

## DELIBERAZIONI DELLA GIUNTA REGIONALE

REGIONE CAMPANIA - Giunta Regionale - Seduta del 12 maggio 2006 - Deliberazione N. 575 - Area Generale di Coordinamento N. 11 - Sviluppo Attività Settore Primario - **P.O.R. Campania - Misura 4.16 "Formazione degli Operatori agricoli e forestali" - Approvazione programma formativo per tecnici operanti in agricoltura per l'anno 2006- prima parte (con allegato).**

PREMESSO che:

- la Regione Campania, in attuazione dei regolamenti comunitari, ha approntato il Programma Operativo Regionale (POR - Campania 2000/2006);

- il POR Campania, nell'ambito della misura 4.16, prevede, fra l'altro, la realizzazione di interventi di formazione per tecnici pubblici e privati operanti in agricoltura ai fini di migliorarne le competenze e le capacità professionali attinenti alla gestione aziendale ed alla materiale esecuzione delle attività agricole e favorire, contestualmente, la riuscita di iniziative comunitarie inerenti comparti produttivi significativi per la regione;

VISTO il programma di formazione professionale 2006 predisposto dal SeSIRCA destinato ai tecnici pubblici e privati operanti in agricoltura (allegato), che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

RITENUTO che detto programma sia impostato secondo gli indirizzi definiti dalla citata misura e dal correlato Complemento di Programmazione e risponda alle esigenze di collegare le attività di formazione professionale alle altre azioni programmate per il settore agricolo e di migliorare l'efficacia e l'efficienza delle azioni operative;

RITENUTO di poter affidare ad Organismi esterni specializzati operanti nel settore, l'organizzazione e la gestione degli interventi di formazione dei tecnici operanti in agricoltura, mediante apposite convenzioni;

RITENUTO che la spesa per l'attuazione del programma suddetto, stimata in complessivi euro 263.804,86 possa far carico:

per euro 239.804,86 sulla UPB n.22.79.2 17, capitolo 3861 (ex capitolo 3856 per euro 179.853,64 fondi FEOGA 75%; ex capitolo 3858 per euro 41.965,85 fondi Nazionali 17,50%; ex capitolo 3860 per euro 17.985,37 fondi Regionali 7,50%) e per euro 24.000,00 sulla UPB 2.76.181, capitolo 3547, dello stato di previsione della spesa del bilancio 2006, che presentano sufficiente disponibilità;

PROPONGONO e la Giunta, in conformità, a voto unanime

### DELIBERA

- di approvare quanto esposto in premessa, che si intende integralmente riportato nel presente dispositivo;
- di approvare il "Programma di formazione professionale dei tecnici pubblici e privati operanti in agricoltura" predisposto dal SeSIRCA, allegato alla presente deliberazione di cui costituisce parte integrante e sostanziale, per una spesa complessiva stimata di euro 263.804,86;
- di affidare ai beneficiari finali, così come previsto nel Complemento di Programmazione della misura 4.16, Organismi esterni specializzati operanti nel settore, l'organizzazione e la gestione degli interventi di formazione dei tecnici operanti in agricoltura, mediante apposite convenzioni;
- di demandare a successivi Decreti Regionali Dirigenziali l'impegno e l'accredito agli Organismi esterni specializzati operanti nel settore delle somme occorrenti per lo svolgimento delle attività;
- di inviare la presente deliberazione al SeSIRCA per gli adempimenti di competenza, all'Assessore alle Risorse Umane e al BURC per la relativa pubblicazione.

Il Segretario  
*Brancati*

Il Presidente  
*Bassolino*

**REGIONE CAMPANIA**  
**A. G. C. SVILUPPO ATTIVITA' SETTORE PRIMARIO**

SETTORE SPERIMENTAZIONE, INFORMAZIONE, RICERCA E CONSULENZA IN AGRICOLTURA (SeSIRCA)

**POR CAMPANIA 2000/06 – Misura 4.16**  
**FORMAZIONE DEGLI OPERATORI**  
**AGRICOLI E FORESTALI**

**Interventi di formazione professionale per tecnici e divulgatori agricoli operanti in  
agricoltura a supporto del POR Campania 2000/06, del PSR e di altri Programmi  
Operativi della Regione.**

**Prima parte – Programma 2006**

## PREMESSA

I cambiamenti di contesto (politiche UE, strumenti di sostegno, riforme istituzionali) hanno implicato la ricerca e l'adozione di nuove modalità di organizzazione, gestione ed erogazione dei Servizi di Sviluppo in agricoltura.

La crescita economica e sociale delle aree extraurbane, anche se continua ad essere basata sulle attività agricole, è sempre più complessa ed intersettoriale. I concetti di multifunzionalità e pluriattività sono ormai propri della moderna agricoltura e la dimensione territoriale prevale su quella settoriale.

L'Area Sviluppo Attività Settore Primario è impegnata nell'adeguamento del proprio sistema di competenze e della propria struttura organizzativa per meglio rispondere alla sfida dei cambiamenti in atto.

Sempre più gli attori interessati alla realizzazione delle attività formative sono stati identificati nei soggetti economici, sociali, culturali, coinvolti nel Sistema dei Servizi e, più in generale, nei processi di sviluppo rurale della Regione Campania. Il loro grado di coinvolgimento è, però, molto differenziato. L'intervento viene, innanzitutto, rivolto all'Area Sviluppo Attività Settore Primario, (sia alla Struttura Centrale che alle sue articolazioni territoriali, STAPA, CePICA e CeSA; e altri Settori centrali e periferici), quindi, alle organizzazioni del partenariato istituzionale ed economico-sociale, ed infine ad altri Organismi Istituzionali, ivi comprese le imprese.

In conseguenza, la finalità è quella di qualificare/aggiornare i quadri tecnici, dei Settori centrali e periferici dell'Area Generale di Coordinamento "Sviluppo Attività Settore Primario", nonché i Tecnici delle Amministrazioni interessate per l'attuazione del PSR e del POR Campania ed altri soggetti operanti sul territorio ovvero per la corretta conoscenza degli aiuti previsti, la consulenza necessaria per la progettazione e la gestione degli interventi in applicazione delle diverse misure.

La finalità generale è quella di pianificare una nuova fase di aggiornamento al fine di intervenire in modo finalizzato con interventi *ad hoc* sia a supporto dell'attuazione degli interventi finanziati sia per favorire l'accesso a quelle misure che a tutt'oggi riscontrano carenza di adesione sia per rimuovere le cause che stanno determinando la non ammissibilità delle istanze.

Inoltre, la Qualità, intesa nell'accezione più ampia del termine, costituisce uno strumento innovativo per favorire il recupero della competitività e dell'efficienza delle aziende così come dimostrato dalla diffusione, sia pure lenta e a macchia di leopardo, dell'utilizzo dei Modelli di Total Quality Management (o di Gestione Totale per la Qualità). Per dare frutti consistenti su larga scala è necessario che i concetti e i metodi del Total Quality Management vengano diffusi capillarmente non solo nel tessuto imprenditoriale, ma anche nei settori della Pubblica Amministrazione, al fine di consentire una crescita consistente e armonica del sistema in tutte le sue strutture.

Le Amministrazioni Pubbliche, infatti, devono saper rispondere alla necessità di elaborare e attuare politiche efficaci, di migliorare la qualità dei servizi, di conseguire un significativo recupero di efficienza.

Sull'orizzonte del cambiamento il cittadino rappresenta il riferimento centrale delle politiche pubbliche, che devono puntare su nuovi e più efficienti modelli organizzativi, sull'innalzamento del livello qualitativo delle prestazioni e su una gestione amministrativa che adotti modalità competitive sotto il profilo della economicità.

### **FINALITA' DEGLI INTERVENTI**

Le finalità degli interventi sono quelle definite dal Programma Operativo Regionale (POR), misura 4.16 e dal correlato Complemento di Programma, che regola gli interventi regionali nel campo della formazione professionale cofinanziati dal FEOGA.

Queste sono le stesse finalità degli interventi di sostegno degli investimenti, che, in base all'articolo 9 del Regolamento CE 1257/99, sono:

- a) contribuire alla salvaguardia dell'ambiente e alla conservazione dello spazio rurale, compresa la tutela durevole delle risorse naturali dell'agricoltura;
- b) contribuire a ripristinare l'equilibrio fra la produzione e la capacità del mercato;
- b) contribuire al miglioramento dell'efficienza delle aziende agricole mediante il rafforzamento e la riorganizzazione delle loro strutture e la promozione di attività complementari;
- c) contribuire a mantenere in essere una comunità agricola vitale per consentire lo sviluppo del tessuto sociale delle zone rurali, assicurando un tenore di vita equo per gli agricoltori e compensando gli effetti degli svantaggi naturali delle zone agricole svantaggiate.

Le azioni formative contribuiscono, in modo efficace, al conseguimento dell'obiettivo di migliorare l'efficienza aziendale ed il raccordo delle relative scelte imprenditoriali rispetto:

- ai nuovi orientamenti di mercato soprattutto per quanto attiene la qualità delle derrate;
- alla esigenza di contenere i costi di produzione;
- alle altre priorità indicate dalla politica agraria;
- all'offerta di innovazione tecnologica;
- alla diffusione dei metodi di produzione compatibili con la tutela ambientale e con la cura dello spazio naturale.

### **DESTINATARI DEGLI INTERVENTI**

Sono destinati ai tecnici agricoli, laureati e diplomati, da impiegare, prioritariamente, direttamente o indirettamente nelle funzioni di supporto alle misure del PSR e del POR Campania 2000/06; in particolare per gli adempimenti connessi all'attuazione delle misure compreso la rendicontazione (progettazione, verifica, controlli, consulenza e corretta applicazione delle procedure previste dal PSR e del POR e per la buona applicazione delle norme vigenti). Alle attività di aggiornamento potrà partecipare anche il personale amministrativo coinvolto nella gestione ed attuazione delle iniziative, nonché i dirigenti e amministratori di associazioni e/o organizzazioni di produttori e cooperative ai fini di migliorare l'operatività degli organismi deputati a concentrare l'offerta nelle vari fasi della filiera agroalimentare ed i tecnici operanti all'interno di filiere produttive agricole, zootecniche e forestali (età 18 - 60 anni).

### **GESTIONE ED ATTUAZIONE**

L'attività di formazione ed aggiornamento di cui al presente programma sarà realizzata con la collaborazione del FORMEZ e della Società STUDIO STAFF Napoli ed il coordinamento del SeSIRCA

## **FABBISOGNO FINANZIARIO**

Il SeSIRCA, data la specificità delle materie da trattare, si avvarrà della collaborazione di società esperte che hanno già fornito servizi altamente qualificati con elevata professionalità, nell'ambito di analoghi Programmi richiesti dall'Amministrazione regionale, ossia il FORMEZ di Napoli e la società STUDIO STAFF Napoli; in particolare la realizzazione degli interventi formativi programmati sarà regolata da una apposita convenzione che stabilisce modalità operative, tempi d'attuazione e risorse impegnate e quant'altro necessario per la buona riuscita degli interventi.

L'impegno finanziario complessivo per le attività formative programmate, rivolte ai tecnici operanti in agricoltura pubblici e privati, è di euro 263.794,86 - Detto importo viene così suddiviso:

€ 134.250,00 al FORMEZ di Napoli, per la realizzazione delle attività formative contenute nell'allegato A;

€ 129.544,86 alla Società Studio Staff Napoli, per la realizzazione delle attività formative contenute nell'allegato B.

## **ARTICOLAZIONE DEL PROGRAMMA E CONTENUTI**

Con riferimento alla domanda di partecipazione stimata si ritiene che le azioni di aggiornamento debbano perseguire l'obiettivo sia di fornire informazioni sulle finalità e sull'articolazione delle diverse misure e/o azioni, che di migliorare la qualità dei servizi, di conseguire un significativo recupero di efficienza, di migliorare "**le conoscenze**" per quanto riguarda l'impiego dell'informatica ed il ricorso a metodologie avanzate di analisi delle richieste di finanziamento.

In relazione ai compiti che impegneranno i tecnici in questione nel prossimo futuro, si ritiene che l'aggiornamento professionale debba comprendere: seminari e **corsi** che sono previsti negli allegati elaborati.

## **ALLEGATO A**

### **Progetto S.O.F.I.A. - Soluzioni Organizzative e Formative per l'Innovazione in Agricoltura**

#### **Premessa**

L'Area Coordinamento Agricoltura della Regione Campania ha partecipato, assieme ad altre amministrazioni, al progetto Percorsi di Qualità, realizzato dal Formez su mandato del Dipartimento della Funzione Pubblica, finalizzato a diffondere le metodologie di TQM e l'utilizzo del CAF (Common Assessment Framework). L'Area, con l'aiuto di esperti qualificati sulle tematiche e metodologie di TQM, ha condotto al proprio interno un'autovalutazione dei processi gestionali.

Il processo di autovalutazione ha portato ad un'attenta analisi organizzativa che ha consentito di individuare punti di forza e aree di miglioramento a partire dai quali è stato elaborato un piano di miglioramento. Il Piano di miglioramento elaborato ha consentito di definire una serie di interventi finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi erogati all'utenza in una logica di valutazione-autovalutazione dei risultati ottenuti fino a questo momento e messa a punto di nuovi ulteriori progetti di miglioramento.

In particolare il piano prevede la realizzazione di interventi formativi e di assistenza volti alla diffusione delle metodologie di TQM al personale dirigenziale dell'Area e volti alla realizzazione di indagini di customer satisfaction.

#### **Obiettivi**

La presente proposta è finalizzata ad accompagnare l'AGC Agricoltura nella realizzazione degli interventi previsti nel Piano di miglioramento.

Ciascuna azione proposta avrà una sua autonomia organizzativa ed un suo finanziamento specifico dettagliato nelle singole schede che si propone di seguito.

#### **Le attività**

Gli interventi riguarderanno:

- A. formazione sulle tematiche del miglioramento organizzativo e sulle tematiche dell'orientamento verso l'utenza
- B. formazione assistenza per la realizzazione di indagini di customer satisfaction per il miglioramento dell'efficacia della gestione della Regione Campania;
- C. formazione assistenza per la realizzazione di un portale dedicato al progetto di miglioramento e alle attività specifiche e finalizzato alla diffusione dell'iniziativa ad altre aree della Regione.

#### **A. Formazione manageriale sulle tematiche del miglioramento della qualità e sulle tematiche dell'orientamento verso l'utenza**

I processi di autovalutazione e di miglioramento organizzativo per poter avere una reale efficacia devono coinvolgere l'organizzazione, in termini di risorse umane, nel suo complesso. Solo un coinvolgimento dei differenti livelli può costituire una solida base per una partecipazione, una condivisione e una motivazione al cambiamento.

#### **Finalità**

L'intervento formativo vuole quindi porre le basi per tale cambiamento diffondendo una cultura nuova orientata alla condivisione di responsabilità e risultati.

## **Contenuti**

Si prevede di realizzare un'attività della durata di 10 giorni, non consecutivi (due giorni per 5 settimane consecutive) destinata a 20-25 tra dirigenti e figure apicali e dedicata alle tematiche del cambiamento organizzativo (l'orientamento al ruolo e al cliente, gli stili di leadership nella cultura del cambiamento, il problem solving e i comportamenti organizzativi).

## **Tempi e risorse**

L'attività verrà realizzata a partire dal mese di settembre. Il calendario verrà definito successivamente e concordato con la Regione.

L'attività d'aula verrà realizzata presso il Formez e verrà condotta da un docente esperto delle tematiche in questione e da un junior che affiancherà i partecipanti durante il corso.

## **B. Formazione assistenza per la realizzazione di indagini di Customer Satisfaction per il miglioramento dell'efficacia della gestione della Regione Campania**

L'autovalutazione ha evidenziato, relativamente ad risultati relativi agli utenti/destinatari delle attività erogate, la non continuità di rilevazioni del grado di soddisfacimento dei destinatari degli interventi, portando alla luce la necessità di affiancare, agli strumenti di monitoraggio e verifica dell'efficienza della gestione dei fondi, una analisi dell'efficacia basata su dati ed informazioni provenienti dall'utenza.

La misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza non è solo un valido strumento di ascolto ma anche:

- un'opportunità per dare agli utenti un ruolo fondamentale nel processo di miglioramento dei servizi. La customer satisfaction diviene strumento di marketing nella misura in cui, consentendo di conoscere i bisogni e le attese degli utenti, si rivela un utile supporto per la definizione e la realizzazione degli obiettivi. La funzione conoscitiva propria dell'ascolto dei bisogni è quindi finalizzata ad una gestione strategica dei servizi, consentendo di ottimizzare le risorse disponibili, materiali e umane
- un momento di coesione e collaborazione per il personale, perché coinvolto in un comune processo di miglioramento organizzativo.

Questo è ancor più vero quando obiettivo strategico dell'Ente è quello di favorire la creazione di un sistema che, nel rispetto di un principio di contrapposizione delle responsabilità e allo stesso tempo di responsabilità diffusa, miri ad offrire servizi qualitativamente elevati.

## **Finalità**

Il progetto si propone di accompagnare l'Area Coordinamento Agricoltura nella realizzazione di un'indagine di customer satisfaction che sia occasione non solo per rispondere ad un bisogno specifico di rilevazione della qualità del servizio, ma anche per apprendere un metodo da mettere a punto ed utilizzare periodicamente sia per la spesa comunitaria sia per il bilancio regionale.

L'indagine avrà ad oggetto la valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza nei confronti delle attività dell'area con particolare riferimento alla gestione dei fondi

strutturali e di una parte della spesa regionale di competenza dell'Area e riguarderà tre aree tematiche (agricoltura, foreste e alimentazione).

### **Metodologia e contenuti**

La metodologia che verrà utilizzata per la realizzazione dell'indagine è quella proposta da Zeithaml, Parasuraman, Berry (Modello ServQual) che, oltre ad essere la più diffusa e collaudata, anche nel settore pubblico, è quella che consente maggiori personalizzazioni e adattamenti alle diverse realtà. Il Modello Servqual consentirà di valutare le attese e le percezioni dei destinatari finali della spesa relativa ai fondi comunitari, realizzata attraverso le 5 province e dei destinatari della spesa per 'alimentazione ( a gestione diretta della Regione) e di verificare quanto le percezioni si allontanano dalle attese. Comprendere questo scostamento è funzionale al fine di valutare la soddisfazione dell'utente rispetto al servizio.

L'indagine verrà realizzata dagli uffici provinciali (relativamente alla gestione della spesa comunitaria) e dagli uffici regionali (relativamente alla spesa regionale).

L'iniziativa verrà realizzata in coerenza con le attività svolte dal Dipartimento della Funzione Pubblica e, in particolare, con le indicazioni fornite dalla recente direttiva – del 2004 - in materia di rilevazione della qualità percepita dai cittadini.

Il progetto prevede la realizzazione di 4 fasi distinte e consecutive e coinvolgerà dei gruppi di progetto settoriali e trasversali con compiti differenziati.

Propedeutica alle 4 linee di azione è la condivisione con il coordinatore dell'Area degli obiettivi dell'indagine e della struttura delle attività:

1. Linea 1- Formazione al metodo
2. Linea 2 – Formazione per la costruzione del questionario:
  - focus group per la individuazione degli elementi oggetto di indagine (da selezionare a cura della regione) e per la strutturazione del questionario.
  - Testing del questionario su un gruppo di utenti
3. Linea 3 – Realizzazione dell'indagine
  - Formazione per la somministrazione del questionario
  - Rilevazione
  - Raccolta ed elaborazione dati
4. Linea 4- Predisposizione del report.

Il Formez avrà il ruolo di referente scientifico, si occuperà della formazione, dell'assistenza e verifica del lavoro realizzato nelle diverse fasi e del trasferimento della metodologia.

Verranno coinvolti nell'indagine i 16 uffici regionali dislocati sui territori delle cinque province, i sei settori centrali e rappresentanti delle cinque province.

In particolare i sei uffici centrali dell'Area Coordinamento Agricoltura avranno un ruolo di supervisione e coordinamento dell'indagine, supportando gli altri uffici nelle diverse fasi.

Gli Uffici periferici e le rappresentanze delle cinque province per la spesa comunitaria e quelli regionali per la parte di spesa a gestione diretta, avranno il compito di realizzare l'indagine.

### *Linea 1 - La formazione al metodo*

La formazione rappresenta il primo *step* del progetto ed è finalizzata a diffondere la metodologia all'interno dell'Area Coordinamento Agricoltura e nelle cinque province.

L'attività ha ad oggetto un'analisi di scenario sull'utilizzo della customer nelle PPAA, un approfondimento sulla metodologia utilizzata e la condivisione, nello specifico, degli obiettivi dell'indagine che verrà realizzata.

Si prevede di coinvolgere un numero massimo di 100 persone e di realizzare due moduli da tre giornate. I destinatari dell'attività verranno individuati dalla Regione tra i 22 uffici regionali e quelli provinciali e tra quanti coordineranno e realizzeranno l'indagine.

### *Linea 2 – Formazione assistenza per la costruzione del questionario*

La predisposizione del questionario prevede due fasi distinte necessarie per personalizzare lo strumento di indagine e per renderlo quanto più comprensibile e chiaro per i destinatari finali.

Si prevede di realizzare 3 focus-group (uno per ciascuna area tematica da indagare) – della durata di 3 giorni ciascuno - con il compito di strutturare i 3 questionari individuando gli elementi da valutare. Nell'ambito di ciascun focus group verranno anche individuati gli utenti cui destinare l'indagine.

I Focus group saranno guidati da un esperto e da consulenti che affiancheranno i partecipanti nella predisposizione dei questionari.

Successivamente alla fase di predisposizione dei questionari si prevede una fase di *testing* su un numero limitato di utenti (da individuare nell'ambito di ciascun focus group) che consentirà di verificare, ed eventualmente perfezionare, la struttura e la chiarezza dei questionari.

Nell'ambito dei focus group verranno anche individuati i primi utenti su cui sperimentare il questionario e le modalità di contatto con gli stessi, nonché il campione sul quale verrà effettuata l'indagine e le modalità di somministrazione del questionario.

I partecipanti ai focus group saranno individuati dalla Regione. Agli incontri dei focus group, per favorire la diffusione del metodo e la sua replicabilità in futuro, parteciperà anche personale, scelto dalla Regione, dei sei uffici centrali.

Si prevede al termine del lavoro dei focus group di realizzare un incontro di chiusura di presentazione dei questionari e del processo che ha portato alla loro definizione per favorire la costituzione di una base informativa utile per la realizzazione della fase successiva.

### *Linea 3 – Formazione – assistenza per la realizzazione dell'indagine*

L'avvio dell'indagine prevede una fase preliminare di formazione relativa alle tecniche di somministrazione e alla presentazione del questionario.

I destinatari/rilevatori dell'attività formativa saranno individuati dalla Regione.

La formazione della durata di due giornate sarà indirizzata ad un numero massimo di 40 persone che avranno già partecipato alla formazione di una giornata prevista nella linea 1. A questa giornata prenderanno parte anche alcuni componenti dei focus group (in particolare quelli che avranno partecipato al *testing* del questionario) con l'obiettivo di realizzare una simulazione di somministrazione.

La somministrazione dei questionari (si prevede la somministrazione di un numero massimo di 600 questionari) e la raccolta ed elaborazione dei dati saranno curati dalla Regione sulla base di un database creato dal Formez. Nel periodo oggetto dell'indagine il Formez garantirà un'assistenza a distanza mediante help desk telefonico e forum virtuale.

#### *Linea 4 – Formazione per la predisposizione del report*

Il Formez assisterà il personale della regione nella stesura del report. Il report fornirà una valutazione complessiva delle attività per le tre aree indagate (agricoltura, foreste e alimentazione) e analizzerà complessivamente 600 questionari.

#### **Tempi e risorse**

Le quattro linee di attività sono temporalmente consecutive e partiranno operativamente nel mese di maggio 2006 per concludersi nel mese di dicembre 2006 con la linea 4 in modo da dare alla Regione la possibilità di definire progetti di miglioramento ed obiettivi per l'anno 2007.

Per l'attività si prevede l'impiego di tre consulenti senior e tre consulenti junior con esperienza avanzata di indagini di customer e con esperienza nella predisposizione di questionari.

#### *C. Formazione per la realizzazione di un portale*

Tra le azioni di comunicazione e diffusione di una nuova cultura della qualità, all'interno delle altre aree della Regione ma anche all'esterno dell'Ente, un posto importante è assegnato al web.

Il progetto prevede come terza azione la formazione e l'accompagnamento per la realizzazione di un portale che raccolga l'esperienza e i risultati, in termini informativi e documentali, dell'autovalutazione e del piano di miglioramento.

Il portale rappresenterebbe il veicolo di collegamento tra le diverse azioni di questo progetto, riportando con cadenza periodica non solo lo stato di avanzamento delle attività ma anche tutti i materiali a supporto delle azioni (ad es. questionari per le indagini, materiali didattici, ecc...) realizzate che potrebbero essere messi a disposizione per una futura estensione del progetto ad altre aree dell'ente Regione.

#### **Metodologia e contenuti**

L'attività di accompagnamento prevede 3 fasi:

- start up tecnico;
- aggiornamento e manutenzione;
- predisposizione dei contenuti.

#### *Start up tecnico*

Si prevede la progettazione e l'avvio del sito, che avverranno in stretto raccordo con il personale dell'Area Agricoltura che sarà impegnato nella manutenzione del portale. Gli spazi dove collocare il portale saranno messi a disposizione dalla Regione.

#### *Aggiornamento e manutenzione*

L'attività, che durerà per tutto il periodo di realizzazione del progetto, prevede la manutenzione delle tecnologie software e hardware connesse al portale e l'aggiornamento dei contenuti. In particolare nelle fasi iniziali l'attività sarà curata dal Formez che, nel corso del progetto provvederà ad affiancare e a trasferire le metodologie (anche con dei seminari di approfondimento) al personale competente.

*Predisposizione dei contenuti*

Tutto il materiale messo a disposizione dalla Regione verrà lavorato dal Formez per renderlo idoneo alla pubblicazione su web. La metodologia utilizzata per la elaborazione dei testi verrà trasferita al personale regionale attraverso incontri formativi specifici

**Tempi e risorse**

La realizzazione del portale verrà avviata nel mese di maggio e la sua manutenzione avverrà per tutto il periodo di durata della Convenzione.

Alla realizzazione saranno impegnati un consulente senior esperto in tecnologie web, un consulente junior con esperienza avanzata nella gestione di siti web, un consulente junior per l'elaborazione e impaginazione dei testi.

*D. Attività di comunicazione*

Il progetto prevede un'azione di valorizzazione del percorso intrapreso e dei risultati prodotti attraverso la realizzazione di due seminari e di una pubblicazione sul tema CAF, autodiagnosi e miglioramento nell'esperienza della Regione Campania.

La pubblicazione verrà realizzata dalla Regione Campania con l'assistenza tecnica del Formez.

*Piano finanziario complessivo*

Di seguito il piano finanziario complessivo degli interventi:

<b>Attività</b>	<b>Costi</b>
<i>A. Formazione sulle tematiche del miglioramento organizzativo e sulle tematiche dell'orientamento verso l'utenza</i>	€ 15.100,00
<i>B. Formazione assistenza per la realizzazione di indagini di Customer Satisfaction per il miglioramento dell'efficacia della gestione della Regione Campania</i>	€ 71.250,00
<i>C. Il portale</i>	€ 24.000,00
<i>D. Azioni di comunicazione</i>	€ 7.100,00
<i>Spese generali</i>	€ 16.800,00
<b>Totale Generale</b>	<b>€ 134.250,00</b>

Il progetto prevede un finanziamento di € 134.250,00 esente da IVA perché integralmente destinato alla formazione, finanziato per euro 110.250,00 dal capitolo 3861 e per euro 24.000,00 dal capitolo 3547.

I costi diretti di gestione sono a carico del Formez, come anche tutti i materiali didattici prodotti per le attività formative.

## **ALLEGATO B**

### PROGETTO PA.S.QUA – Sostenibilità della Qualità nella PA

#### **Premessa**

L'Area Generale di Coordinamento Sviluppo Settore Primario della Regione Campania ha partecipato al progetto Percorsi di Qualità, realizzato dal Formez su mandato del Dipartimento della Funzione Pubblica e finalizzato a diffondere le metodologie di TQM e l'utilizzo del CAF (Common Assessment Framework).

All'autovalutazione dei processi gestionali condotta dal personale dell'Amministrazione con il supporto di esperti qualificati sulle tematiche e metodologie di TQM ha fatto seguito l'elaborazione di un Piano di miglioramento finalizzato a intervenire sulle aree di miglioramento ed a valorizzare ulteriormente i punti di forza rilevati con l'autodiagnosi.

Le 8 iniziative di miglioramento previste dal Piano risultano ad oggi in corso e in linea con i tempi stimati in fase di progettazione.

#### **Obiettivi**

La presente proposta è finalizzata ad affiancare l'AGC11 nella realizzazione degli interventi previsti nel Piano di miglioramento.

Ciascuna azione proposta avrà una sua autonomia organizzativa ed un suo finanziamento specifico dettagliato nelle schede che seguono.

#### **Le attività**

Le azioni di assistenza all'AGC11 sono riconducibili ad otto interventi che riguarderanno la:

- E. formazione su tematiche trasversali (nello specifico "Lavoro per progetto");
- F. formazione sui temi della Qualità al personale impegnato nella realizzazione delle iniziative previste dal Piano di miglioramento;
- G. formazione specifica sul Benessere organizzativo;
- H. formazione specifica sul Monitoraggio e sul software WEB SMI;
- I. formazione specifica sul Sistema informativo;
- L. formazione specifica sulle Opere pubbliche per il miglioramento dell'efficacia nella gestione della Regione Campania;
- M. formazione specifica sulle Procedure tecnico-amministrative per il personale impegnato nella gestione della Misura 1.3. del POR Campania 2000-2006 Fondi FEOGA/SFOP.

#### **E. Formazione su tematiche trasversali – Il lavoro per progetto**

I processi di autovalutazione e di miglioramento organizzativo necessitano del coinvolgimento di tutte le risorse dell'Amministrazione per attecchire e generare il cambiamento. I comportamenti risultano, dunque, una componente essenziale nel processo di promozione, diffusione e condivisione del miglioramento dell'organizzazione.

**Finalità**

L'intervento formativo mira a sviluppare nel personale dell'Amministrazione le competenze trasversali al fine di favorire l'adozione di adeguati comportamenti organizzativi e una corretta interpretazione del ruolo.

Inoltre, l'utilizzo della Formazione A Distanza, nella formula mista, risponde ad un bisogno emerso in sede di analisi dei fabbisogni formativi dell'Area e costituisce la prima sperimentazione di FAD nell'AGC11.

**Contenuti**

Si prevede di realizzare un'attività della durata di 15 giornate per un totale di 110 ore, destinata a 30 dipendenti e dedicata al tema del lavoro per progetto, una modalità di lavoro che consente il confronto e l'integrazione delle risorse, l'orientamento al risultato, la flessibilità, la gestione della complessità ecc.

**Tempi e risorse**

Il calendario delle giornate formative sarà concordato con la Regione.

L'attività formativa prevede momenti di formazione a distanza e 2 incontri frontali gestiti da un docente senior. Le attività d'aula si svolgeranno presso una struttura sita al Centro Direzionale.

**F. Formazione sui temi della Qualità**

La realizzazione degli interventi previsti dal Piano di miglioramento ha comportato l'attribuzione di responsabilità e la costituzione dei "team di miglioramento". Il personale a vario titolo impegnato nella gestione delle attività relative alle iniziative di miglioramento ha manifestato partecipazione e interesse al cambiamento.

**Finalità**

L'intervento formativo si propone di offrire ai Responsabili delle iniziative e ai Team di miglioramento un'opportunità per migliorare le conoscenze relative all'approccio del Total Quality Management, sviluppare la capacità di impostare e realizzare la strategia della qualità a supporto del cambiamento, acquisire competenze specifiche per la redazione di documenti per l'attuazione di modelli di qualità e per la partecipazione dell'Amministrazione a premi qualità, nonché per modellizzare l'assetto organizzativo per il presidio delle azioni di miglioramento.

**Contenuti**

Si prevede di realizzare un'attività della durata di 15 giornate per un totale di 110 ore, destinata alle 50 risorse impegnate nella realizzazione delle iniziative di miglioramento, su aspetti quali i modelli di Total Quality Management, modalità e strumenti del self-assessment diagnostico secondo il CAF, l'organizzazione, la pianificazione, il controllo e la valutazione del miglioramento organizzativo.

**Tempi e risorse**

Il calendario delle giornate formative sarà concordato con la Regione.

L'attività formativa si svolgerà presso una struttura sita al Centro Direzionale e sarà condotta da docenti esperti delle tematiche in questione e da un docente junior che affiancherà i partecipanti durante il corso. Sono previste testimonianze di esperti valutatori di processi di qualità.

### **G. Formazione sul benessere organizzativo**

Dalle risultanze dell'attività di autovalutazione è emerso che per il 47% degli intervistati la gestione del personale non riuscirebbe a garantire un buon clima organizzativo. Alla luce di tale criticità relativa alla gestione delle risorse umane, è stato inserito nel Piano di miglioramento un progetto di rilevazione del tipo di cultura e di valori diffusi nell'organizzazione e di analisi della percezione dei modelli e delle modalità gestionali, al fine di ottenere una fotografia dell'attuale situazione organizzativa. Inoltre, il progetto prevede un intervento di formazione specifica alla dirigenza per la definizione di strategie e di interventi volti a costruire condizioni di benessere organizzativo.

#### **Finalità**

L'intervento formativo vuole fornire al management dell'organizzazione opportunità di formazione e confronto sugli effetti che il benessere organizzativo può produrre sugli aspetti organizzativi e sulle politiche del personale, nonché per trasferire le conoscenze adeguate alla gestione del processo di analisi e valutazione del clima organizzativo.

#### **Contenuti**

Si prevede di realizzare un'attività della durata di 6 giornate per un totale di 42 ore, destinata a 30 Dirigenti dell'Amministrazione e focalizzata sull'analisi dei modelli e dei paradigmi di studio del benessere organizzativo, sull'analisi delle sperimentazioni ad oggi condotte nelle pubbliche amministrazioni e sulle soluzioni migliorative delle politiche di sviluppo del personale.

#### **Tempi e risorse**

Il calendario delle giornate formative sarà concordato con la Regione.

L'attività formativa si svolgerà presso una struttura sita al Centro Direzionale e sarà condotta da docenti esperti delle tematiche in questione e da un docente junior che affiancherà i partecipanti durante il corso. Sono previste testimonianze di esperti.

### **H. Formazione sul monitoraggio e sul software WEB SMI**

Considerata l'importanza che riveste il monitoraggio degli interventi finanziati in quanto i dati che emergono da tale attività rappresentano la fonte primaria delle fasi di validazione e certificazione della spesa, al fine di focalizzare e individuare congiuntamente agli Uffici regionali preposti soluzioni per ottimizzare il sistema informatico in uso e risolvere le problematiche rilevate, l'AGC11 ha implementato un software per la gestione informatizzata dei flussi finanziari relativi alle spese sostenute dai destinatari ultimi di finanziamento.

Tale prototipo è stata realizzato nell'ambito delle azioni previste dal Piano di miglioramento dell'Amministrazione.

#### **Finalità**

L'intervento formativo intende fornire al personale coinvolto nella gestione amministrativo-contabile delle misure cofinanziate dal POR Campania FEOGA/SFOP competenze relative al monitoraggio ed ai nuovi processi e strumenti informatici.

#### **Contenuti**

Si prevede di realizzare un'attività della durata di 10 giornate per un totale di 70 ore, destinata a 30 risorse e centrata sui meccanismi che regolano il monitoraggio e sui

nuovi processi e strumenti informatici per le attività di assistenza, gestione e aggiornamento dell'applicativo WEB SMI.

### **Tempi e risorse**

Il calendario delle giornate formative sarà concordato con la Regione.

L'attività formativa si svolgerà presso una struttura sita al Centro Direzionale e sarà condotta da docenti esperti di informatica e da un docente junior che affiancherà i partecipanti durante il corso.

### **I. Formazione sul Sistema informativo**

Considerata l'importanza che riveste il Sistema Informativo per la gestione degli interventi cofinanziati dalle misure Feoga e Sfop e della necessaria implementazioni che l'applicativo gestionale (POR FOR, POR GEST, MIS MONIT e MONIT WEB) deve prevedere per il mantenimento della struttura dei data base, in un'ottica di formazione continua diventa indispensabile evolutivamente addestrare il personale alle novità informatiche ed informative introdotte.

### **Finalità**

L'intervento formativo mira sensibilizzare il personale al cambiamento ingenerato dai nuovi processi di lavoro e dai nuovi strumenti messi a punto dall'Amministrazione ed a fornire le informazioni e le nozioni necessarie ad una corretta gestione di tali strumenti.

### **Contenuti**

Si prevede di realizzare un'attività della durata di 10 giornate per un totale di 70 ore, destinata a 40 risorse distinte per categorie omogenee di presidio dei processi (Responsabili di Misura, Sistema informativo-informatico, Gruppo monitoraggio e certificazione ecc.) sulla struttura organizzativa attuale e prossime evoluzioni e sui processi di gestione del POR 2000-2006 Fondi FEOGA/SFOP.

### **Tempi e risorse**

Il calendario delle giornate formative sarà concordato con la Regione.

L'attività formativa si svolgerà presso una struttura sita al Centro Direzionale e sarà condotta da docenti esperti delle tematiche in questione e da un docente junior che affiancherà i partecipanti durante il corso.

### **L. Formazione sulle Opere pubbliche**

Dalle risultanze dell'attività di autovalutazione è emerso che l'offerta formativa specialistica risulta ampia e diversificata nei contenuti tecnici e nelle modalità adottate, nonché tempestivamente realizzata su specifiche richieste. L'AGC11 considera lo sviluppo e l'adeguamento delle competenze del proprio personale un fattore determinante per il successo dell'Amministrazione ed è orientata a soddisfare con specifiche azioni formative i bisogni rilevati attraverso sistemi strutturati.

### **Finalità**

L'intervento formativo mira ad ispessire le competenze tecnico-specialistiche del personale dell'Amministrazione in materia di Opere pubbliche.

**Contenuti**

Si prevede di realizzare un'attività della durata di 8 giornate per un totale di 56 ore, destinata a 20-25 dipendenti dell'Amministrazione e focalizzata sugli aggiornamenti in materia di normativa regionale e nazionale di settore e sugli strumenti per la gestione tecnico-economica dei lavori pubblici.

**Tempi e risorse**

Il calendario delle giornate formative sarà concordato con la Regione.

L'attività formativa si svolgerà presso una struttura sita al Centro Direzionale e sarà condotta da docenti esperti delle tematiche in questione e da un docente junior che affiancherà i partecipanti durante il corso.

**M. Formazione sulle Procedure tecnico-amministrative****Finalità**

L'intervento formativo mira ad ispessire le competenze tecnico-specialistiche relative alle procedure tecnico-amministrative per la gestione della misura 1.3.

**Contenuti**

Si prevede di realizzare un'attività della durata di 8 giornate per un totale di 56 ore, destinata a 20-25 dipendenti dell'Amministrazione e focalizzata sugli aggiornamenti in materia di procedure tecnico amministrative per la gestione della misura 1.3.

**Tempi e risorse**

Il calendario delle giornate formative sarà concordato con la Regione.

L'attività formativa si svolgerà presso una struttura sita al Centro Direzionale e sarà condotta da docenti esperti delle tematiche in questione e da un docente junior che affiancherà i partecipanti durante il corso.

**Piano finanziario complessivo**

Di seguito il piano finanziario complessivo degli interventi:

<b>Attività</b>	<b>Costi</b>
<i>E. Formazione su tematiche trasversali – Il lavoro per progetto</i>	12.114,75 €
<i>F. Formazione sui temi della Qualità</i>	25.189,95 €
<i>G. Formazione sul Benessere organizzativo</i>	9.894,00 €
<i>H. Formazione sul Monitoraggio e sul software WEB SMI</i>	19.699,60 €
<i>I. Formazione sul Sistema informativo</i>	18.899,60 €
<i>L. Formazione sulle Opere pubbliche</i>	19.073,48 €
<i>M. Formazione sulle Procedure tecnico-amministrative Misura 1.3</i>	19.473,48 €
<i>Spese generali</i>	5.200,00 €
	€
<b>Totale Generale</b>	<b>129.544,86</b>

Il progetto prevede un finanziamento di € **129.544,86** esente da IVA perché integralmente destinato alla formazione e finanziato sulla misura 4.16 del POR dedicata alla formazione, capitolo 3861.