

PIANO DI MIGLIORAMENTO

PRIMA SEZIONE ANAGRAFICA

Amministrazione

Nome dell'organizzazione Corte di Appello di Salerno

Città Salerno

Responsabile del Piano

Cognome e Nome Mea Raffaele

Ruolo nella organizzazione Dirigente amministrativo

Telefono 0895645158

Email raffaele.mea@giustizia.it

Referente del Gruppo di Miglioramento

Cognome e Nome Mea Raffaele

Ruolo nella organizzazione Dirigente amministrativo

Telefono 0895645158

Email raffaele.mea@giustizia.it

Gruppo di miglioramento

(Nome e Cognome dei reponsabili dei singoli progetti del Piano di miglioramento)

Mea Raffaele

Vallecaro Raffaele

Bosco Luigi

Micheli Marta

De Martino Marianna

Durata complessiva dell'intervento espressa in mesi 8 mesi **Periodo di realizzazione:** da 10/09/2019 al 10/05/2020

SECONDA SEZIONE

STEP 7: ELABORARE UN PIANO DI MIGLIORAMENTO BASATO SUL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

1. INDIVIDUAZIONE DEL GRUPPO DI MIGLIORAMENTO

Indicare le modalità e i criteri con cui sono state individuate le persone che compongono il gruppo di miglioramento.

La Corte di Appello di Salerno si è impegnata ad avviare presso la propria organizzazione il processo di autovalutazione aderendo all'iniziativa promossa dalla Funzione Pubblica – Centro Risorse CAF – “F@CILE CAF”. Il processo di autovalutazione è stato finalizzato alla raccolta di dati e di evidenze relative ai fattori abilitanti e ai risultati del modello CAF, e sono state poi individuate le priorità di intervento nelle linee d'azione verso i soci e i delegati. L'obiettivo finale è complessivamente rivolto a migliorare la qualità del servizio rivolto all'utenza. La Presidente della Corte ed il Dirigente Amministrativo hanno comunicato l'implementazione della procedura a tutto il personale ottenendo un primo generale consenso per l'avvio dei lavori. Successivamente ha effettuato una comunicazione di dettaglio per spiegare loro l'iniziativa sensibilizzando i delegati e gli stakeholder principali sul territorio sull'importanza dell'iniziativa per supportare il cambiamento organizzativo.

Inoltre Il Dirigente Amministrativo, ha presentato in una riunione plenaria i risultati del RAV con i principali punti di forza ed aree di miglioramento. Anche per garantire la coerenza delle attività di miglioramento il gruppo di miglioramento è stato composto dalle stesse unità del GAV e cioè da una risorsa dell'Ufficio del Personale, una della Segreteria della Presidenza, una dell'Ufficio Statistico ed una della Sezione Lavoro.

2. RELAZIONE TRA RAV E PDM

Riportare in sintesi le principali criticità emerse con l'autovalutazione CAF e su cui l'organizzazione ha deciso di intervenire e le azioni di miglioramento prioritarie individuate su cui ha deciso di puntare. Indicare le motivazioni della scelta dei progetti in relazione all'autovalutazione CAF e ai fattori critici di successo.

Si riportano, di seguito, i sottocriteri per i quali sono state rilevate le maggiori criticità con le indicazioni coerenti delle iniziative di miglioramento:

1.4 Gestire relazioni efficaci con le autorità politiche e gli altri portatori d'interesse

- Carente monitoraggio e revisione

Suggerimento su iniziative:

promuovere la visibilità, e il riconoscimento esterno dell'organizzazione e dei servizi erogati;

2.2 Sviluppare strategie e piani tenendo in considerazione le informazioni raccolte

- Carente monitoraggio e revisione

Suggerimento su iniziative:

Definire con chiarezza gli standard attesi quali-quantitativi e la qualità dei piani strategici ed operativi.

Bilanciare compiti e risorse con le scadenze di breve e lungo periodo e con le richieste dei portatori di interesse

2.3 Comunicare e implementare strategie e piani nell'intera organizzazione e riesaminarli regolarmente

- Carente realizzazione, monitoraggio e revisione

Suggerimento su iniziative:

tradurre gli obiettivi strategici e operativi dell'organizzazione in corrispondenti piani e compiti significativi per le diverse unità organizzative e per tutto il personale togato e non togato, all'interno dell'ufficio giudiziario.

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti

- Carente monitoraggio e revisione

Suggerimento su iniziative:

definire i ruoli e le responsabilità nella gestione delle partnership includendo eventuali forme di controllo; monitorare regolarmente e valutare i processi, i risultati e la natura delle partnership;

4.2 Sviluppare e realizzare partnership con i cittadini/clienti

- Carente monitoraggio e revisione

Suggerimento su iniziative:

essere aperti ad idee, suggerimenti e reclami dei cittadini/clienti e sviluppare ed utilizzare appropriati meccanismi per raccogliarli (ad es. gruppi di consultazione, questionari, box per i reclami, sondaggi di opinione, ecc...);

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

- Carente monitoraggio e revisione

Suggerimento su iniziative:

assicurare che venga consolidato, conservato e valorizzato all'interno dell'organizzazione il patrimonio di conoscenze e informazioni del personale che lascia l'organizzazione;

assicurare che il passaggio dei ruoli e dei procedimenti da un magistrato ad un altro evidenzia le attività espletate e permetta a chi subentra di acquisirne rapidamente cognizione;

Risultati relativi al personale

7.1 Misure di percezione

- Carenti confronti e copertura

Suggerimento su iniziative:

Risultati della soddisfazione complessiva del personale relativamente a: a) l'immagine e la performance complessiva dell'organizzazione (rispetto alla società, ai cittadini/utenti, agli altri portatori di interesse).

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

L'uso della matrice Importanza/valore con la definizione puntuale dei fattori critici di successo anche alla luce delle ripetute riflessioni sulla definizione di mission e vision dell'organizzazione rendono particolarmente coerente l'individuazione delle priorità d'azione nonché la scelta delle iniziative da intraprendere nei prossimi mesi. In particolare, gli ambiti di intervento si concentrano nella scelta di "prodotti e/o servizi", nonché "rapporti con i clienti", a riprova del rilievo strategico dei predetti ambiti per l'organizzazione.

4. MONITORAGGIO DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

Indicare sinteticamente le modalità con cui il Gruppo di Miglioramento intende condurre il monitoraggio del Piano nel suo complesso al fine di raggiungere i risultati attesi (ad esempio: stabilendo la frequenza e il numero delle rilevazioni, il numero di incontri da realizzare anche in ragione di quanto emerso dal monitoraggio dei singoli progetti ecc...)

E' stato previsto un monitoraggio mensile sull'andamento delle iniziative di miglioramento, calendarizzato nel primo lunedì di ogni mese a far data dal prossimo mese di ottobre. Nel corso dei predetti incontri saranno oggetto di esame gli indicatori opportunamente definiti con esame dei target di riferimento.

STEP 8: COMUNICARE IL PIANO DI MIGLIORAMENTO

1. AZIONI DI COMUNICAZIONE, STRUMENTI E DESTINATARI

Descrivere le azioni di comunicazione del piano e gli strumenti che verranno utilizzati in relazione ciascuna tipologia di destinatario.

Il Piano di miglioramneto sarà pubblicato sul sito istituzionale dell'ente e sarà inviato a tutti i principali stakeholder.

Lo stesso piano, come già avvenuto per il rapporto di autovalutazione sarà presentato in una riunione plenaria con tutto il personale amministrativo nonché illustrato al personale di magistratura.

Analoga riunione sarà effettuata a valle di tutto il processo al fine di presentare i risultati ottenuti.

2. TEMPI DELLA COMUNICAZIONE

Indicare i tempi di realizzazione delle azioni di comunicazione

La presentazione del PDM avverrà alla fine del mese di settembre 2019, mentre contestualmente all'avvio delle azioni di miglioramento, dopo la prima decade di settembre, sarà pubblicato ed inviato ai principali stakeholder.

TERZA SEZIONE OBIETTIVI DEL PIANO ED ARTICOLAZIONE DEGLI INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO

OBIETTIVI GENERALI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

Indicare le finalità cui mira globalmente il Piano di Miglioramento

ELENCO DEI PROGETTI DEL PIANO	Ambito di intervento (inserire una sola risposta scelta tra le voci sotto indicate)	Durata (mesi)
- sviluppare una propria politica di offerta di servizi e prodotti e comunicarla ai portatori d'interesse 1 -aggiornare la carta dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Prodotti e/o servizi 	7
- definire i ruoli e le responsabilità nella gestione delle partnership includendo eventuali forme di controllo; monitorare regolarmente e valutare i processi, i risultati e la natura delle partnership 2 - Monitoraggio sugli effetti dei protocolli sottoscritti	<ul style="list-style-type: none"> • Prodotti e/o servizi 	7
- essere aperti ad idee, suggerimenti e reclami dei cittadini/clienti e sviluppare ed utilizzare appropriati meccanismi per raccogliarli (ad es. gruppi di consultazione, questionari, box per i reclami, sondaggi di opinione, ecc...) 3 - GESTIONE SISTEMA RECLAMI E SUGGERIMENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporti con i clienti 	5
4 - Risultati della soddisfazione complessiva del personale e dei cittadini relativamente a: a) l'immagine e la performance complessiva dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporti con i clienti 	6

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

Indicare le eventuali azioni di rapida attuazione e ad effetto immediato poste in essere nel periodo tra l'autovalutazione e la definizione del piano.

La descrizione delle "quick wins" può essere fatta utilizzando l'apposita tabella riportata di seguito.

QUICK WINS (DESCRIZIONE)	Responsabili	Breve descrizione degli interventi posti in essere ed indicazione dei principali obiettivi e dei risultati attesi
Banca dati degli skills del personale (con riferimento alle carenze riscontrate nel sottocriterio 2.3)	Responsabile Ris. Umane	Indicazione di hard e soft skills di ogni impiegato al fine di ottimizzare lo sviluppo professionale e migliorare l'allocazione delle risorse
Inserimento del link del sito istituzionale della Corte nei siti web dei nostri principali stakeholders (con riferimento alle carenze riscontrate nei sottocriteri 4.2 e 4.4)	Responsabile del sito internet	L'inserimento del link del sito istituzionale della Corte favorirà una migliore diffusione delle iniziative ed una maggiore visibilità.
Istituzione di un osservatorio sullo <i>Stalking</i> nel Distretto di Corte di Appello	Responsabile delle Ris. Umane	L'Istituzione di un osservatorio sullo <i>Stalking</i> garantirà il presidio dell'organizzazione su tutti gli uffici del Distretto della Corte di Appello

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				
aggiornare la carta dei servizi	VALLECARO Raffaele	Aprile 2020	Set	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr				
Monitoraggio sugli effetti dei protocolli sottoscritti	VALLECARO Raffaele	Aprile 2020	Set	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr				
GESTIONE SISTEMA RECLAMI E SUGGERIMENTI	BOSCO Luigi	Febbraio 2020	Set	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb						
Risultati della soddisfazione complessiva del personale e dei cittadini	MICHELI Marta	Marzo 2020	Set	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar					

BUDGET COMPLESSIVO DEL PDM

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: 2
- Indicare le risorse complessive 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) €.....

QUARTA SEZIONE

I PROGETTI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

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

Titolo del progetto 1: Aggiornamento della Carta dei servizi

Responsabile del progetto:	Vallecaro Raffaele
-----------------------------------	--------------------

Data prevista di attuazione definitiva:	Aprile 2020
--	-------------

Livello di priorità:	(cfr. dati della tabella priorità) 20
-----------------------------	---------------------------------------

Riferimento a sottocriteri del CAF	1.4
---	-----

Componenti del Gruppo di progetto* Vallecaro Raffaele – Rega Marialaura – Massanova Mariateresa

* Indicare il personale dell'amministrazione coinvolto direttamente nella realizzazione del progetto (e non necessariamente inserito nel Gruppo di Miglioramento).

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)

La realizzazione della Carta dei servizi risale all'anno 2012 e dall'esame dei risultati del processo di autovalutazione è emerso con evidenza la necessità di procedere a relativo adeguamento alla luce delle numerose novità normative nonché dei cambiamenti di processo. La scelta adottata oltre a rispondere ad una forte esigenza di aggiornamento va incontro ad un'altra necessità avvertita nel corso del processo di autovalutazione: quella di puntare sulla corretta declinazione della responsabilità sociale dell'organizzazione, al fine di favorire la redazione di un fedele bilancio sociale.

2. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

Aggiornamento della carta dei servizi per favorire all'esito l'avvio del processo che possa garantire la realizzazione di un fedele bilancio sociale.

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

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Nuova carta dei servizi Outcome: favorire una maggiore conoscenza sulle attività istituzionali ed extraistituzionali dell'organizzazione.	Servizi relativi ad un settore / 2 mesi	Servizi relativi ai 3 settori dell'organizzazione: civile, penale ed amministrativo
<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)														
			Sett	Ott	Nov												
Aggiornamento dei servizi relativi al settore civile	Vallecaro	Novembre 2019															

Aggiornamento dei servizi relativi al settore penale	Vallecaro	Febbraio 2020				Nov	Dic	Gen	Feb								
Aggiornamento dei servizi relativi al settore amministrativo	Vallecaro	Aprile 2020							Feb	Mar	Apr						

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

2

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

E' stato previsto un monitoraggio mensile sull'andamento delle iniziative di miglioramento, calendarizzato nel primo lunedì di ogni mese a far data dal prossimo mese di ottobre. Nel corso dei predetti incontri saranno oggetto di esame gli indicatori opportunamente definiti con esame dei target di riferimento.

Titolo del progetto 2: Monitoraggio sugli effetti dei protocolli sottoscritti

Responsabile del progetto:	Vallecaro Raffaele	Data prevista di attuazione definitiva:	Aprile 2020
Livello di priorità:	(cfr. dati della tabella priorità) 16	Riferimento a sottocriteri del CAF	4.1

Componenti del Gruppo di progetto* Vallecaro Raffaele – Rega Marialaura – Massanova Mariateresa

* Indicare il personale dell'amministrazione coinvolto direttamente nella realizzazione del progetto (e non necessariamente inserito nel Gruppo di Miglioramento).

- 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)

La sottoscrizione di un considerevole numero di protocolli testimonia l'attenzione strategica alle tematiche trattate ed alla scelta degli stakeholder da coinvolgere per la tempestiva soluzione dei problemi riscontrati. Ciò che è emerso nel corso dell'autovalutazione è però una mancata rilevazione degli effetti anche al fine di favorire una revisione o un'eventuale rimodulazione degli stessi.

- Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

Monitorare sistematicamente gli effetti di tutti i protocolli sottoscritti al fine di giungere ad un'eventuale rimodulazione per ottimizzare i risultati

- Descrivere i risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Monitoraggio sugli effetti dei protocolli sottoscritti Outcome: aumentare la piena conoscenza degli effetti relativi all'operatività dei protocolli attivati	2 protocolli / 1 mese	Monitoraggio degli effetti relativi ai 12 protocolli sottoscritti
<i>Nota: indicare laddove possibile i risultati diretti (output) ed indiretti (outcome)</i>		

- 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)												
Monitoraggio sugli effetti dei protocolli sottoscritti n. 1-2	Vallecaro	Ottobre 2019	Ott.												

Monitoraggio sugli effetti dei protocolli sottoscritti n. 3-4	Vallecaro	Novembre 2019	Nov.															
Monitoraggio sugli effetti dei protocolli sottoscritti n. 5-6	Vallecaro	Dicembre 2019	Dic.															
Monitoraggio sugli effetti dei protocolli sottoscritti n. 7-8	Vallecaro	Gennaio 2020	Gen.															
Monitoraggio sugli effetti dei protocolli sottoscritti n. 9-10	Vallecaro	Febbraio 2020	Feb.															
Monitoraggio sugli effetti dei protocolli sottoscritti n. 11-12	Vallecaro	Marzo 2020	Mar.															

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

2

13. 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) €.....

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

E' stato previsto un monitoraggio mensile sull'andamento delle iniziative di miglioramento, calendarizzato nel primo lunedì di ogni mese a far data dal prossimo mese di ottobre. Nel corso dei predetti incontri saranno oggetto di esame gli indicatori opportunamente definiti con esame dei target di riferimento.

Titolo del progetto 3: GESTIONE SISTEMA RECLAMI E SUGGERIMENTI

Responsabile del progetto: Bosco Luigi

Data prevista di attuazione definitiva: Febbraio 2020

Livello di priorità: (cfr. dati della tabella priorità) 16

Riferimento a sottocriteri del CAF 4.2

Componenti del Gruppo di progetto* Bosco Luigi – Corrado Annamaria – Sorrentino Fortunata

* Indicare il personale dell'amministrazione coinvolto direttamente nella realizzazione del progetto (e non necessariamente inserito nel Gruppo di Miglioramento).

15. 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)

Nel corso del processo di autovalutazione è emerso che non era prevista la sistematica gestione dei reclami sia provenienti dal personale sia dagli utenti esterni. La sistematicità nella gestione con la previsione di un apposito protocollo potrà consentire una maggiore apertura all'utenza interna ed esterna nell'ottica del miglioramento continuo.

16. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

Rilevazione sistematica dei reclami e dei suggerimenti provenienti sia dal personale interno sia dall'utenza esterna.

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

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
GESTIONE SISTEMA RECLAMI E SUGGERIMENTI Outcome: implementare la consapevolezza dell'utenza interna ed esterna sull'invio e la tempestiva gestione dei reclami	Sistema di gestione reclami / 2,5 mesi	Gestione del sistema dei reclami da parte del personale e del sistema di gestione dei reclami da parte degli utenti
<i>Nota: indicare laddove possibile i risultati diretti (output) ed indiretti (outcome)</i>		

18. 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)														
			Ott.	Nov.													
Sistema di gestione dei reclami e suggerimenti relativi al personale	Bosco	Novembre 2019															
Sistema di gestione dei reclami e suggerimenti relativi all'utenza	Bosco	Febbraio 2019				Dic.	Gen.	Feb.									

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

2

20. 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) €.....

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

E' stato previsto un monitoraggio mensile sull'andamento delle iniziative di miglioramento, calendarizzato nel primo lunedì di ogni mese a far data dal prossimo mese di ottobre. Nel corso dei predetti incontri saranno oggetto di esame gli indicatori opportunamente definiti con esame dei target di riferimento.

Titolo del progetto 4: Risultati della soddisfazione complessiva del personale e dei cittadini

Responsabile del progetto:	Micheli Marta
-----------------------------------	---------------

Data prevista di attuazione definitiva:	Marzo 2020
--	------------

Livello di priorità:	(cfr. dati della tabella priorità) 25
-----------------------------	---------------------------------------

Riferimento a sottocriteri del CAF	7.1
---	-----

Componenti del Gruppo di progetto* Marta Micheli – De Martino Marianna

* Indicare il personale dell'amministrazione coinvolto direttamente nella realizzazione del progetto (e non necessariamente inserito nel Gruppo di Miglioramento).

22. 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)

Nel corso del processo di autovalutazione è emerso che non era prevista la sistematica rilevazione della soddisfazione interna (people satisfaction) ed esterna (customer satisfaction). La sistematicità nella rilevazione, che sia agile e soprattutto concentrata sulle specificità di un ufficio giudiziario, potrà consentire una maggiore apertura all'utenza interna ed esterna nell'ottica del miglioramento continuo.

23. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

Rilevazione sistematica, con cadenza annuale, della soddisfazione dell'utenza interna ed esterna.

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

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Risultati della soddisfazione complessiva del personale e dei cittadini. Outcome: diffondere la cultura della rilevazione della soddisfazione dell'utenza interna ed esterna	Sistema di rilevazione della soddisfazione/ 3 mesi	Sistemi di rilevazione della soddisfazione da parte del personale e dei cittadini
Nota: indicare laddove possibile i risultati diretti (output) ed indiretti (outcome)		

25. 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)												
Risultati della soddisfazione complessiva del personale	Micheli	Dicembre 2019	Ott.	Nov.	Dic.										
Risultati della soddisfazione complessiva dei cittadini	Micheli	Marzo 2019				Gen.	Feb.	Mar.							

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

2

27. 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) €.....

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

E' stato previsto un monitoraggio mensile sull'andamento delle iniziative di miglioramento, calendarizzato nel primo lunedì di ogni mese a far data dal prossimo mese di ottobre. Nel corso dei predetti incontri saranno oggetto di esame gli indicatori opportunamente definiti con esame dei target di riferimento.

QUINTA SEZIONE

DELEBERA/ DETERMINA DI APPROVAZIONE E DI IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO DEL VERTICE DELL'AMMINISTRAZIONE

Da inserire post verifica completezza del Piano di Miglioramento da parte del CRCAF, vedi istruzioni riportate in introduzione al format e in piattaforma F@CILE CAF