LINEE GUIDA PER L'ANALISI CRITICA DEL PROCEDIMENTO ANAGRAFICO E PER LA PROGETTAZIONE DELLE MANOVRE DI MIGLIORAMENTO

1. INDICAZIONI DI METODO PER L'ANALISI CRITICA:

passo 1: Raggruppare le criticità utilizzando il modello delle determinanti

passo 2: Modificare eventualmente le linee guida organizzative se non corrispondono a quelle che l'amministrazione intende adottare

DETERMINANTI	LINEE GUIDA ORGANIZZATIVE	DOMANDE CHIAVE PER LA DIAGNOSI	CRITICITA' INDIVIDUATE
1. FLUSSO DELLE ATTIVITA'	Assicurarsi che il processo sia il più possibile lineare (cioè senza "ricicli") o che adotti , dove possibile, "parallelizzazioni " che aiutino a ridurre la lunghezza del processo	*La sequenza delle attività è dovuta alla esigenza di rispettare precedenze logiche non superabili , o a quella di usare necessariamente risorse specialistiche insostituibili con altre risorse ?*	
2. ORGANIZZAZIONE	I confini tra le attività/fasi del processo devono essere ben definiti senza lasciare scoperture e devono coprire una porzione logicamente conclusa di attività : ogni fase/attività deve rilasciare un output intermedio ben definito e completo	*Quanti passaggi di responsabilità tra persone/unità organizzative avvengono lungo il processo? Questa suddivisione di responsabilità e ruoli risponde a criteri ottimali di divisione del lavoro fra persone o fra unità?*	
3. RISORSE E COMPETENZE	Le competenze professionali delle persone devono essere coerenti con le attività loro assegnate, ma devono essere bilanciate con a criteri di efficienza/saturazione delle risorse	*Le persone che operano sul processo sono in condizione di usare o ampliare le competenze professionali in modo da esercitare una piena responsabilità ?nell'esercizio dei proprio ruolo ?*	
4. PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI	L'organizzazione deve possedere un adeguato sistema di indicatori di misura delle performance del processo coerente con i requisiti di responsabilizzazione sui risultati e sull'avanzamento del lavoro	*Il cliente/utente ed il responsabile del processo possono essere informati sullo stato di avanzamento delle lavorazioni ? L'operatore ha consapevolezza dell'avanzamento del proprio lavoro?*	
5. TECNOLOGIE	Occorre sfruttare adeguatamente le potenzialità delle ICT come fattore abilitante del processo Considerare la tecnologia in senso ampio : ad esempio metodi di lavoro, procedimenti tecnici o procedure	*I sistemi ICT supportano i bisogni di informazione e comunicazione delle persone che lavorano sul processo?* *Esistono strumenti di standardizzazione e formalizzazione del lavoro e/o di condivisione di modi efficienti di lavorazione?*	

2. QUALI MIGLIORAMENTI E SEMPLIFICAZIONI APPORTARE AL PROCEDIMENTO RESIDENZA

- – Ottimizzazione dei tempi di attraversamento di lavorazione della residenza interni al Comune : indicare quali, come misurare l'attuale prestazione di tempo, quali obiettivi darsi e come misurarne il raggiungimento, quali manovre fare per conseguire il miglioramento (tecnologiche, organizzative e gestionali, risorse umane)

- - Ottimizzazione dei tempi di attraversamento di lavorazione relativi allo scambio informativo tra Comuni : indicare quali, come misurare l'attuale prestazione di tempo, quali obiettivi darsi e come misurarne il raggiungimento, quali manovre fare per conseguire il miglioramento(tecnologiche, organizzative e gestionali, risorse umane)

- – Ottimizzazione della prestazione di servizio verso altre unità organizzative interne al Comune "impattate" dal cambio residenza

- – Indicare gli altri parametri del procedimento (vedi censimento) che vengono mantenuti/migliorati

DIMENSIONARE IL MIGLIORAMENTO DELLA PRESTAZIONE DI TEMPO DEL PROCESSO E DEI TEMPI DI RISPOSTA VERSO IL CLIENTE ESTERNO E VERSO IL CLIENTE INTERNO, A SEGUITO DEI MIGLIORAMENTI INDIVIDUATI.