dipvvf.COM-PT.REGISTRO
UFFICIALE.U.0013229.27-12-2016.h.14:24

COPIA DI LAVORO

Ministero dell'Interno
DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO
DEL SOCCORSO PUBBLICO E
DELLA DIFESA CIVILE
COMANDO PROVINCIALE VIGILI DEL FUOCO
- PISTOIA-

PISTOIA li, ...

UFFICIO: PERSONALE

Tel. Uff.:

Prot. N°..... Allegati

Risp. al foglio n°..... del.....

Alle

OO.SS. : C.G.I.L.VV.F SEDE
C.I.S.L. VV.F SEDE
U.I.L. VV.F. SEDE
U.S.B. VV.F. TOSCANA SEDE
U.S.B. VV.F. PISTOIA SEDE

p.c. CO.NA.PO. SEDE
Via E-Mail

E pc Al

al Dott. Ing. G. DI CARLO
al Dott. Ing. R. PETRELLI
alla Dott.ssa A. CALAMIA
S.D.A.C.C.E. P. Rotilio
S.D.A.C.C.E. M. Gaglione
S.D.A.C.C.E. M. Fioravanti
S.D.A.C. Ing. F Vestrucci
I.A. A. Frosini
I.A. M. Parigi
I.A. M. Chiti
Via E-Mail
SEDE

OGGETTO: Cap. 1976 P.G. 01 - Es. Fin. 2016.
RICHIESTA DI ACCREDITAMENTO STRAORDINARIO PER REALIZZAZIONE DI PIANO DI FORMAZIONE E MIGLIORAMENTO PER UNA GESTIONE SNELLA DELLE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E CONTABILI.

Per opportuna informazione nonché per le iniziative che codeste Organizzazioni vorranno intraprendere, si rende noto, in allegata nota, quanto richiesto ai Superiori Uffici in merito all'oggetto.

IL COMANDANTE PROVINCIALE
(Dott. Ing. Gerenza COPPOLA)

324

COPIA DI LAVORO

COPIA DI LAVORO

COPIA

Ministero dell'Interno
DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO
DEL SOCCORSO PUBBLICO E
DELLA DIFESA CIVILE
COMANDO PROVINCIALE VIGILI DEL FUOCO
- PISTOIA-

Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile
COM-PT
REGISTRO UFFICIALE - USCITA
Prot. n. **0012958** del **20/12/2016**

UFFICIO: FORMAZIONE INTERNA ED ADDESTRAMENTO PROFESSIONALE

Tel. Uff.:

Risp. al foglio n°..... del.....

Allegati 1: "Offerta CTQ n°295/16 del 21/11/2016
2: "Diagramma azione formativa"

Al Sig. Direttore Regionale
Ing. Gregorio Agresta
SEDE
dir.toscana@cert.vigilfuoco.it

E pc Il sig. Prefetto di Pistoia
Angelo Ciuni

OGGETTO: **Cap. 1976 P.G. 01 - Es. Fin. 2016.**
RICHIESTA DI ACCREDITAMENTO STRAORDINARIO PER REALIZZAZIONE DI PIANO DI FORMAZIONE E MIGLIORAMENTO PER UNA GESTIONE SNELLA DELLE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E CONTABILI.

Seguito intese vie brevi, si rinnova la richiesta in oggetto completa della azione formativa prevista , in forma di diagramma sintetico. L'impegno previsto si snoda in due macro attività: la prima costituita dall'analisi del benessere organizzativo, sempre prodroma al coinvolgimento del personale al genere di iniziativa; la seconda costituita dalla formazione interattiva sulla mappatura e lo snellimento dei procedimenti amministrativi, il vero obbiettivo dell'azione.

Le attività amministrative contabili in esame sono quelle caratterisitiche della gestione del personale dipendente e delle sue competenze accessorie. Il personale dipendente interessato e/o coinvolto comprende l'Ufficio Comando Provinciale e si estende all'Ufficio Direzione Regionale, conseguenza stringente della avvenuta riduzione dei centri di spesa.

Meta obbiettivo dell'azione formativa , giungere ad un modello di procedimento amministrativo "snellito", che si possa proporre in seminari conferenziali ai Comandi della Regione Toscana.

Di seguito le ragioni che inducono ad intervenire con l'azione formativa richiesta.

Come noto , negli ultimi anni la revisione della spesa pubblica ha determinato una forte riduzione della disponibilità finanziaria per tutte le amministrazioni. Il Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile ha contribuito al quinquennio di austerità corrente, riducendo progressivamente le disponibilità di bilancio e

51100 Pistoia– Via Luigi Russo n° 77
☎ 0573\98431 🖷 0573\984344 ✉ comando.pistoia@vigilfuoco.it ✉ com.pistoia@cert.vigilfuoco.it

COPIA DI LAVORO

le risorse umane assegnabili, ultimo provvedimento il decreto di riordino delle dotazioni d'organico dello scorso anno.

Per contro tutti i parametri indicatori dello stato delle richieste di servizi d'istituto o sono in crescita o livellati ad una soglia che anche le più recenti disposizioni di semplificazione non riescono a ridurre ulteriormente.

Può essere affermato che le **richieste** che giungono sono **puntualmente evase**, ma è altrettanto vero che la risorsa umana assegnata di fatto agli uffici è afflitta da una progressiva minore capacità di risposta:

- nel numero delle persone, dalla fortissima riduzione del turn-over,
- nella capacità, dal procedere della età media di servizio effettivo,

infatti, la **sfida di oggi**, in un contesto governativo nazionale ancora caratterizzato da **rigida austerità**, consiste nel **dover** rispondere alle **richieste** dell'istituto con **sempre minore disponibilità di risorse**, giunti a mancare almeno una unità di personale in organico per ogni area organizzativa, **non operativa**, che distingue un ufficio del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco.

> A solo titolo di esempio due aree organizzative del comando provinciale: una di line, "l'ufficio prevenzione incendi", una di staff, "l'ufficio personale" hanno organico assegnato, possibile ad oggi, di una sola unità. Quando assente la sola unità assegnata ai due uffici, assente per una qualunque motivazione pienamente giustificata dai patti contrattuali, la capacità di risposta alle richieste nei due uffici è azzerata per assenza delle competenze necessarie.

Come **generare conoscenza** fra le unità di organico residue sì da poter compensare il **difetto di competenza** dovuto alla materiale assenza delle persone. Come farlo in una evoluzione dello stato sociale che vede le **richieste in continuo aumento,** un aumento in termini assoluti ed ancor più in termini relativi: quando la **capacità di risposta** alle aumentate richieste necessita l'impiego di tecniche e **strumenti sempre più evoluti**.

Occorre accettare la sfida ed investire nella capacità di apprendimento del personale assegnato. Occorre apprendere come focalizzare l'impegno lavorativo di **ciascuno** sui processi fondanti l'attività dell'amministrazione locale. **Ciascuno** capace di apprezzarne il carattere di trasversalità sui ruoli per mezzo della **precisa conoscenza** della propria attività come della attività altrui concorrente al servizio reso:

- a monte della propria, a generare **richiesta interna** al processo,
- a valle della propria, a generare **risposta interna** al processo,

ora come mai, nei processi che superano il limite territoriale di competenza.

Oggi le **gestioni** non operative, della amministrazione delle **acquisizioni di beni e servizi** e della amministrazione delle **competenze al personale**, sono accentrate a livello territoriale regionale. I comandi provinciali operano come partner della direzione regionale, ora primo ed ultimo soggetto attuatore delle direttive ministeriali e correlati adempimenti in tali ambiti. Nei **due ambiti** risultano ad oggi **le criticità** sopra: il personale in organico assegnabile di fatto in diminuzione a fronte di aumentato numero di richieste ed aumentata capacità di risposta nell'istruttoria, estesa oltre il limite territoriale dell'ufficio di appartenenza. La Direzione Regionale, con la riduzione operata nei centri di spesa, diviene primo fornitore interno ed ultimo cliente interno del comando provinciale nei procedimenti di acquisizione di beni e servizi e di erogazione delle competenze accessorie.

In specie gli ultimi, la **erogazione delle competenze accessorie**, sono procedimenti che pervadono il comando provinciale e comprendono, ancor prima del computo e della

COPIA DI LAVORO

erogazione della competenza accessoria, una **pletora di adempimenti** resi complessi:

- dal numero dei dipendenti coinvolti,
- dalla varietà di tipo, degli orari di servizio e lavoro,
- dalla numerosità e complessità delle istituzioni di stato giuridico contrattuale,

così, in ogni passaggio da una fase del procedimento alla successiva, quando il soggetto che istruisce la fase amministrativa cambia, non solo nella persona, ma cambia anche nell'ufficio di appartenenza, nel ruolo di appartenenza, nel tipo di orario di lavoro, si generano occasioni di anomalie che, non corrette in tempo, comportano un aggravio di lavoro a valle per risalire alla generazione dell'errore e trattarne la sua correzione.

> Oggi, con un rapporto, fra dipendenti dei ruoli amministrativi contabili e dipendenti in totale, giunto alla metà di quanto fosse nei primi anni del 2000, non è sopportabile trascurare di investire nel coinvolgimento del singolo dipendente in quanto partecipe alla azione amministrativa.

Per questi motivi, lo scrivente ritiene quanto mai opportuno la fornitura di un servizio di informazione-formazione sulla specifica area risorse umane dell'ufficio comando a tema la gestione amministrativa contabile del personale e delle competenze.

Obbiettivo da raggiungere:

- **la capacità di individuazione di ridondanze, sovrapposizioni, frammentazioni**, nello svolgere dei procedimenti amministrativi.

Strumento per raggiungere l'obbiettivo:

- **valutare** lo stato attuale dei procedimenti rispetto all'obbiettivo,
- **rappresentare** un possibile stato futuro dei procedimenti valutati,
- **apprendere** ed applicare tutti i metodi e le tecnologie per generare valore per l'Amministrazione,
- **lavorare** sui flussi del procedimento, collegati alle dinamiche delle richieste di servizi,
- **eliminare** gli sprechi che provengono dalle ridondanze, sovrapposizioni, frammentazioni nel flusso dei procedimenti,
- **coinvolgere** sistematicamente tutto il personale interessato, anche **oltre il limite territoriale** di competenza.

In allegato al proposta di fornitura giunta da CTQ S.p.a., azienda nota all'Amministrazione per le trascorse occasioni di simili forniture agli uffici centrali e periferici del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, per la quale si prega codesto Ufficio di assegnare allo scrivente comando l'accreditamento straordinario dell'importo di euro 9.900,00 oltre I.V.A. se dovuta, sul capitolo di gestione indicato in oggetto.

IL COMANDANTE PROVINCIALE
(Dott. Ing. Geremia COPPOLA)
Firmato e trasmesso in forma digitale

COPIA DI LAVORO

COPIA DI LAVORO

CTQ

CONSULENZA E TRAINING DI QUALITÀ

Poggibonsi, 21/11/16
Prot. 0295/16

Spett.le
MINISTERO DELL'INTERNO
Dipartimento dei VIGILI DEL FUOCO, del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile
Comando Provinciale di PISTOIA
Via Luigi Russo
51100 Pistoia PT

Alla C.A. Ing. G. Coppola

OGGETTO: **preventivo la realizzazione di un servizio di Mappatura dei processi che riguardano l'area Amministrativa e la conduzione di una "Analisi Benessere Organizzativo" presso il Comando di Pistoia**

Come concordato tra il ns. Dott. A. Parisi Vi inviamo il progetto alleggerimento delle difficoltà nell'ufficio amministrativo e "Analisi Benessere Organizzativo" per il Comando di Pistoia che ci avete gentilmente richiesto.

Il progetto si basa sulla pluriennale esperienza del CTQ in progetti di miglioramento organizzativo realizzati presso strutture di ogni tipo e dimensione ed in particolare con alcuni comandi dei Vigili del Fuoco. Riportiamo qui di seguito un breve curriculum delle nostre esperienze in questo particolare settore.

Esperienze all'interno del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco

Dal 1994 il CTQ ha svolto regolarmente attività di formazione sul campo nel Comando Provinciale dei **Vigili del Fuoco di Grosseto** coinvolgendo i livelli direttivi, i funzionari e decine di Vigili nei così detti "Circoli della Qualità". Ogni progetto ha quindi affrontato con un approccio concreto ed innovativo le problematiche operative contribuendo al miglioramento delle procedure interne sia di servizio che di gestione. Successivamente abbiamo collaborato il Comando Provinciale dei **Vigili del Fuoco di Siena** nella definizione della carta dei servizi del comando e all'ipotesi di adattamento della norma UNI EN ISO 9001 ai servizi del comando.

Nei mesi di gennaio e febbraio 2001 il CTQ ha tenuto a **Roma** , per conto dell'**Ispettorato Formazione Professionale** del Corpo Nazionale Vigili del Fuoco, un corso di informazione sui Sistemi Qualità e le norme ISO 9000 ai dirigenti ed agli ispettori regionali dell'intero corpo nazionale. L'obiettivo era quello di predisporre un primo quadro informativo sull'applicabilità degli strumenti e delle metodologie della Qualità all'interno dell'organizzazione "Vigili del Fuoco".

Negli anni 2002-2004 abbiamo lavorato presso il comando di **Vigili del Fuoco di Savona** per un progetto che ha coinvolto quasi tutta la struttura, a partire dal vertice, gli amministrativi, i funzionari, fino ai capi reparto, i capi squadra ed alcuni vigili.

In anni più recenti abbiamo condotto due progetti consecutivi con il **Comando di Firenze** di impostazione molto simile a quello originario a Grosseto che ha visto il coinvolgimento di tutti i funzionari e di una larga rappresentanza del personale operativo.

CTQ S.p.a.
CAP. SOC. INT. VERS. € 252.712,00
53036 POGGIBONSI (SI) – Via Salceto, 99
Tel. (+39) 0577 982582 / 982250 – Fax (+39) 0577 981493
C.F. e partita I.V.A. 00758790521 – C.C.I.A.A. n. 89249
Iscrizione Tribunale Siena n. 7399 vol. 9214
Internet: www.ctq.it — E-mail: ctq@ctq.it

COPIA DI LAVORO

CTQ

CONSULENZA E TRAINING DI QUALITÀ

Specifica per il servizio
Mappatura processi amministrativi e Analisi Benessere Organizzativo

Premessa

La mappatura dei processi che interessano l'area amministrativa è un'esigenza vitale per i Comandi dei VVF che si trovano a dover fronteggiare la criticità della scarsità di personale a fronte di cresciute esigenze burocratico-amministrative. La tecnica del Value Stream Mapping permetterà inoltre al personale del Comando di acquisire le conoscenze per migliorare in autonomia i più svariati processi. A questo si aggiunge che migliorare il clima aziendale è un'esigenza per tutti i componenti dell'organizzazione: dal Comandante all'ultimo dei Vigili, e porta vantaggi a tutte le parti in causa. La valutazione del clima assume un notevole valore strategico perché permette di capire quali fattori motivazionali risultano carenti all'interno del Comando e quali leve possono essere attivate per migliorare il clima stesso. D'altronde lo scenario intorno ai singoli Comandi dei VVF ed ai servizi della PA in generale, è cambiato radicalmente negli ultimi anni. E' quindi necessario rispondere in modo adeguato facendo leva su una presa di coscienza ed una partecipazione dei singoli componenti del gruppo, una volta totalmente sconosciute.

Scopo

L'attività ha come obiettivo la migliore comprensione dei processi che riguardano gli uffici amministrativi e le dinamiche motivazionali attualmente in funzione all'interno del Comando, sia a livello di ruoli che a livello di relazioni personali. Con il termine "benessere organizzativo" ci si riferisce alla capacità di promuovere e mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori. L'obiettivo di fondo di questa indagine è l'individuazione degli elementi che favoriscono o ostacolano il benessere organizzativo al fine di individuare le azioni organizzative necessarie a migliorare il contesto lavorativo dei singoli e dei gruppi.

Campo d'applicazione

L'analisi verrà condotta coinvolgendo tutto il personale amministrativo, i vertici del Comando ed i componenti della struttura che interfacciano l'area amministrativa (a titolo di esempio e non esaustivo: Segreteria e Affari generali, Servizio Prevenzione e Protezione, Relazioni Esterne e Statistica, Consegnatario, Soccorso Pubblico, Formazione e Pianificazione, Gestioni Tecniche, Servizi Amministrativi e Contabili, Servizi a pagamento, Nuclei Speciali).

COPIA DI LAVORO

CTQ
CONSULENZA E TRAINING DI QUALITÀ

Modalità operative

Il servizio verrà realizzato in 3 fasi:

1. mappatura di tutti i processi che interessano gli uffici amministrativi;
2. mappatura accurata di almeno un processo critico che evidenzi ritardi, difetti e altre forme di spreco (tecnica VSM);
3. analisi del clima interno. L'analisi verrà svolta attraverso la somministrazione di appositi questionari motivazionali e il successivo svolgimento di colloqui individuali con ognuna delle figure elencate al punto precedente. La successione delle fasi di lavoro sarà la seguente:
    a) Colloqui con i responsabili dei servizi
    b) Colloquio di approfondimento con il Comandante
    c) Presentazione del questionario a tutta la struttura amministrativa
    d) Somministrazione del questionario
    e) Elaborazione dei dati
    f) Colloqui con i responsabili dei servizi
    g) Elaborazione finale e presentazione della relazione al Comandante (ed eventualmente ai responsabili)

I risultati di tali colloqui saranno trattati secondo la vigente normativa in merito alla sicurezza e riservatezza dei dati e non saranno oggetto della relazione finale se non in forma aggregata ed impersonale.

Conclusione della fase

Dopo un'accurata elaborazione dei dati raccolti, la fase in oggetto si concluderà con la presentazione della relazione finale all'interno della quale verranno sintetizzati i risultati dell'indagine con una valutazione della percezione ricevuta del clima interno.

Tempi di realizzazione

Il progetto potrà essere realizzato in 2-3 mesi a partire dall'avvio del progetto stesso.

Trattamento dati personali

In considerazione delle tematiche affrontate, prima dell'inizio del progetto, dovrà essere firmata dal personale interessato l'autorizzazione al trattamento dei dati personali in conformità a quanto previsto dal Dlgs. 196/2003.

COPIA DI LAVORO

CTQ

CONSULENZA E TRAINING DI QUALITÀ

Prezzo offerto per la fornitura di prestazioni di formazione e consulenza in materia di Qualità (comando provinciale Vigili del Fuoco di Pistoia):

€ 9.900,00 (euro novemilanovecento/00) **+ IVA** (se dovuta)

L'importo suddetto è comprensivo, oltre che delle prestazioni formative e consulenziali, delle spese di viaggio, vitto e alloggio per tutto il periodo della durata del progetto.

Modalità di fatturazione: A corpo al termine dell'intero progetto.

Modalità di pagamento: Ri.Ba. 30 gg. f.m. d.f.

Validità dell'offerta: Tre mesi (90 giorni) dalla data di emissione.

Cogliamo l'occasione per porgerVi i più cordiali saluti.

La Direzione
Dott. Alessandro Parisi

19/12/2016

Progetto VVF Pistoia 2017 - Analisi benessere e snellimento processo		Gennaio (settimane)					Febbraio (sett.)				Marzo (sett.)			
#	Macroattività/Fasi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	**Analisi benessere organizzativo**													
	Incontro Comandante													
	Incontri con responsabili 1°livello													
	Presentazione questionario													
	Elaborazione dati													
	Colloqui di approfondimento													
	Preparazione report finale													
	Presentazione risultati													
2	**Mappatura processi amministrativi e formazione interattiva sullo snellimento**													
	Incontro preliminare per individuazione dei processi amministrativi													
	Mappatura processo critico: 1° incontro; dalle procedure al processo, al flusso													
	Raccolta dati da parte del team coinvolto e studio materiale													
	Mappatura processo critico: 2° incontro; mappatura dello stato attuale													
	Preparazione dello stato futuro del processo													
	Mappatura processo critico: 3° incontro (eventuale)													
	Presentazione relazione finale													

Attività a carico di CTQ

Attività a carico personale VVF coinvolto

COPIA DI LAVORO

COPIA DI LAVORO