



## L'esperienza di applicazione in Puglia

Relatore: Germano Cipolletta

Roma, 1 luglio 2013

# Attori e ambito di applicazione

- In **Puglia**, le metodologie di autovalutazione e miglioramento organizzativo sono state applicate tra giugno 2011 e dicembre 2012 presso l'**Autorità di Audit**



# TAO – Un modello compatibile

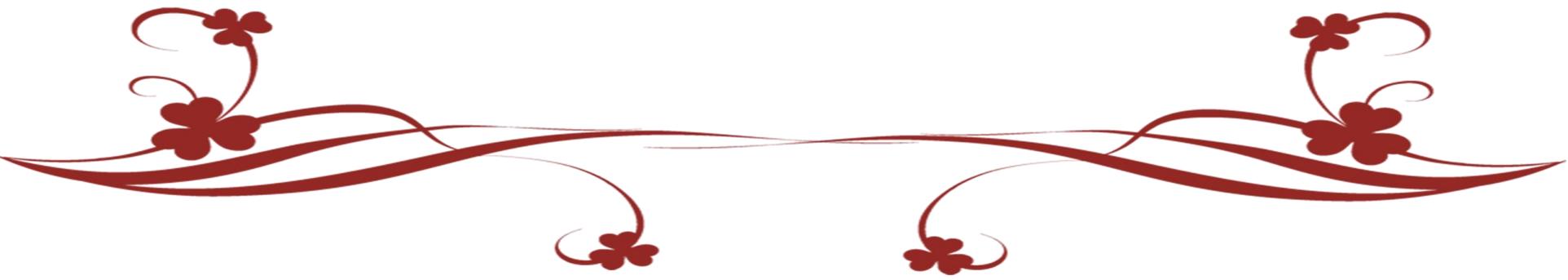


- Presso l’Autorità di Audit della Regione Puglia, è stato realizzato un **intervento di miglioramento organizzativo generale**
- L’applicazione di TAO è avvenuta, con modalità specifiche, nell’ambito del percorso di autovalutazione basato sulla metodologia **CAF - Common Assessment Framework**

# Il modello CAF



# Le fasi del percorso



# Quadro d'insieme dei progetti di miglioramento

Rispetto dei requisiti definiti  
dalla committenza  
(Commissione europea)

**F.C.S. n.1**  
Soddisfazione dei destinatari  
dell'attività di controllo  
realizzate dall'AdA

**F.C.S. n.2**  
Razionalità ed efficacia  
organizzativa

## Progetto n.1

### Relazioni con i clienti e customer satisfaction

Azioni previste dal progetto:

- 1.1. Realizzazione di *Meeting con le organizzazioni da controllare*, finalizzati a rilevarne i bisogni e a far conoscere le finalità, l'oggetto e le procedure delle attività di audit
- 1.2. Predisposizione di una *Raccolta di casi di irregolarità* e del relativo repertorio di azioni preventive e correttive
- 1.3. Rilevazione della *Customer Satisfaction*
- 1.4. Implementazione della *Cassetta dei reclami, delle proposte e dei suggerimenti*
- 1.5. Attivazione dell'*Info Center*
- 1.6. Predisposizione del *Vademecum del beneficiario finale per i controlli*
- 1.7. Sviluppo dei contenuti e dei servizi del *Mini-sito dell'AdA*

## Progetto n.2

### Sviluppo delle risorse umane

Azioni previste dal progetto:

- 2.1. Pubblicazione di una *Newsletter interna*, riguardante gli aggiornamenti normativi, le notizie e le informazioni rilevanti per i diversi profili professionali dell'AdA
- 2.2. Realizzazione di un percorso integrato di assistenza formativa su *Leadership e Total Quality Management*
- 2.3. Realizzazione di un percorso integrato di assistenza formativa sul *Codice dell'Amministrazione Digitale*

## Progetto n.3

### Ottimizzazione del sistema di gestione e controllo

Azioni previste dal progetto:

- 3.1. Revisione dei compiti e delle competenze del personale dell'AdA e predisposizione del *Mansionario*
- 3.2. Conseguimento della *Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità*
- 3.3. Sviluppo del *Sistema Gestionale*:
  - 3.3.a. Miglioramento del database per il monitoraggio dell'attività di audit
  - 3.3.b. Digitalizzazione delle check-list e dei verbali di audit
  - 3.3.c. Sviluppo e implementazione del *Sistema Gestionale* riguardante gli audit

Idea-guida

**MigliorAdA** - Miglioramento continuo dei processi e dei risultati dell'AdA

# I risultati conseguiti

- Il progetto ha “funzionato”
- È stato realizzato un vero intervento di **rafforzamento della capacità istituzionale**



# Fattori critici di successo

- Una **leadership efficace** e orientata ai valori della **qualità** e del **miglioramento continuo**



# Fattori critici di successo

- Non si è trattato di un “evento”
- È stato attivato un **processo continuo di miglioramento** degli individui e dell’organizzazione



# Fattori critici di successo



- È stato attivato un **processo interno**, solo potenziato e accelerato dagli apporti esterni
- È stato “costruito su ciò che già esisteva” con una **visione di lungo termine**