

**PROGETTI DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI EX ART. 15, COMMA 5 DEL C.C.N.L.  
DEL 01/04/1999 – LINEE DI INDIRIZZO.**

I progetti dovranno rispettare le seguenti caratteristiche:

- a. analitica definizione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- b. gli obiettivi dovranno essere rilevanti e pertinenti in relazione ai documenti programmatici dell'ente, specifici e misurabili in termini concreti e chiari, tali da determinare un significativo miglioramento della qualità, quantità o efficienza dei servizi erogati, a rilevanza esterna o interna.

I progetti approvati e finanziati saranno inseriti nel Piano Dettagliato degli Obiettivi 2010, al fine del loro monitoraggio in corso di esercizio e dell'attivazione di eventuali interventi correttivi.

Pertanto, ai fini di quanto sopra, i dirigenti dovranno trasmettere alla Direzione Generale le proposte di progetti di riorganizzazione e miglioramento che ciascun Servizio intende realizzare nel corso dell'anno, seguendo lo schema allegato e nel rispetto delle seguenti linee di indirizzo:

- i progetti devono consistere in un *“investimento sull'organizzazione”* che deve determinare un *“ritorno”* delle risorse investite. Il *“ritorno dell'investimento”* deve consistere in un miglioramento oggettivo e documentato della qualità e quantità dei servizi prestati dall'ente, che deve tradursi in un beneficio per l'utenza esterna e/o interna;
- nel progetto deve essere concretamente precisato l'elemento *“verificabile e chiaramente percepibile dall'utenza di riferimento”* quale segno tangibile del miglioramento quali-quantitativo del servizio. Ad esempio: minori tempi di attesa per una prestazione o per la conclusione di un procedimento; arricchimento del servizio, con la previsione di ulteriori facilitazioni e utilità per l'utente; nuovi servizi, che prima non venivano prestati, per servire nuovi utenti o per dare risposta a nuovi bisogni di utenti già serviti; aumento delle prestazioni erogate (più utenti serviti, più ore di apertura al pubblico, ecc.); impatto su fenomeni dell'ambiente esterno che influenzano la qualità della vita;
- per poter dimostrare – a consuntivo – un'oggettiva evoluzione quali-quantitativa del servizio, è necessario definire uno *standard di miglioramento* quale termine di paragone che consenta di apprezzare il risultato raggiunto. Pertanto, per poter definire lo *standard di miglioramento*, occorre aver valutato a monte i fabbisogni espressi dall'utenza e le concrete possibilità di miglioramento del servizio. Lo standard viene definito sulla base della situazione di partenza (desumibile dal consuntivo dell'anno precedente), dei risultati ottenuti

da altri enti (benchmarking); dei bisogni e delle domande a cui occorre dare risposte; dei margini di miglioramento possibili (tenendo conto delle condizioni strutturali, organizzative, tecniche e finanziarie in cui l'ente opera);

- il miglioramento realizzato deve essere misurato attraverso indicatori da confrontare con lo standard definito a monte. Il miglioramento realizzato può anche essere rilevato attraverso questionari, interviste, sondaggi, ecc.;
- i progetti presentati saranno valutati, in relazione al grado di rilevanza dei risultati attesi, da una commissione paritetica composta da rappresentanti di parte pubblica e delle OO.SS. individuata in sede di delegazione trattante;
- il Direttore Generale, acquisita la valutazione da parte della commissione paritetica e previo parere del Nucleo di Valutazione, presenterà alla Giunta Provinciale la proposta di approvazione e finanziamento nei limiti delle risorse finanziarie disponibili;
- la partecipazione dei dipendenti ad un progetto di miglioramento rientra nei normali compiti istituzionali le cui prestazioni aggiuntive, ottenute grazie ad un maggiore impegno e a maggiore disponibilità a farsi carico di problemi, devono comunque rientrare nel normale orario di lavoro;
- al termine del progetto, il dirigente competente attesta i risultati raggiunti, in rapporto agli standard predefiniti;
- il raggiungimento degli obiettivi prefissati dovrà essere verificato e certificato dal Nucleo di Valutazione con il supporto del Servizio Personale, Organizzazione e Controlli Interni;
- in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo la somma finanziata non potrà essere resa disponibile. In caso di parziale raggiungimento dell'obiettivo, la somma finanziata sarà proporzionalmente ridotta;
- per la ripartizione dei compensi tra i dipendenti che hanno partecipato al progetto si tiene conto dei seguenti parametri:
  - percentuale individuale di apporto al progetto (PIAP) di ogni singolo dipendente partecipante (la somma delle percentuali individuali deve essere uguale a 100);
  - budget di progetto (BP);
  - grado di raggiungimento dell'obiettivo del progetto, certificato, a consuntivo, dal Nucleo di Valutazione (GROP).
- il Compenso Individuale di Progetto (CIP) sarà dato dalla seguente formula:

$$\mathbf{CIP = BP \times GROP \times PIAP}$$

- subito dopo la certificazione del Nucleo di Valutazione, il dirigente competente ripartisce i compensi tra i dipendenti che hanno partecipato al progetto secondo le condizioni stabilite ai commi precedenti e ne dà comunicazione scritta al Servizio “Personale, Organizzazione e Controlli Interni” che provvederà all’erogazione delle somme.
- il personale incaricato di una delle funzioni dell’area delle posizioni organizzative non partecipa alla distribuzione dei suddetti compensi;

## **SCHEMA DEL PROGETTO**

“

”

**SETTORE:**

**SERVIZIO:**

**DESCRIZIONE DEL PROGETTO:**

**UTENZA DI RIFERIMENTO:**

**SITUAZIONE DI PARTENZA:**

**OBIETTIVO CHE SI INTENDE RAGGIUNGERE:**

**STANDARD DI MIGLIORAMENTO** (miglioramento minimo al di sotto del quale l'obiettivo non è raggiunto):

**INDICATORI:**

**DATA INIZIO:**

**DATA FINE:**

**RISORSE UMANE** (con l'indicazione dell'apporto percentuale previsto):

**FINANZIAMENTO:**

**FASI DEL PROGETTO:**

<b>r</b>	<i>Sequenza di azioni da svolgere per raggiungere l'obiettivo</i>	<i>Peso azione</i>	<b>Tempificazione delle attività e indicatore di risultato temporale</b>												
			<i>Gen</i>	<i>Feb</i>	<i>Mar</i>	<i>Apr</i>	<i>Mag</i>	<i>Giu</i>	<i>Lug</i>	<i>Ago</i>	<i>Sett</i>	<i>Ott</i>	<i>Nov</i>	<i>Dic</i>	<i>Conclusa (S/N)</i>
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															

Il Dirigente

---