



Prot. n.6484/A19

Castelfranco E., 26 – 06 – 2013

Al Consiglio d'Istituto dell'IC 'G. Marconi' di Castelfranco Emilia

Relazione annuale al Piano triennale della performance

Dimensioni della qualità

In base al Piano della performance (delibera n. 66 del 28 – 11 – 2012) quattro sono le dimensioni della qualità il cui peso specifico deve essere valutato in relazione alla tipologia del servizio: **l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia.**

ACCESSIBILITA': riguarda l'intera amministrazione. Individuazione dei luoghi in cui si svolge il servizio, indicazione per raggiungerli (presenza del C.S., indicazione sulle scale), indicazione degli orari.

- Accessibilità fisica: vie privilegiate per portatori di handicap;
- Accessibilità multicanale: sito Internet, posta elettronica, posta elettronica certificata.

| UFFICIO | OBIETTIVO OPERATIVO | INDICATORI DI QUALITÀ | OUTPUT | INIZIO | FINE | REALIZZAZIONE | STANDARD |
|--|---|---|--|--------|------|---------------|---|
| Dirigente RSPD ASPP e preposti DSGA Assistente amministrativo | Monitoraggio delle barriere architettoniche | Piano di valutazione dei rischi piano di miglioramento annuale | Riduzione delle barriere e buon funzionamento dei servizi (montacarichi, ascensori, luci, segnaletica) | 2011 | 2015 | PARZIALE | 2 |
| DSGA Assistente amministrativi | Miglioramento dell'accessibilità ai servizi e alle strumentazioni | Dematerializzazione e dei servizi Servizi online | Servizi amministrativi interattivi | 2011 | 2015 | PARZIALE | 4 5 PER QUANTO RIGUARDA L'USO DELLA POSTA ELETTRONICA E DELLA PEC |

TEMPESTIVITA' (termine normativo cioè termine minimo previsto per l'erogazione del servizio):

Ufficio Protocollo

| UFFICIO | OBIETTIVO OPERATIVO | INDICATORI DI QUALITÀ | OUTPUT | INIZIO | FINE | REALIZZAZIONE | STANDARD |
|---------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|--------|------|---------------|----------|
| Assistente amministrativa | Rigorosa archiviazione | - Gestione ordinata ed | Reperimento immediato dei | 2011 | 2015 | COMPLETA | 4 |



| UFFICIO | OBIETTIVO OPERATIVO | INDICATORI DI QUALITÀ | OUTPUT | INIZIO | FINE | REALIZZAZIONE | STANDARD |
|---------|---|--|---|--------|------|---------------|--|
| n. 1 | della posta e delle circolari Circolazione corretta e veloce delle comunicazioni | efficiente dell'archivio - Capacità di catalogazione dei documenti - Implementazione del sito web e dei servizi interattivi - Informazione diffusa a tutti gli operatori e agli utenti - Riduzione dei tempi della comunicazione | documenti Utilizzo esclusivo del sito web (de materializzazione) | | | PARZIALE | 5 3 CATALOGAZIONE INFORMATICA 4 |

Ufficio alunni

| UFFICIO | OBIETTIVO OPERATIVO | INDICATORI DI QUALITÀ | OUTPUT | INIZIO | FINE | REALIZZAZIONE | STANDARD |
|--|---|---|------------------------------------|--------|------|---------------|------------|
| Assistente amministrativa n. 1 e 18 ore | Erogazione del servizio al pubblico con riduzione dei tempi d'attesa Miglioramento della modulistica | - Risposta immediata alle richieste - Tempi brevi per i procedimenti (iscrizioni, trasferimenti, certificati) - Rispetto delle scadenze - Soddisfazione degli utenti - Assenza di reclami | Implementazione dei servizi online | 2011 | 2015 | PARZIALE | 4 4 |

Ufficio personale

| UFFICIO | OBIETTIVO OPERATIVO | INDICATORI DI QUALITÀ | OUTPUT | INIZIO | FINE | REALIZZAZIONE | STANDARD |
|---------------------------------------|--|---|--|--------|------|---------------|------------|
| Assistenti amministrativi n. 2 | Diminuzione progressiva del tempo di rilascio dei documenti Diminuzione progressiva dei tempi per l'espletamento dei procedimenti | - Modulistica adeguata - Comunicazione tramite web - Pubblicità degli atti - Tempi d'esecuzione dei procedimenti - Rispetto delle | Eliminazione delle pratiche invase Dematerializzazione dei procedimenti | 2011 | 2015 | PARZIALE | 4 4 |



| | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|---|
| (assunzione, immissione in ruolo ecc.) | scadenze – Diminuzione delle pratiche inevase – Soddifazione degli utenti – Assenza di reclami | | | | | | 5 |
| Elaborazione di tutti i moduli necessari per le diverse procedure | | | | | | | |

Ufficio amministrazione

| UFFICIO | OBIETTIVO OPERATIVO | INDICATORI DI QUALITÀ | OUTPUT | INIZIO | FINE | REALIZZAZIONE | STANDARD |
|--|---|--|--|--------|------|---------------|----------|
| Assistenti amministrativi n. 3 DSGA | Rispetto delle tempistiche della gestione dei pagamenti (.....) | – Procedure adeguate per l'accesso al servizio – Soddifazione degli utenti | Implementazione dei servizi online Correttezza dei procedimenti | 2011 | 2015 | PARZIALE | 5 |
| | Diminuzione dei tempi per acquisti e bandi | – Modulistica adeguata – Assenza di rilievi da parte dei revisori o dei sistemi informatici | Tempestività delle procedure | | | | 3 |
| | Razionalizzazione e degli investimenti E delle spese | – Bilancio in attivo – Disponibilità di risorse per rispondere in modo adeguato ai bisogni | Controllo dei beni e loro gestione ordinata | | | | 4 |
| | Rapidità nell'erogazione dei pagamenti | – Razionalizzazione e degli investimenti | Riordino dell'archivio | | | | 5 |
| | Gestione corretta della sicurezza (Dlgs 81, 2009) | | | | | | 3 |
| | Gestione efficiente dei beni strumentali | | | | | | 4 |
| | Cura dell'archivio | | | | | | 4 |

Collaboratori scolastici

| UFFICIO | OBIETTIVO OPERATIVO | INDICATORI DI QUALITÀ | OUTPUT | INIZIO | FINE | REALIZZAZIONE | STANDARD |
|--------------------------------|---------------------------|--|--|--------|------|---------------|----------|
| Collaboratori scolastici n. 24 | Rispettare il mansionario | - Correttezza ed educazione nei rapporti col | Organizzazione del personale funzionale al | 2011 | 2015 | PARZIALE | 3 |



| UFFICIO | OBIETTIVO OPERATIVO | INDICATORI DI QUALITÀ | OUTPUT | INIZIO | FINE | REALIZZAZIONE | STANDARD |
|---------|---|---|--------------------------|--------|------|---------------|----------|
| DSGA | Dimostrarsi responsabili nello svolgimento delle mansioni | pubblico - Cura degli ambienti e delle strumentazioni in carico - Flessibilità ad assumersi incarichi - Soddisfazione degli utenti | servizio erogato | | | | 4 |
| | | | Adeguatezza del servizio | | | | 5 |
| | | | Assenza di reclami | | | | 3/4 |
| | Essere tempestivi nelle segnalazioni dei disservizi | | | | | | |
| | Clima lavorativo positivo | | | | | | |

TRASPARENZA

| UFFICIO | OBIETTIVO OPERATIVO | INDICATORI DI QUALITÀ | OUTPUT | INIZIO | FINE | REALIZZAZIONE | STANDARD |
|--|---|---|---|--------|------|---------------|----------|
| Dirigente scolastico | Publicare gli organigrammi | - Adeguamento del sito alle norme della PA | Erogazione di un servizio corretto, sollecito e improntato alla cortesia e alla buona educazione | 2011 | 2015 | COMPLETA | 5 |
| DSGA | Definire le procedure per accedere ai diversi servizi | - Cura nella redazione degli atti (indicazione del responsabile ecc.) | | | | PARZIALE | 4 |
| Assistenti amministrativi | | | | | | | |
| Collaboratori scolastici | Publicare gli atti dovuti | - Cura e correttezza nelle relazioni | Explicitazione delle scelte gestionali ed amministrativi in termini di trasparenza (protocolli, vademecum, incarichi, rendicontazioni ecc.) | | | | 4 |
| Responsabile della gestione del sito web | Ampliare i servizi interattivi online | - Numero di accessi al sito - Assenza di reclami - Rendicontazione dell'impiego delle risorse | | | | | 4 |
| | Publicare gli esiti della valutazione del servizio | | | | | COMPLETA | 5 |
| | Rendicontare nei confronti degli stakeholder | | | | | PARZIALE | 3 |



EFFICACIA

| UFFICIO | OBIETTIVO OPERATIVO | INDICATORI DI QUALITÀ | OUTPUT | INIZIO | FINE | REALIZZAZIONE | STANDARD |
|---|--|-----------------------|---|--------|------|---------------|----------|
| Dirigente scolastico DSGA | Individuare le priorità in termini di bisogni | le in di | - Costanza negli acquisti di materiali essenziali (per i servizi amministrativi, di pulizia, di didattica e per la sicurezza) | 2011 | 2015 | PARZIALE | 5 |
| Assistenti amministrativi Collaboratori scolastici | Impegnare le risorse disponibili in base ai criteri dell'economicità e dell'efficacia | le in di | - qualità degli interventi di esperti | | | | 5 |
| Responsabile della gestione del sito web | Rispondere in modo adeguato alle richieste di strumentazioni e di interventi progettuali | in di | - investimenti (sussidi didattici e strumentazioni) | | | | 4 |

Gli standard di qualità

Gli indicatori di qualità indicati precedentemente descritti sono valutati in base ai seguenti parametri:

- realizzazione parziale/completa
- livello di qualità: 1 nullo, 2 scarso, 3 sufficiente, 4 buono, 5 ottimo

nella relazione da produrre a gennaio al Consiglio d'Istituto.

Per il grado di soddisfazione dell'utenza in questo anno scolastico l'Istituzione ha aderito al progetto *Vales* condotto dall'Invalsi, gli esiti saranno pubblicati.

Il Dirigente Scolastico

Vilma Baraccani