



Prot. n. 6086/A19

Castelfranco E., 07/07/2015

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

Delibera n. 63 del Consiglio d'Istituto del 8 luglio 2015

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.

Inoltre l'articolo 9, comma 7, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179 stabilisce che, entro il 31 marzo di ogni anno, le Amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, sono obbligate a pubblicare, con cadenza annuale, gli Obiettivi di accessibilità nel proprio sito web.

UFFICIO	OBBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORI DI QUALITÀ	OUTPUT	INIZIO	FINE	REALIZZAZIONE	STANDARD
Dirigente RSPP 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 dei servizi Servizi online	Servizi amministrativi interattivi	2011	2015	PARZIALE	3
		Uso completo del registro online e di tutti i servizi connessi				COMPLETO	5
		Uso di tutti i servizi amministrativi in atto (OIL, split payment, fattura elettronica, MEPA)		2014	2016		4



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 amministrativo n. 1	Rigorosa archiviazione della posta e delle circolari	- Gestione ordinata ed efficiente dell'archivio - Capacità di catalogazione dei documenti	Reperimento immediato dei documenti	2011	2015	PARZIALE	3
n. 5	Circolazione corretta e veloce delle comunicazioni	- Implementazione del sito web e dei servizi interattivi - Informazione diffusa a tutti gli operatori e agli utenti - Riduzione dei tempi della comunicazione	Utilizzo esclusivo del sito web (de materializzazione)			PARZIALE	3 CATALOGAZIONE INFORMATICA 4

Ufficio alunni

UFFICIO	OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORI DI QUALITÀ	OUTPUT	INIZIO	FINE	REALIZZAZIONE	STANDARD
Assistente amministrativo n. 2	Erogazione del servizio al pubblico con riduzione dei tempi d'attesa Miglioramento della modulistica Corretta gestione dei servizi connessi al registro elettronico	- 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 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	- Modulistica adeguata - Comunicazione tramite web	Eliminazione delle pratiche inevase	2011	2015	PARZIALE	4



	documenti	– Pubblicità degli atti					4
	Diminuzione progressiva dei tempi per l'espletamento dei procedimenti (assunzione, immissione in ruolo ecc.)	– Tempi d'esecuzione dei procedimenti	Dematerializzazione dei procedimenti				
	Elaborazione di tutti i moduli necessari per le diverse procedure	– Rispetto delle scadenze – Diminuzione delle pratiche inevase – Soddisfazione degli utenti – Assenza di reclami					5

Ufficio amministrazione

UFFICIO	OBBIETTIVO 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	Implementazione dei servizi online	2011	2015	PARZIALE	5
	Diminuzione dei tempi per acquisti e bandi	– Soddisfazione degli utenti – Modulistica adeguata	Correttezza dei procedimenti				3
	Adeguamento al processo di dematerializzazione: OIL e fattura elettronica	– Assenza di rilievi da parte dei revisori o dei sistemi informatici	Tempestività delle procedure				3
	Rapidità nell'erogazione dei pagamenti	– Bilancio in attivo – Disponibilità di risorse per rispondere in modo adeguato ai bisogni					3
	Razionalizzazione e degli investimenti e delle spese	– Razionalizzazione degli investimenti	Controllo dei beni e loro gestione ordinata				3
	Gestione corretta della sicurezza (Dlgs 81, 2009)						4
	Gestione efficiente dei beni strumentali						3



	Cura dell'archivio		Riordino dell'archivio				3
--	--------------------	--	------------------------	--	--	--	---

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 pubblico	Organizzazione del personale funzionale al servizio erogato	2011	2015	PARZIALE	3
DSGA	Dimostrarsi responsabili nello svolgimento delle mansioni	- Cura degli ambienti e delle strumentazioni in carico	Adeguatezza del servizio				4
	Essere tempestivi nelle segnalazioni dei disservizi	- Flessibilità ad assumersi incarichi	Assenza di reclami				5
	Clima lavorativo positivo	- Soddisfazione degli utenti					3

TRASPARENZA

UFFICIO	OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORI DI QUALITÀ	OUTPUT	INIZIO	FINE	REALIZZAZIONE	STANDARD
Dirigente scolastico	Pubblicare 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.)	Espletamento delle scelte gestionali ed amministrative in termini di trasparenza (protocolli, vademecum, incarichi, rendicontazioni ecc.)			PARZIALE	4
Assistenti amministrativi	Pubblicare gli atti dovuti	- Cura e correttezza nelle relazioni					4
Collaboratori scolastici	Ampliare i servizi interattivi online	- Numero di accessi al sito					4
		- Assenza di reclami					
		- Rendicontazione dell'impiego delle risorse				COMPLETA	5
Responsabile della gestione del sito web	Pubblicare gli esiti della valutazione del servizio						
	Rendicontare nei confronti degli					PARZIALE	4



stakeholder							
-------------	--	--	--	--	--	--	--

EFFICACIA

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

Criticità

Nel plesso 'G. Deledda', la linea ADSI è molto lenta ed inadeguata, è ancora in corso una lunga e complessa trattativa con l'amministrazione comunale per l'adeguamento delle stesse e per poter avere il collegamento a Lepida per gli uffici amministrativi.

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 al Consiglio d'Istituto.

Per il grado di soddisfazione dell'utenza l'Istituzione ha avviato i processi di rilevazione consueti.

Il Dirigente Scolastico
Vilma Baraccani