatori di interesse implicati, che dell'amministrazione/ufficio.

Partendo da una scarsa omogeneità nell'applicazione da parte delle Pubbliche Amministrazioni delle regole della conferenza di servizi in particolare nell'ambito delle procedure di VIA e di Sportello Unico delle attività produttive in ambito regionale, segnalata in occasione di tavoli/focus dalle Associazioni di categoria, far emergere le problematiche interpretative e gestionali dai tecnici degli enti locali invitati a tavoli specifici per giungere a modalità di comportamento omogenee che velocizzino la conclusione dei procedimenti e le modalità di risposta di tutti gli Enti costituenti il sistema Regione-Autonomie locali

2 ELABORAZIONE DEL PIANO

2.1. La progettazione ha coinvolto:

(sono possibili più risposte)

- utenti (interni/esterni) del servizio/processo di lavoro su cui si interviene
- altri portatori di interesse
- responsabili del settore/dei settori su cui si interviene
- personale del settore/dei settori su cui si interviene
- personale che sarà impegnato a realizzare l'intervento
- altro... 1 esperto (docente universitario)

Specificare come è stato garantito tale coinvolgimento:

Attraverso riunioni, tavoli-focus, questionari, accordo con le parti interessate ("Patto per lo sviluppo sostenibile del Piemonte")

2.2. In fase di progettazione ci si è avvalsi dei seguenti elementi di analisi del problema (indicatori di criticità):

(sono possibili più risposte)

- dati di indagine sugli utenti o stakeholder (specificare quali):

Tavoli di ascolto organizzati in 4 quadranti provinciali nel 2006, in collaborazione con Confindustria Piemonte, nel corso dei quali sono stati segnalati i procedimenti "più disturbanti" per le imprese ed è stato elaborato un documento congiunto tra Confindustria Piemonte e Ordini professionali comunicato alla Giunta regionale nella seduta del 2/8/06, dai quali è emersa la criticità dei procedimenti di valutazione di impatto ambientale e dello Sportello unico per le attività produttive, con riferimento in particolare al sotto procedimento della conferenza di servizi

- dati di funzionamento (specificare quali):

Sono state prese in esame le 16 criticità più ricorrenti emerse durante l'esperienza e segnalate in questionari provinciali e nel corso di focus group, ai quali hanno partecipato i funzionari competenti degli Enti interessati, classificate/catalogate con riferimento alla funzione di semplificazione della conferenza di servizi e degli aspetti di funzionalità della stessa

- Altro (specificare)

TERZA SEZIONE

CARATTERISTICHE DELL'INTERVENTO

1 GLI OBIETTIVI

1.1 Con l'intervento si punta ad un miglioramento principalmente nell'area:

(scegliere l'area di interesse prevalente e indicare minimo una risposta nell'area scelta)

del contesto:

- integrare le amministrazioni
- valorizzare la comunità
- rinnovare il rapporto centro/periferia

del problema:

- cogliere le esigenze degli utenti
- interpretare la missione
- analizzare la situazione, definire obiettivi

della soluzione:

- coinvolgere il personale
- utilizzare tecnologie e metodi
- gestire le risorse economiche

del risultato:

- controllare i risultati
- valutare gli effetti
- consolidare e diffondere le buone pratiche

1.2 L'intervento si basa prioritariamente su:

(una sola risposta)

- innovazione nelle modalità di applicazione di norme di legge
 - ottimizzazione nell'uso delle risorse umane e/o materiali per ottenere maggiore efficienza (es. risparmi)
 - gestione innovativa di funzioni per valorizzare le risorse umane, per responsabilizzare i ruoli direttivi, per sviluppare una cultura organizzativa orientata ai risultati, ecc.
 - modifica dei processi organizzativi per migliorare la gestione
 - modifica dei ruoli per migliorare il benessere del personale
 - modifica delle modalità di erogazione dei servizi e della relazione con i clienti
 - altro (specificare) _____
- _____
- _____

1.3 Descrivere gli obiettivi

Obiettivi generali (finalità cui mira globalmente il piano)

miglioramento delle performance del sistema Regione-Autonomie locali a favore degli utenti, attraverso la sperimentazione e la diffusione di modalità concordate di applicazione degli strumenti di semplificazione, anche con riferimento ai comportamenti specifici delle diverse amministrazioni che intervengono nel procedimento, al fine di giungere a modalità di condotta omogenee che velocizzino la conclusione dei procedimenti di valutazione ambientale e di Sportello unico per le attività produttive e dei procedimenti amministrativi in generale

Obiettivi specifici (obiettivi operativi in cui è possibile scomporre l'obiettivo generale, anche in relazione alle diverse fasi di realizzazione previste, compresa la descrizione delle realizzazioni previste)

- *Coinvolgere tutte le Pubbliche amministrazioni piemontesi al fine di condividere le modalità di applicazione delle regole della conferenza di servizi*
- *Superare i principali nodi (interpretativi e organizzativi) che ostacolano il funzionamento della conferenza di servizi come effettivo strumento di accelerazione dell'azione amministrativa*
- *Implementare il ricorso alla conferenza di servizi come strumento di accelerazione dei tempi dei procedimenti in generale e, in particolare, con riferimento al procedimento di valutazione ambientale e al procedimento di sportello unico per le imprese*

1.4 Descrivere i risultati attesi

Descrivere i cambiamenti/impatti attesi sui destinatari intermedi e finali dell'intervento come conseguenza del raggiungimento degli obiettivi del piano di miglioramento

- 1) *Omogeneizzare i comportamenti delle Pubbliche amministrazioni piemontesi nell'applicazione delle regole di svolgimento della conferenza di servizi*
- 2) *Aumentare il livello di cooperazione tra pubbliche amministrazioni e stakeholders per garantire sempre più efficaci politiche pubbliche*
- 3) *Migliorare il funzionamento della conferenza di servizi in generale nella percezione delle associazioni di categoria*

1.5 Descrivere il prodotto finale dell'intervento

Descrivere cosa si intende realizzare per raggiungere i risultati attesi.

- 1) *Organizzare momenti di approfondimento e scambio tra funzionari delle amministrazioni pubbliche e associazioni di categoria sul territorio provinciale per verificare il migliore funzionamento della conferenza di servizi nel procedimento di VIA e nello sportello unico per le imprese*
- 2) *Somministrare questionari alle amministrazioni comunali per la raccolta degli ulteriori nodi interpretativi e applicativi, nonché cattive prassi*
- 3) *Raccogliere ed elaborare i questionari per individuare ulteriori azioni di miglioramento*
- 4) *Organizzare un seminario con le Associazioni degli Enti locali e di categoria per la raccolta degli elementi di miglioramento e di eventuali altri suggerimenti per analizzare e affrontare "nuovi" problemi*

2 LE ATTIVITA' PREVISTE

2.1. Descrivere le attività, articolate in fasi, con indicazione degli output attesi e dei relativi indicatori di realizzazione per ciascuna attività

Fasi	Attività	Output attesi	Indicatori di realizzazione
ATTIVITA' N. 1			
Fase 1 1/1/09-31/7/09	<i>Incontri sul territorio delle province piemontesi, anche congiuntamente, ai quali sono invitate le associazioni di categoria economiche provinciali e funzionari e amministratori comunali, per confrontarsi sui miglioramenti conseguiti a seguito dell'applicazione delle "Linee interpretative per un più corretto funzionamento della conferenza di servizi in generale e nel procedimento di VIA"</i>	<i>n. 4-6 incontri su specifiche aree territoriali</i>	<i>numero delle amministrazioni partecipanti</i>
ATTIVITA' N. 2			
Fase 2 1/1/09-30/9/09	<i>Raccolta degli ulteriori nodi applicativi e interpretativi o delle cattive prassi ancora presenti nell'utilizzo della conferenza di servizi da parte delle amministrazioni comunali attraverso la somministrazione di questionari</i>	<i>documento che espone i nodi espressi</i>	<i>numero dei questionari raccolti</i>
Fase 3 1/09/09-31/10/09	<i>Elaborazione dei questionari ed individuazione di ulteriori azioni di miglioramento (es. risposte su specifici quesiti ad opera dell'esperto)</i>	<i>documento che individua soluzioni condivise</i>	<i>numero dei soggetti appartenenti alle associazioni partecipanti al seminario</i>
Fase 4 1/11/09-31/12/09	<i>Seminario tra le associazioni degli Enti locali e le associazioni di categoria per la raccolta degli elementi di miglioramento e dei suggerimenti ulteriori per analizzare e affrontare "nuovi" problemi</i>	<i>(idem c.s.)</i>	<i>(idem c.s.)</i>
	segue		

2.2 Definire il livello di miglioramento atteso per ciascun risultato previsto

Risultati attesi (vedi domanda 1.4)	Indicatore (descrizione e unità di misura)	Target
<i>Omogeneizzare i comportamenti delle Pubbliche amministrazioni piemontesi nell'applicazione delle regole di svolgimento della conferenza di servizi</i>	Numero delle amministrazioni partecipanti	120
<i>Aumentare il livello di cooperazione tra pubbliche amministrazioni e stakeholders per garantire sempre più efficaci politiche pubbliche</i>	Numero dei rappresentanti delle associazioni di categoria economico-produttive partecipanti all'incontro	20
<i>Migliorare il funzionamento della conferenza di servizi in generale nella percezione delle associazioni di categoria</i>	Numero dei rappresentanti delle associazioni degli Enti locali e di categoria partecipanti all'incontro	30

3 LE RISORSE UMANE COINVOLTE

3.1. Indicare se è prevista la costituzione di un gruppo di lavoro per la elaborazione e realizzazione del piano

- Si**
 No

3.2 Se sì, indicare:

N. componenti del gruppo di lavoro

_____4_____

Caratteristiche del gruppo di lavoro

Ruolo	Compiti	Gg/impegno
Dirigenti	1	
Funzionari	3	
Altro personale		

3.3. Indicare l'eventuale apporto di altri soggetti (personale di altri uffici dell'amministrazione)

(specificare numero, ruolo e funzioni)

N. 4 persone in servizio presso il settore regionale "Sistema informativo ambientale e valutazione d'impatto ambientale: 1 responsabile di settore e 3 funzionari

4 LE PARTNERSHIP E LE COLLABORAZIONI

4.1. Indicare tipologia e modalità di collaborazione di eventuali partnership (altre amministrazioni, altri soggetti)

Partnership con altre amministrazioni/associazioni componenti l'Osservatorio sulla riforma amministrativa e docenti universitari

4.2 Indicare se sono previste consulenze e quali sono le attività che saranno garantite dalla consulenza

E' prevista 1 consulenza che curerà la parte tecnica di approfondimento sulla conferenza di servizi nonché le risposte ai quesiti più generali

5 DIREZIONE E VALUTAZIONE

5.1. Indicare le modalità previste per il presidio dell'intervento e il raccordo con i vertici dell'ufficio/amministrazione

Riunioni con le strutture amministrative competenti per i procedimenti amministrativi oggetto di intervento e aggiornamento dei vertici, garantendo comunicazione delle varie attività, fasi, risultati

5.2. Descrivere le modalità di coordinamento delle attività

la Segreteria dell'Osservatorio sulla riforma amministrativa garantirà il coordinamento delle attività attraverso riunioni periodiche e promozione degli interventi più adeguati per l'avanzamento del piano di miglioramento gestionale

5.3 Descrivere le modalità previste per seguire l'andamento delle attività nel corso della realizzazione e verificare gli eventuali scostamenti rispetto ai risultati attesi.

Riunioni a cadenza bimestrale con le Associazioni degli Enti Locali coinvolte nel progetto e facenti parte del Comitato tecnico dell'Osservatorio, nonché con le strutture regionali competenti ed il consulente incaricato di supportare le azioni del piano di miglioramento

5.4 Descrivere le modalità di comunicazione (interna ed, eventualmente, esterna) previste per far conoscere l'intervento e i suoi esiti

Pubblicazione dell'intervento di miglioramento (progetto) sul sito internet dell'Osservatorio e sul sito delle Associazioni degli Enti locali partecipanti; seminario finale sugli esiti dell'intervento e per la raccolta degli elementi di miglioramento

6	FATTORI CRITICI DI SUCCESSO
----------	------------------------------------

6.1 Descrivere i fattori critici di successo dell'intervento e cioè i principali problemi che si ritiene si dovranno affrontare per ottenere i risultati attesi

Rimuovere i pregiudizi sulla scarsa efficacia della conferenza di servizi come effettivo strumento di semplificazione procedimentale

7	ARTICOLAZIONE TEMPORALE DEL PIANO
----------	--

7.1 Inserire il Gantt relativo alla tempistica del piano

	gen-09	feb-09	mar-09	apr-09	mag-09	giu-09	lug-09	ago-09	set-09	ott-09	nov-09	dic-09
Attività												
ATTIVITA' 1												
<p>FASE 1</p> <p>Incontri sul territorio delle province piemontesi per confrontarsi sui miglioramenti conseguiti a seguito dell'applicazione delle "Linee interpretative per un più corretto funzionamento della conferenza di servizi in generale e nel procedimento di VIA"</p>												
ATTIVITA' 2												
<p>FASE 2</p> <p>Raccolta degli ulteriori nodi applicativi e interpretativi o delle cattive prassi ancora presenti nell'utilizzo della conferenza di servizi da parte delle amministrazioni comunali attraverso la somministrazione di questionari</p>												
<p>FASE 3</p> <p>Elaborazione dei questionari ed individuazione di ulteriori azioni di miglioramento</p>												
<p>FASE 4</p> <p>Seminario con le associazioni degli Enti locali e di categoria per la raccolta degli elementi di miglioramento e dei suggerimenti ulteriori per analizzare e affrontare "nuovi" problemi</p>												