

CONSULENZA DI DIREZIONE PER IL MANAGEMENT DELLA P.A.

Il Gruppo Maggioli fornisce Consulenza Direzionale innovativa per supportare le Pubbliche Amministrazioni nell'erogazione di servizi maggiormente orientati ai principi di efficacia, efficienza e qualità.

La mission è quella di essere partner affidabile, pragmatico, innovativo, globale, vicino alle esigenze degli amministratori e del management dell'Ente, sempre più chiamato a svolgere un ruolo attivo dello sviluppo, in un contesto di semplificazione dei processi e di forte contrazione delle risorse, con l'immutato obiettivo di assicurare l'attuazione di politiche efficaci in linea con le aspettative di cittadini e imprese.

Il servizio di Consulenza Direzionale Maggioli aiuta concretamente le Amministrazioni Pubbliche a migliorare l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi erogati a cittadini. Partendo da un'analisi approfondita delle caratteristiche ed esigenze dell'Ente, l'intervento consulenziale viene condotto attraverso un approccio al tempo stesso pragmatico ed innovativo, fortemente orientato a generare benefici evidenti. La metodologia di lavoro si ispira principalmente a due riferimenti concettuali:

1. La qualità totale

La logica della "qualità totale" consente all'Amministrazione di porre il cittadino al primo posto, passando dalle funzioni ai processi e perseguendo il miglioramento continuo. In tal modo è possibile:

- migliorare la qualità ed efficienza dei servizi;
- definire ed attuare politiche efficaci;
- ridurre i costi;
- motivare e valorizzare le risorse umane;
- integrare le risorse del territorio e promuovere lo sviluppo locale.

2. L'Organizzazione Snella ("*Lean Organization*")

Per sostenere il cambiamento della P.A. si delinea sempre più un nuovo modello manageriale a vantaggio dell'Ente chiamato "**Organizzazione Snella**" ("**Lean government**").

Le Amministrazioni Pubbliche hanno sempre più l'esigenza di gestire in maniera razionale le proprie risorse, riducendo gli sprechi e utilizzando i conseguenti risparmi per garantire servizi di maggior valore. Pertanto, è necessario incrementare i livelli di efficienza, intervenendo sui processi organizzativi. Tagliare i tempi di risposta e ridurre i disservizi sono i risultati concreti che gli Enti possono ottenere con l'applicazione del modello innovativo chiamato "organizzazione snella" ("*lean organization*" o "*lean government*").

I riferimenti di questo nuovo modello manageriale sono:

- Concentrare l'attenzione sul valore che i prodotti/servizi generano ai cittadini;
- Lavorare a flusso continuo senza interruzioni;
- Eliminare gli sprechi.

Sono due gli strumenti più potenti per ottenere i migliori risultati nell'applicazione dell'Organizzazione Snella:

- a) La mappa del flusso del valore:** visualizza gli spezzettamenti del flusso, le giacenze nelle diverse fasi di lavoro, la qualità in ogni fase, i tempi effettivi di lavorazione, l'impegno richiesto al cittadino, il *takt time* di lavorazione. Lo strumento individua

l'attuale flusso e, a seguire, lo ridisegna nella situazione futura nell'ottica del "flusso continuo".

b) La settimana di miglioramento rapido: il miglioramento è raggiunto nel breve spazio di una settimana, attraverso il coinvolgimento delle persone impiegate sul flusso preso in esame. Dopo aver individuato – in accordo con l'Ente – l'ambito di intervento, si ricercano le condizioni per la buona riuscita del lavoro, tra cui la definizione dei ruoli, la scelta delle persone, l'impostazione del piano di comunicazione e del sistema di programmazione e controllo del progetto. La preparazione si completa con la condivisione degli obiettivi di miglioramento. Si prosegue con un corso di formazione per trasferire le conoscenze e gli strumenti necessari all'applicazione del metodo. A questo punto inizia "la settimana di miglioramento rapido": nei primi due giorni si osservano gli sprechi e si controlla lo svolgimento dell'attività; nel terzo giorno si sperimentano i miglioramenti; nel quarto si procede con la standardizzazione delle soluzioni positive; nel quinto giorno, infine, si definisce l'agenda relativa alle azioni di miglioramento e si presentano i risultati alla direzione.

GLI OBIETTIVI DELLA CONSULENZA DI DIREZIONE MAGGIOLI

- MIGLIORARE LA QUALITA' DEL SERVIZIO A CITTADINI E IMPRESE
(es. sportelli polivalenti di terza generazione; sistemi di customer satisfaction)
- DEFINIRE E ATTUARE POLITICHE EFFICACI
(es: costruire il Piano delle performance)
- FARE EFFICIENZA E RIDURRE I COSTI
(es: interventi di riorganizzazione; Settimana di Miglioramento Rapido)
- MOTIVARE E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE
(es: costruire il sistema di valutazione)
- INTEGRARE LE RISORSE DEL TERRITORIO E PERSEGUIRE ECONOMIE DI SCALA
(es: gestioni associate di servizi e funzioni)



Maggioli Formazione e Consulenza è un marchio Maggioli Spa
Viale Dandolo 18/20 - 47921 Rimini
Tel. 0541 628840 - Fax 0541.622595
formazioneconsulenza@maggioli.it
www.maggioli.it