

# **IL BENESSERE ORGANIZZATIVO PER UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE DI QUALITA'**

CUG ed opportunità dei compiti propositivi

# Il quadro di riferimento

- Direttiva PCM del 4 marzo 2011  
«Linee guida sulle modalità di funzionamento dei CUG»
- Legge 183 del 4 novembre 2010  
«Collegato lavoro» art. 21 istitutivo CUG
- D.Lgs. 81 del 9 aprile 2008 tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro  
Art 2, lettera o: "salute": stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità;
- Direttiva Funzione Pubblica 19 dicembre 2006  
«Per una Pubblica Amministrazione di Qualità»
- Direttiva Funzione Pubblica del 23 aprile 2004  
«Miglioramento del benessere organizzativo»

# Le parole chiave

“L’efficienza e l’efficacia dell’azione amministrativa e la produttività passano necessariamente attraverso il miglioramento dell’organizzazione del lavoro.

Un contesto lavorativo improntato al benessere del lavoro rappresenta infatti un elemento imprescindibile per garantire il miglior apporto in termini di produttività che di affezione al lavoro.”

(Dalla Direttiva PCM del 4 marzo 2011 «Linee guida»)

# Benessere organizzativo $\Leftrightarrow$ Qualità

Un binomio...palindromo!



# La P.A.:

## un ambiente (teoricamente) privilegiato!

Non avendo come obiettivo statutario il  
profitto...

è più facile puntare alla qualità!  
(risorse permettendo)

# Il ruolo propositivo del CUG

## Dalla Direttiva: gli obiettivi

- Assicurare, nell'ambito del lavoro pubblico, parità e pari opportunità di genere
- Favorire l'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico
- Razionalizzare e rendere efficiente ed efficace l'organizzazione della Pubblica Amministrazione

# Best Practices!

Come possono contribuire i CUG?

Una serie di buone pratiche e spunti di riflessione...

# La flessibilità

**Dove:** AIPO e ADBPo

**Come:** Fascia di compresenza al mattino

9,00 – 12,30/13,00 + 1 pomeriggio (ADBPo)

+ max flessibilità in ambito monte ore

**Costi diretti:** bassi



**Efficacia:** alta



# La ricognizione delle esigenze formative

**Dove:** AIPO e ADBPo

**Come:** Su proposta del CUG, sarà somministrata una scheda di rilevazione propedeutica al Piano della formazione

**Costi diretti:** bassi



**Efficacia:** media



# L'asilo aziendale

**Dove:** Ordine degli Ingegneri della Provincia di Parma

**Come:** Convenzione con asilo nido a prezzo agevolato per gli iscritti, previa selezione con con bando pubblico

**Costi diretti:** bassi



**Efficacia:** media



# Il Common Framework Assessment

**Dove:** Numerose P.A.

**Come:** Autovalutazione delle prestazioni dell'Amministrazione quale punto di partenza per un percorso di miglioramento continuo.

**Costi diretti:** bassi



**Efficacia:** medio alta



# Il Common Framework Assessment

“L’autovalutazione è un’analisi esauriente, sistematica e periodica delle attività e dei risultati di un’organizzazione.

Il processo di valutazione, che consente di individuare chiaramente punti di forza e di debolezza, deve tradursi in azioni di miglioramento pianificate e monitorate nel tempo per verificarne l’andamento.”

(Dalla Direttiva FP 19 dicembre 2006 “Per una P.A. di Qualità - Definizione EFQM – European Foundation for Quality Management)

# Il Common Assessment Framework

## CRITERI:

5 fattori abilitanti (gli strumenti)

1. Leadership
2. Strategie e politiche
3. Gestione del personale
4. Gestione risorse e partnership
5. Processi

# Il Common Assessment Framework

## CRITERI:

4 fattori di risultato (gli impatti)

1. Sui cittadini
2. Sul personale
3. Sulla società
4. Sulle prestazioni chiave

# Il Common Assessment Framework

Sempre dalla Direttiva 16.12.2006:

Il CAF è il primo passo verso la Qualità dell'organizzazione.

Grazie alla griglia di valutazione comune, consente lo scambio di buone pratiche (benchlearning) e la comparazione sistematica delle performance (benchmarking) anche a livello di Comunità Europea.

Per info:

[www.formez.it](http://www.formez.it); [www.eipa.nl](http://www.eipa.nl)

# Il Sistema Qualità Certificato

**Dove:** Numerose P.A. (& non solo...)

**Come:** In tre righe, tutti i processi (a partire da quello organizzativo) sono mappati, ottimizzati e resi disponibili tramite:

- schemi di processo
- istruzioni operative
- modulistica e....molto altro!

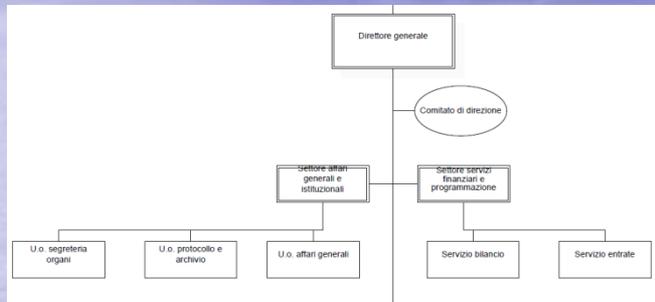
**Costi diretti:** alti



**Efficacia:** molto alta



# Il Sistema Qualità Certificato: L'organizzazione



1. Organigramma

2. Funzionigramma

3. Scheda Posizione

## 1) Collocazione nell'organigramma

### Settore di linea

**Settore:** Settore servizi alla persona e alla comunità

**Servizio:** Servizio cultura, Europa e turismo

**Responsabile:** ---

## 2) Funzioni fondamentali del servizio

### Processi di riferimento principali del sistema qualità:

- Processo 12 "Assegnare contributi ed erogare servizi al terzo settore"
- Processo 22 "Gestire i rapporti con enti locali stranieri"
- Processo 34 "Organizzare eventi culturali e fieristici"
- Processo 41 "Progettare e fornire servizi bibliotecari"
- Processo 42 "Progettare e fornire servizi per i giovani"
- Processo 43 "Progettare e organizzare spettacoli"
- Processo 44 "Progettare e fornire servizi turistici"

### Funzioni principali:

- Gestione degli istituti culturali: Palazzo Orsolini, Teatro Magnani Centro Giovanile e altri RE
- Individuazione bandi e linee di finanziamento europeo, statale, regionale e provinciale.
- Direzione artistica della stagione di prosa del teatro Magnani; RE
- Progettazione e organizzazione eventi e manifestazioni;
- Attività di raccolta fondi per gli eventi organizzati dal servizio;

## 1) Identificazione della posizione

**Nome della posizione:** Responsabile del servizio risorse umane e organizzazione

**Settore:** Direzione Generale

**Servizio:** Risorse umane e organizzazione

**Unità operativa:**

**Posizione ricoperta attualmente da:**

## 2) Descrizione della posizione

### Scopo della posizione.

Lo scopo è quello di coordinare le attività del servizio gestendo l'organizzazione del Comune con l'utilizzo del sistema qualità e lo sviluppo delle risorse umane in tutte le loro fasi

### Attività principali in ordine di importanza:

- Gestisce tutte le fasi (definizione di fabbisogni, reclutamento, formazione e sviluppo, cessazione); delle risorse umane;
- Ricopre il ruolo di delegato della direzione generale per la qualità e responsabile del sistema qualità
- E' responsabile del processo formativo
- Coordina e gestisce il servizio risorse umane e sviluppo qualità;
- Coordina il Gruppo degli auditor

## 3) Risorse controllate (solo per responsabili di servizio e dirigenti)

### Risorse umane

UO affari del personale: 1 C, 1 B3, 1 co.co.co.

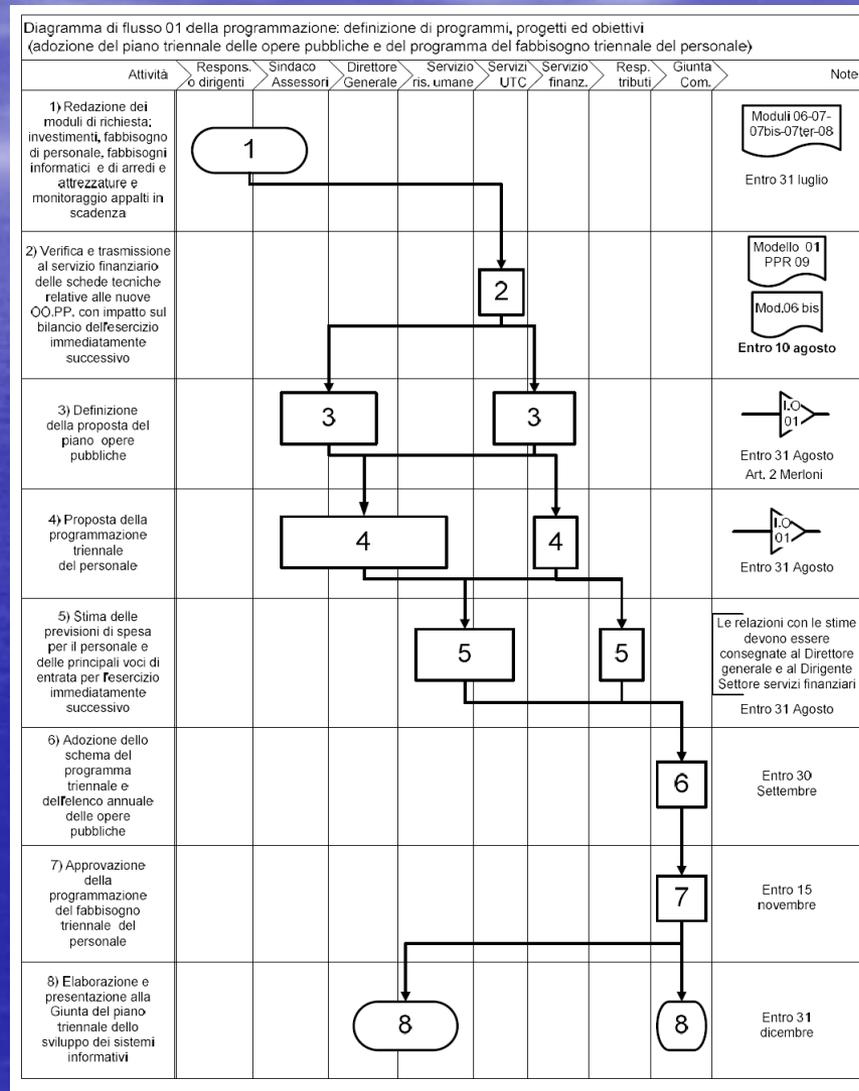
UO gestione del sistema qualità: 1 co.co.co.

**Centri di costo:** A10

# Il Sistema Qualità Certificato

## I processi

1. Schema di processo di programmazione
2. Istruzioni Operative
3. Modulistica



# Il Sistema Qualità Certificato e la Direttiva Benessere

Dalla Direttiva Funzione Pubblica del 23 aprile 2004  
«Miglioramento del benessere organizzativo»:

## CONTENUTI E STRUMENTI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

1. Struttura e ruoli organizzativi
2. Innovazione tecnologica
3. Processi organizzativi
4. Cultura organizzativa
5. Sviluppo delle risorse umane
6. Comunicazione interna e esterna
7. Modifica di norme e procedure

# Il Sistema Qualità Certificato e la Direttiva Benessere

## NESSO CAUSALE:

Un'organizzazione dove compiti, relazioni ed  
obiettivi sono chiari  
funziona bene  
e non lascia spazio al mobbing.

E non ultimo

# Il Telelavoro

**Dove:** AIPO

**Come:** Direttiva

Bando e graduatoria

Fase sperimentale in 2 stadi

**Esito:** positivo!

**Costi diretti:** bassi



**Efficacia:** alta



# Infine...

*Un grazie a:*

- Dott. Bruno Susio (SistemaSusio)*
- Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*

*...e grazie per l'attenzione!*