Funzione di Staff alla Direzione Generale

Servizio Qualità di Ateneo



 **PIQ - Progettazione e sviluppo nuovo servizio/consulenza**

**ANAGRAFICA PROGETTO**

**Committente:**

**Riferimento Direzione cliente/struttura**:

**Riferimento operativo cliente/struttura**:

**Responsabile del Progetto (SQuA**

**Riferimento Operativo (SQuA):**

**Inizio previsto:**

**Fine prevista:**

**ELEMENTI IN INGRESSO E PIANIFICAZIONE**

**1 Descrizione del Progetto**

*[descrivere i contenuti del progetto e come si intende svilupparlo.]*

**2 Obiettivi dell’ Intervento**

*[Definire quali sono gli obiettivi da raggiungere per il committente e i nostri obiettivi ]*

**3 Fattibilità:**

*[valutazione della fattibilità]*

**4 Progetti simili:**

 *[Eventuali progetti simili già chiusi in passato o consulenze già effettuate per lo stesso committente]*

**5 Reperimento delle Competenze**

*[Elencare le competenze/conoscenze che servono per sviluppare il servizio/consulenza ]*

**6 Normativa o procedure di riferimento**

*[Elencare la normativa e le procedure necessarie ]*

**7 Pianificazione**

*[contiene anche la pianificazione della progettazione e sviluppo ]*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fasi previste** | **Entro il** | **Fatto/****Rinviato**  | **RSP:** | **eventuali evidenze**  |
| Valutazione della fattibilità |  |  |  |  |
| individuazione delle esigenze |  |  |  |  |
| Individuazione del personale  |  |  |  |  |
| RIESAME |  |  |  |  |
| VERIFICA |  |  |  |  |
| *INIZIO EROGAZIONE* |  |  |  |  |
|  *[fasi di erogazione]* |  |  |  |  |
| ……… |  |  |  |  |
| *[Eventuale applicazione pilota]* |  |  |  |  |
| Soddisfazione cliente |  |  |  |  |
| VALIDAZIONE DEL PROGETTO |  |  |  |  |

**ELEMENTI IN USCITA**

**1 Risorse umane**

*[Nominativi con eventuale CV del personale impiegato da noi e dalla committenza.]*

**2 Acquisti necessari**

**3 Modalità di erogazione/produzione**

*[es. presso il cliente, supporto dall’ufficio.]***:**

**4 Aspetti economici**

costo interno: € 0

costo Cliente: € 0

costo interno: € 0

costo Cliente: € 0

**5 Indicatori previsti per il monitoraggio**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicatori\* e frequenza di misura** | **valor min** | **valor max** | **misurato** | **Responsabile** |
| *n° Reclami ricevuti dai clienti*  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| *n° NC e Raccomandazioni* |  |  |  |  |

 \* ***gli indicatori riportati in tabella sono a titolo di esempio, per ogni progetto è consigliabile individuare indicatori specifici utili a misurare l’efficacia della progettazione svolta***

**6 Strumenti per la misura della soddisfazione del cliente**

*[es. questionario, intervista,]*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Strumenti scelti\*** | **Responsabile** | **data** | **doc di registrazione** | **risultato** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

 \* lo strumento indicato in tabella è a titolo di esempio, per ogni progetto è consigliabile individuare gli strumenti che meglio si adattano all’attività progettata

**7. RIESAME DELLA PROGETTAZIONE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| i risultati della progettazione sono stati valutati | SI NO | *[Note]* |
| sono emerse problematiche ed azioni | NO NO | *[Note]* |

*Eventuale Verbale di [riunione] del [data]*

**8. VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Controllo delle risorse (economiche, strumentali, umane, ecc.): è stata verificata la disponibilità delle risorse necessarie  | SI NO | *[Note]* |
| I risultati della progettazione sono compatibili con gli elementi in ingresso  | SI NO | *[Note]* |
| Sono state risolte le eventuali problematiche emerse | SI NO | *[Note]* |

*Eventuale Verbale di [riunione] del [data]*

**9. VALIDAZIONE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Il progetto del servizio risponde ai requisiti specificati  | SI NO | *[Note]* |
| specificare quanto analizzato: | Soddisfazione del cliente | *[Note]* |
| Relazioni di lavoro |
| Indicatori di processo |
| Accreditamento/certificazione |
| Risultati di audit |
|  |
|  |
|  |

**10. MODIFICHE ALLA PROGETTAZIONE**

Tenuta sotto controllo delle eventuali modifiche della progettazione e dello sviluppo

*[I contenuti oggetto di riesame, verifica e validazione sono gli stessi descritti sopra]*

 **A call center**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Data modifica | Descrizione della modifica | Riesame della modifica | Verifica della modifica | Validazione della modifica |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**EROGAZIONE E PIANIFICAZIONE DI DETTAGLIO**