

***Prospetto  
di analisi  
del fornitore  
non-profit***

## **1. DENOMINAZIONE**

\_\_\_\_\_

**Indirizzo sede centrale**

\_\_\_\_\_

**Telefono** \_\_\_\_\_ **Fax** \_\_\_\_\_ **e-mail** \_\_\_\_\_

**Presidente** \_\_\_\_\_

**Direttore** \_\_\_\_\_

**Anno di costituzione** \_\_\_\_\_

## **2. NATURA DEL FORNITORE**

### **Forma giuridica**

- |                                      |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|
| Associazione legalmente riconosciuta | <input type="checkbox"/> |
| Associazione non riconosciuta        | <input type="checkbox"/> |
| Cooperativa sociale                  | <input type="checkbox"/> |
| Società                              | <input type="checkbox"/> |
| (specificare _____)                  |                          |
| Altro ( _____)                       | <input type="checkbox"/> |

### **Settore d'impegno**

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| Servizi di socializzazione al minore                               | <input type="checkbox"/> |
| Servizi domiciliari socio-assistenziali                            | <input type="checkbox"/> |
| Servizi semi-residenziali e/o residenziali per la persona anziana  | <input type="checkbox"/> |
| Servizi semi-residenziali e/o residenziali per la persona disabile | <input type="checkbox"/> |
| Servizi educativi semi-residenziali e/o residenziali per il minore | <input type="checkbox"/> |
| Sanità   | <input type="checkbox"/> |
| Istruzione e ricerca   | <input type="checkbox"/> |
| Cultura e ricreazione  | <input type="checkbox"/> |
| Ambientalismo  | <input type="checkbox"/> |
| Altro ( _____)   | <input type="checkbox"/> |

### **3. STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE**

### *Struttura del fornitore*

Aderenti	<input type="checkbox"/>	n. _____
Volontari	<input type="checkbox"/>	n. _____
Personale retribuito	<input type="checkbox"/>	n. _____
Altro ( _____ )	<input type="checkbox"/>	n. _____

**3a) Tipologie dei diversi servizi progettati e prodotti dal fornitore per Enti pubblici o Enti privati**

CONTRATTI ANNO 2006 (TIPOLOGIA SERVIZI PROGETTATI E PRODOTTI)	ENTE PUBBLICO O PRIVATO E LUOGO DI EROGAZIONE SERVIZIO	IMPORTO ANNUO CONTRATTO	NUMERO MEDIO MENSILE DI UTENTI SEGUITI
CONTRATTI ANNO 2007 (TIPOLOGIA SERVIZI PROGETTATI E PRODOTTI)	ENTE PUBBLICO O PRIVATO E LUOGO DI EROGAZIONE SERVIZIO	IMPORTO ANNUO CONTRATTO	NUMERO MEDIO MENSILE DI UTENTI SEGUITI


**3b)Tipologie *Servizi di Socializzazione e animazione al minore* progettati e prodotti dal fornitore per Enti pubblici o Enti privati: numero medio mensile di utenti seguiti**

Indicare solo i contratti relativi a Servizi di Socializzazione e animazione al minore: si fa presente che qualora il contratto relativo ai Servizi di Socializzazione e animazione al minore sia all'interno di un contratto più generale che preveda l'erogazione di altri servizi (Es: Assistenza Domiciliare) si deve indicare nel prospetto solo il numero di utenti seguiti nell'ambito dei Servizi di Socializzazione e animazione al minore.

Il numero medio mensile da inserire nell'ambito dei Servizi di Socializzazione e animazione al minore deve essere calcolato sommando il numero di utenti seguiti in ogni mese dell'anno, e tale somma deve essere divisa per il numero dei mesi considerati.

L'Assistenza domiciliare tutelare e/o infermieristica NON è considerata utile al fine di tale conteggio.

**ANNO 2006**

ENTE	INDIRIZZO ENTE	IMPORTO	NUMERO MEDIO	NOTE
------	----------------	---------	--------------	------

PUBBLICO O PRIVATO	PUBBLICO O PRIVATO	ANNUO CONTRATTO	MENSILE DI UTENTI SEGUITI	(ES: INDICARE I MESI DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO)

## **ANNO 2007**

ENTE PUBBLICO O PRIVATO	INDIRIZZO ENTE PUBBLICO O PRIVATO	IMPORTO ANNUO CONTRATTO	NUMERO MEDIO MENSILE DI UTENTI SEGUITI	NOTE (ES: INDICARE I MESI DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO)

### **4. Analisi qualitativa dell'ambiente di riferimento**

4.1a In quale fase del ciclo di vita si trova il servizio prodotto, con particolare riferimento ai Servizi di Socializzazione e animazione al minore?

---



---



---



---



---

4.2 Esiste una “concorrenza” nello specifico ambito dei Servizi, come considerati, rivolti ai minori ? E se esiste, quali caratteristiche assume e quali fattori coinvolge ?

---



---



---



---



---



---

4.3 Valutazione dei fattori di problematicità ambientale (1 = scarso, 5 = elevato):

- Mancanza di strumenti ed infrastrutture

/ \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ /  
 1   2   3   4   5
  
- Mancanza di risorse finanziarie esterne

/ \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ /  
 1   2   3   4   5
  
- Scarsa conoscenza dell'azienda

/ \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ /  
 1   2   3   4   5
  
- Scarsa conoscenza del servizio prodotto

/ \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ /  
 1   2   3   4   5
  
- Difficoltà nella distribuzione del servizio

/ \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ /

1 2 3 4 5

- Difficoltà di creazione dell'immagine

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

- Difficoltà di interrelazione con gli interlocutori istituzionali

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

- Difficoltà di interrelazione con gli altri operatori del settore

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

- Assenza di efficaci canali di comunicazione

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4

5

## 5. Analisi dei fattori interni

(1 = scarso 5 = elevato)

5.1 Risorse umane adeguate

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

5.2 Livello di turn over

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

5.3 Assenze per malattia

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

5.4 Assenze per infortuni

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

5.5 Profili manageriali adeguati

/ \_ / \_ / \_ / \_ /  
1 2 3 4 5

5.6 Profili professionali adeguati

/ \_ / \_ / \_ / \_ /  
1 2 3 4 5

5.7 Risorse finanziarie adeguate

/ \_ / \_ / \_ / \_ /  
1 2 3 4 5

5.8 Strumenti gestionali

/ \_ / \_ / \_ / \_ /  
1 2 3 4 5

5.9 Strumenti tecnici

/ \_ / \_ / \_ / \_ /  
1 2 3 4 5

5.10 Politiche di marketing

/ \_ / \_ / \_ / \_ /  
1 2 3 4 5

5.11 Mancanza di efficaci canali di comunicazione

/ \_ / \_ / \_ / \_ /  
1 2 3 4 5

5.12 Pianificazione strategica

/ \_ / \_ / \_ / \_ /  
1 2 3 4 5

5.13 Programmazione pluriennale

/ \_ / \_ / \_ / \_ /  
1 2 3 4 5

5.14 Gestione dei rapporti con il personale

/ \_ / \_ / \_ / \_ /  
1 2 3 4 5

5.15 Gestione dei rapporti con i clienti

/ \_ / \_ / \_ / \_ /



1    2    3    4    5

5.16 Gestione dei rapporti con i fruitori del servizio    /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1    2    3    4    5

5.17 Capacità di determinazione dei costi di produzione/progetto

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1    2    3    4    5

5.18 Capacità di implementazione di un sistema di formazione professionale

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1    2    3    4    5

5.19 Capacità di accettare/affrontare il cambiamento    /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1    2    3    4    5

5.20 Capacità di definizione dei ruoli    /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1    2    3    4    5

5.21 Risorse umane adeguate

-    Livello di turn over del personale

in %    2006    in % 2007

\_\_\_\_\_

-    Assenze per malattia del personale

in % 2006    in % 2007

\_\_\_\_\_

-    Assenze per infortuni del personale

in % 2006    in % 2007

\_\_\_\_\_

5.22 E' presente personale per coordinare e supervisionare il lavoro degli operatori?

SI NO

5.23 Se si con quale inquadramento contrattuale? \_\_\_\_\_

5.24 Strumenti gestionali

a) programmi per la gestione informatizzata dei Servizi

SI NO

b) software per la definizione di budget/analisi di bilancio

SI NO

c) analisi degli scostamenti

SI NO

5.25 Presenza di corsi di aggiornamento per il personale dei Servizi ai minori

SI NO

5.26 Presenza di corsi di aggiornamento per il personale dei Servizi ai minori

n. ore aggiornamento

2006

2007

% dipendenti formati

2006

2007

## **6. Analisi quali-quantitativa dei fruitori**

6.1 Analisi quantitativa dei servizi rivolti alla persona

<b>N. utenti seguiti</b>		
Tipologia di Servizio	Anno 2006	Anno 2007
Attività di socializzazione		
Centro Diurno		
Laboratori educativi		
Centro Residenziale		

6.2 Quali sono le esigenze più sentite dei fruitori ?

---

---

---

In che modo è possibile soddisfare tali esigenze ?

---

---

---

## **7. Analisi qualitativa e quantitativa del personale**

7.1 Caratteristiche del personale

a. Livello economico

---

b. Sesso

---

c. Fascia di età

---

d. Istruzione

---

7.2 Ubicazione geografica del personale

e. Da dove provengono

---

f. Dove vivono

---

7.3 Quali sono le esigenze più sentite dal personale ?

---

---

---

---

7.4 In che modo è possibile soddisfare tali esigenze ?

---

---

---

---

7.5 Personale che si occupa della produzione di Servizi di Socializzazione e animazione al minore

<i><b>ANNO 2005</b></i>	<i><b>NUMERO</b></i>	<i><b>NUMERO GIORNATE</b></i>
Personale dipendente		
Collaboratori esterni		
Altri ( )		
Totale		

<i><b>ANNO 2006</b></i>	<i><b>NUMERO</b></i>	<i><b>NUMERO GIORNATE</b></i>
-------------------------	----------------------	-----------------------------------

Personale dipendente		
Collaboratori esterni		
Altri ( )		
Totale		

7.6 Quali strutture, mezzi, tecnologie sono utilizzati nella produzione dei Servizi presi in considerazione

<b><i>STRUTTURE</i></b>	<b><i>MEZZI</i></b>	<b><i>TECNOLOGIE</i></b>

## **8. Analisi dei servizi erogati complessivamente**

8.1 Breve analisi delle criticità connesse alla produzione/erogazione fasi di produzione/distribuzione dei Servizio presi in considerazione

---

---

---

---

---

---

---

8.2 Esiste un piano di comunicazione interna e metodologie formalizzate di trasmissione delle informazioni ?

---

---

---

---

---

8.3 Come viene controllata la qualità del prodotto ?

---

---

---

---

---

---

---

8.4 Chi effettua tali controlli ?

---

---

---

---

---

---

---

8.5 Come possono essere descritti i trend di produzione negli ultimi due anni ?

---

---

---

---

---

---

---

8.6 Quale si prevede essere l'andamento della produzione nei prossimi anni ?

---

---

---

---

---

## ***9   Analisi delle azioni preventive delle criticità e correttive degli errori***

9.1 Il sistema stabilisce chi deve essere responsabile per l'individuazione dei servizi/attività non conformi ?

---

---

---

---

9.2 In che modo vengono identificati i servizi/attività critici?

---

---

---

---

9.3 In che modo i fruitori ed i clienti vengono coinvolti in questi processi di analisi?

---

---

---

---

9.4 Quali analisi delle tendenze vengono effettuate per verificare le non conformità potenziali prima che esse sorgano ?

---

---

---

---

---

9.5 In che modo si verifica che le azioni correttive implementate siano efficaci ?

---

---

---

---

---

## **10 Analisi del sistema di verifica della qualità**

10.1 Che tipo di processo si utilizza per programmare le verifiche di qualità ?

---

---

---

---

---

---

10.2 Che tipo di processo si utilizza per pianificare e condurre le verifiche ?

---

---

---

---

10.3 In che modo e da chi vengono controllati i rapporti sulle revisioni ?

---

---

---

---

---



10.4 In che modo vengono predisposte ed implementate le azioni correttive ?

---

---

---

---

---

10.5 Quali sono le professionalità necessarie per svolgere tale processo di verifica della qualità ?

---

---

---

---