



Common Assessment Framework

Presentazione

RISULTATI AUTOVALUTAZIONE
MATRICE IMPORTANZA VALORE



PASSI FATTI E DA FARE RISPETTO AL PERCORSO INDICATO DAL CENTRO RICERCHE CAF



Passi fatti rispetto al metodo proposto nei webinar:

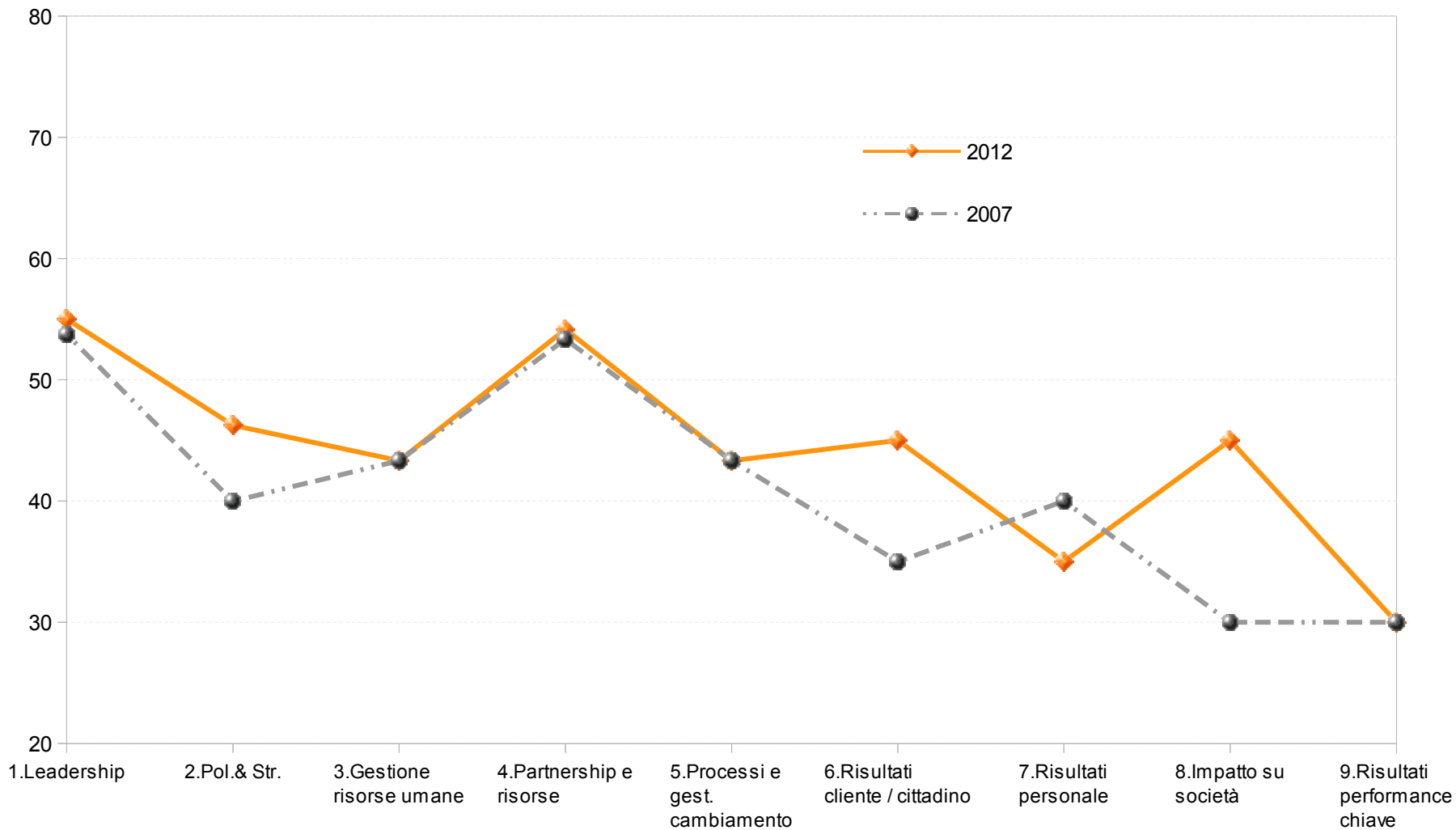
PREPARAZIONE: formazione, pianificazione,
comunicazione

AUTOVALUTAZIONE: coinvolgimento nell'autovalutazione
attraverso sondaggi, stesura rapporto

PIANO DI MIGLIORAMENTO: costruzione matrice
importanza-valore



SINTESI RISULTATI AUTOVALUTAZIONE



L'IMPORTANZA ATTRIBUITA AI SOTTOCRITERI



Le valutazioni di:

DIRETTORE GENERALE

DIRIGENTI

RESPONSABILI DI SERVIZIO

sono sostanzialmente allineate



DIRIGENTI



SOTTOCRITERIO

	GAV	DIR	DIR
1.1. Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una missione, una visione e dei valori:	60	70	70
1.2. Sviluppare e implementare un sistema di gestione dell'organizzazione, delle sue performance e del cambiamento	75	75	75
1.3. Motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo	65	80	65
1.4. Gestire i rapporti con i politici e gli altri portatori di interesse al fine di assicurare la condivisione delle responsabilità	55	65	60
2.1 Raccogliere informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse	50	50	60
2.2. Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie considerando i bisogni dei portatori di interesse e le risorse disponibili	50	50	70
2.3 Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione	80	80	80
2.4. Pianificare, attuare e rivedere le attività per la modernizzazione e l'innovazione	90	90	75
3.1 Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con le politiche e le strategie	85	80	80
3.2 Identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione	85	85	85
3.3. Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment	85	85	80
4.1 Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave	55	65	70
4.2. Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini / clienti	50	70	65
4.3. Gestire le risorse finanziarie	75	80	80
4.4. Gestire le informazioni e la conoscenza	65	60	65
4.5. Gestire la tecnologia	80	80	80
4.6. Gestire le infrastrutture	85	80	80
5.1. Identificare, progettare, gestire e migliorare i processi su base sistematica	80	80	80
5.2. Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/cliente	70	75	75
5.3. Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti	65	70	80
6.1 risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino /utente	70	80	75
6.2 indicatori di orientamento al cittadino utente	55	65	50
7.1 risultati della misurazione della soddisfazione e della motivazione del personale	90	90	85
7.2 indicatori di risultato del personale	80	80	80
8.1 risultati sociali percepiti dai portatori di interesse	80	85	60
8.2 indicatori di performance sociale dell'organizzazione	75	80	60
9.1. risultati esterni: output e outcome riferiti agli obiettivi	65	65	90
9.2.A risultati interni nel campo della gestione e della innovazione e 9.2.B risultati finanziari	85	75	90

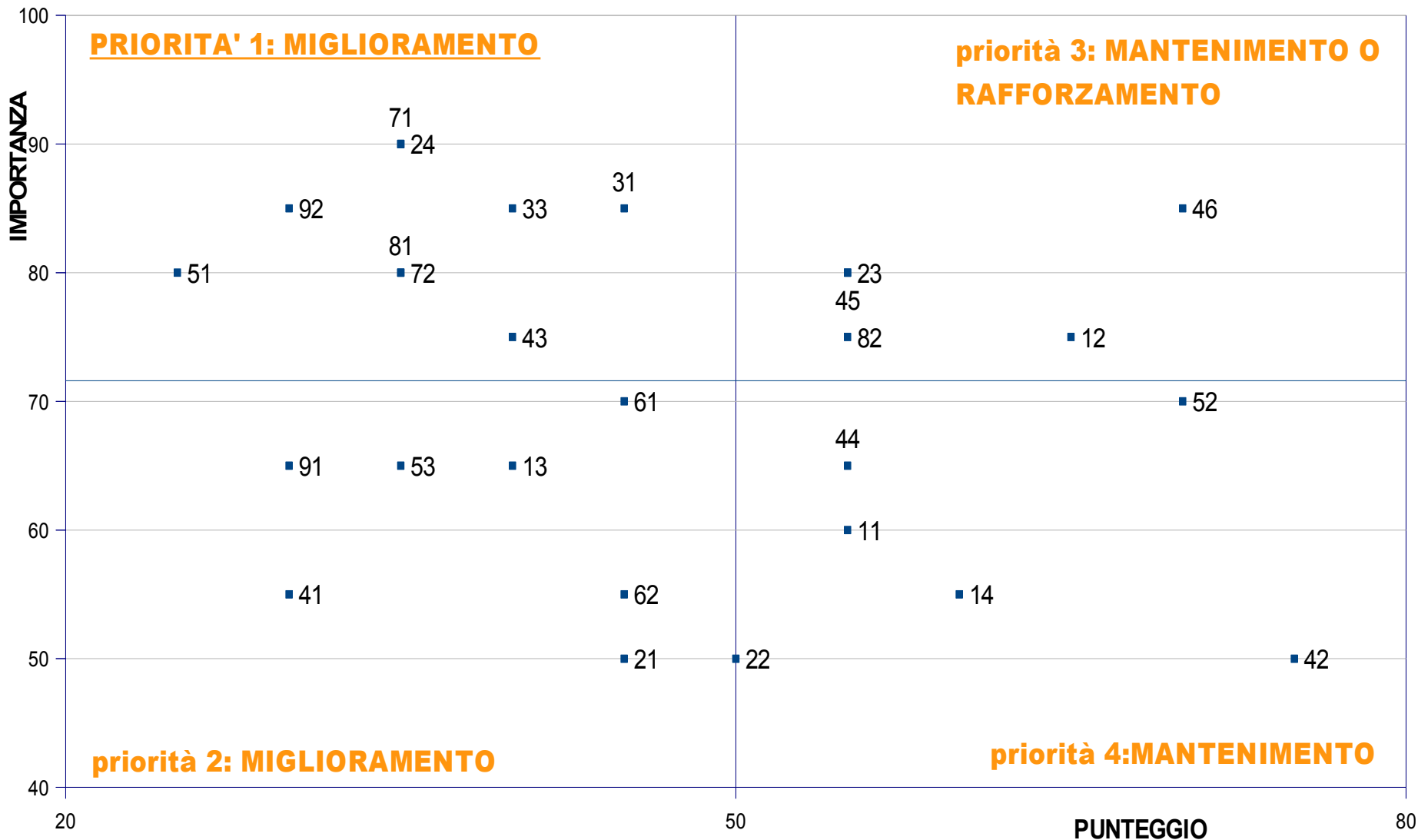


CAPISERVIZIO

07/2020

	Punteggio	Importanza GAV	Importanza capi servizio (11 su 33)
SOTTOCRITERIO			
1.1. Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una missione, una visione e dei valori:	55	60	54
1.2. Sviluppare e implementare un sistema di gestione dell'organizzazione, delle sue performance e del cambiamento	65	75	67
1.3. Motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo	40	65	57
1.4. Gestire i rapporti con i politici e gli altri portatori di interesse al fine di assicurare la condivisione delle responsabilità	60	55	52
2.1 Raccogliere informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse	45	50	46
2.2. Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie tenendo in considerazione i bisogni dei portatori di interesse e le risorse disponibili	50	50	45
2.3 Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione	55	80	69
2.4. Pianificare, attuare e rivedere le attività per la modernizzazione e l'innovazione	35	90	81
3.1 Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con le politiche e le strategie	45	85	69
3.2 Identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione	45	85	71
3.3 Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e l'empowerment	40	85	69
4.1 Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave	30	55	55
4.2. Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini / clienti	75	50	57
4.3. Gestire le risorse finanziarie	40	75	69
4.4. Gestire le informazioni e la conoscenza	55	65	64
4.5. Gestire la tecnologia	55	80	75
4.6. Gestire le infrastrutture	70	85	75
5.1. Identificare, progettare, gestire e migliorare i processi su base sistematica	25	80	70
5.2. Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/cliente	70	70	67
5.3. Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti	35	65	54
6.1 risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino /utente	45	70	64
6.2 indicatori di orientamento al cittadino utente	45	55	52
7.1 risultati della misurazione della soddisfazione e della motivazione del personale	35	90	71
7.2 indicatori di risultato del personale	35	80	67
8.1 risultati sociali percepiti dai portatori di interesse	55	80	73
8.2 indicatori di performance sociale dell'organizzazione	55	75	64
9.1. risultati esterni: output e outcome riferiti agli obiettivi	30	65	56
9.2.A risultati interni nel campo della gestione e della innovazione e 9.2.B risultati finanziari	30	85	73

MATRICE IMPORTANZA VALORE



LISTA DELLE PRIORITA'

SOTTOCRITERIO	Punteggio	Importanza
5.1. Identificare, progettare, gestire e migliorare i processi su base sistematica	25	80
9.2. A-risultati interni nel campo della gestione e della innovazione e 9.2. B-risultati finanziari	30	85
7.1 risultati della misurazione della soddisfazione e della motivazione del personale	35	90
2.4. Pianificare, attuare e rivedere le attività per la modernizzazione e l'innovazione	35	90
8.1 risultati sociali percepiti dai portatori di interesse	35	80
7.2 indicatori di risultato del personale	35	80
3.3 coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment	40	85
3.1 Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con le politiche e le strategie	45	85
3.2 Identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione	45	85
4.3. Gestire le risorse finanziarie	40	75
9.1. risultati esterni: output e outcome riferiti agli obiettivi	30	65
5.3. Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti	35	65
4.1 Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave	30	55
1.3. Motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo	40	65
6.1 risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino /utente	45	70
2.3 Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione	55	80
4.5. Gestire la tecnologia	55	80
8.2 indicatori di performance sociale dell'organizzazione	55	75
6.2 indicatori di orientamento al cittadino utente	45	55
4.4. Gestire le informazioni e la conoscenza	55	65
2.1 Raccogliere informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse	45	50
1.1. Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una missione, una visione e dei valori:	55	60
1.2. Sviluppare e implementare un sistema di gestione dell'organizzazione, delle sue performance e del cambiamento	65	75
4.6. Gestire le infrastrutture	70	85
2.2. Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie tenendo in considerazione i bisogni dei portatori di interesse e le risorse disponibili	50	50
1.4. Gestire i rapporti con i politici e gli altri portatori di interesse al fine di assicurare la condivisione delle responsabilità	60	55
5.2. Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/cliente	70	70
4.2. Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini / clienti	75	50

Prossimi passi.....

1. Diffondere il rapporto di autovalutazione completo di valutazione dei risultati e parte introduttiva. Rispetto alle priorità, raccogliere eventuali altre idee per il miglioramento (dirigenti e capi servizio)
2. Fra tutte le idee, selezionare quelle piccole azioni che si possono concretizzare senza piano di miglioramento con inserimento nelle schede PEG delle attività interessate
3. Fra tutte le idee, selezionare quelle che necessitano di un piano di progetto e valutarne la fattibilità al fine di inserirla nel piano di miglioramento (dirigenti e capi servizio)



RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE - INTRODUZIONE



TEMI CHIAVE:

✓ **RISULTATI:** Gli strumenti introdotti sistematicamente nell'organizzazione e utili allo sviluppo di un sistema di gestione orientato all'eccellenza (*customer*, indagini di clima, autovalutazione, piani operativi, indicatori....), garantiscono la raccolta e l'elaborazione sistematica di alcuni dati e informazioni di percezione. Va tuttavia rafforzata la capacità di analizzare tali informazioni e di procedere in modo sistematico ad una pianificazione ed attuazione dei miglioramenti. I miglioramenti dovrebbero essere misurabili e frutto di una analisi integrata di diversi tipi di indicatori (di percezione, di processo, di impatto).

✓ **POLITICHE E STRATEGIE:** L'organizzazione utilizza per il secondo mandato consecutivo il PGS quale strumento di pianificazione a breve e medio termine utile alla definizione delle strategie di mandato. Per rendere più efficace il processo di gestione delle policy e allineare le priorità strategiche con le dinamiche sociali, vanno selezionati, raccolti, elaborati ed analizzati, indicatori di performance socio-economica in grado di dare lettura integrata del territorio nel tempo e di permettere il confronto con altre realtà. Va migliorata la convergenza tra decisori ed attuatori delle policy, su un numero più ridotto di obiettivi strategici chiari e concisi, a cui tragguardare l'intera organizzazione a medio termine.

- ✓ **PROCESSI:** Sebbene le performance finanziarie e gli indicatori socio-economici confermino una realtà territoriale sostanzialmente ricca, la difficoltà di descrivere con indicatori di performance i processi chiave dell'organizzazione diventa una criticità in momenti di crisi, quale quello attuale, in cui l'analisi completa almeno dei servizi chiave offerti, in termini di efficacia, efficienza, economicità, qualità, potrebbe costituire un utile dato di input per la verifica ed il riesame delle politiche e delle strategie.
- ✓ **RISORSE UMANE:** Le assunzioni ed il part-time, assieme agli strumenti di gestione organizzativa (certificazioni, utilizzo di modelli di eccellenza, PEG ..) sembrano garantire una certa tensione del personale verso gli obiettivi dell'ente, anche se risultano ormai datate (2007) le informazioni sul clima organizzativo. Appare necessario continuare ad agire per modernizzare la struttura funzionale, dedicare più tempo e sforzo ai processi di comunicazione che partono dal basso, valutare i carichi di lavoro e riconoscere le prestazioni.
- ✓ **PORTATORI DI INTERESSE:** Numerose sono le iniziative di coinvolgimento di portatori di interesse in obiettivi operativi dell'ente ed evidenti gli sforzi tesi a rafforzare le partnership con altri enti pubblici. Nel percorso di un loro progressivo e necessario coinvolgimento nella *governance* territoriale vanno realizzate azioni che abbiano la finalità di individuare i portatori di interesse chiave da coinvolgere anche in fase di pianificazione e rendicontazione strategica.