



## ***Piano triennale della performance***

**DLGS 150, 2009**

Adottato dal Consiglio d'Istituto del 28 – 11 - 2012 delibera n. 66

### **Sommario**

Premessa	1
Chi siamo	2
Cosa facciamo	2
Come operiamo	2
Identità: l'amministrazione in cifre	2
Il personale	4
Mandato istituzionale e Missione	5
Ambiti della performance organizzativa non didattica	6
Mappa dei servizi	12
Dimensioni della qualità	14
Gli standard di qualità	18

### **Premessa**

Il presente Piano costituisce un documento programmatico di durata triennale (anni di riferimento: 2012/13 2013/14 2014/2015) ma modificabile annualmente, anche sulla base della verifica dei risultati organizzativi e individuali contenuti nella "Relazione sulla Performance" (art. 10 comma 1 lettera B del d.lgs. 150/09). Il Piano concerne i servizi che la scuola fornisce ai suoi utenti, con esclusione di quelli offerti dal Personale Docente sia nelle attività curricolari sia nelle attività extracurricolari, in quanto, come previsto dall'art. 74 comma 4 del d.lgs. 150/09, non è ancora stato emanato il DPCM, che di concerto con MIUR e MEF individua limiti e modalità di applicazione della performance al personale docente. Il Piano contiene altresì gli obiettivi e gli indirizzi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali e intermedi e alle risorse, gli indicatori e la misurazione della performance dell'Amministrazione.

**La performance rappresenta il contributo** (*risultato e modalità di raggiungimento del risultato*) **che un'entità** (*individuo, gruppo di individui, unità organizzativa, organizzazione, programma o politica pubblica*) **apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, al soddisfacimento dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita.** Pertanto, il suo significato si lega strettamente all'esecuzione di un'azione, ai risultati della stessa e alle modalità di rappresentazione. Come tale si presta ad essere misurata e gestita.

L'Istituto Comprensivo statale 'G. Marconi' di Castelfranco Emilia (MO) ai sensi del d.lgvo 150/2009, essendo unità organizzativa periferica dello Stato, è chiamato alla redazione del Piano della Performance. Il presente Piano tiene conto della tipologia di struttura periferica, della tipologia dei servizi che eroga, del contesto ambientale e territoriale in cui opera, della tipologia degli utenti, nonché dell'assetto organizzativo.



## Chi siamo

L'IC 'G. Marconi' è stato istituito nel 2007, accoglie l'utenza dell'area nord del Comune di Castelfranco Emilia; sorto dalla fusione della D.D. e dall'istituzione di una nuova scuola secondaria di I grado, fonde la tradizione della scuola primaria (unica sul territorio fino al 2004) con la novità e le articolazioni del ciclo secondario, nel tempo ha saputo sempre più rispondere ai profondi cambiamenti cui è stato soggetto il territorio, ponendo grande attenzione ai bisogni formativi dell'utenza in continua trasformazione e cambiamento.

## Cosa facciamo

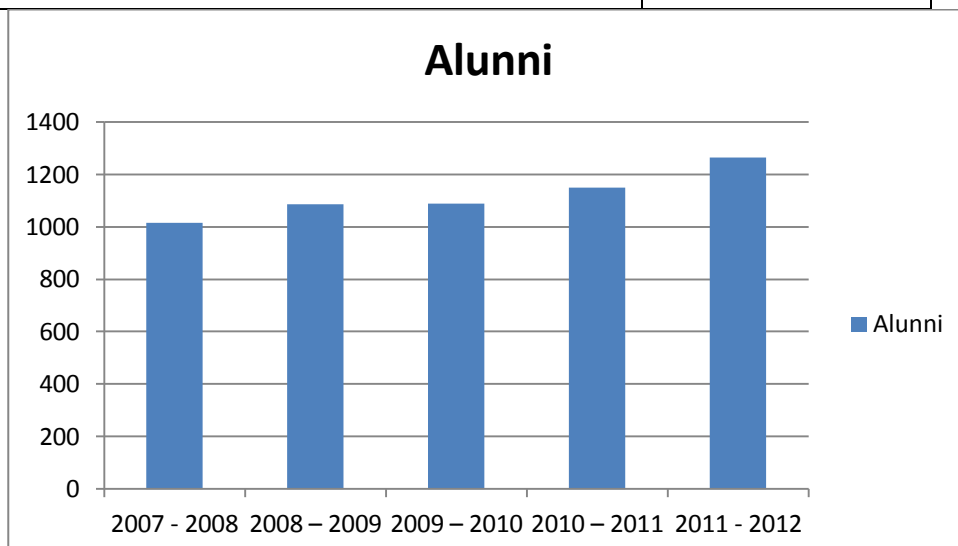
La Carta dei servizi,  
i regolamenti d'Istituto,  
il PEI (progetto educativo d'Istituto che raccoglie le programmazioni di sezione e di classe, le programmazioni disciplinari dei vari ordini di scuola)  
il POF adottato annualmente dal Consiglio d'Istituto  
descrivono gli orientamenti dell'azione formativa, gestionale e amministrativa dell'Istituzione.

## Come operiamo

Si rimanda al POF nella sua completezza per conoscere il piano dell'offerta formativa  
Al sito dell'Istituzione per quanto concerne i servizi e le azioni attivate.

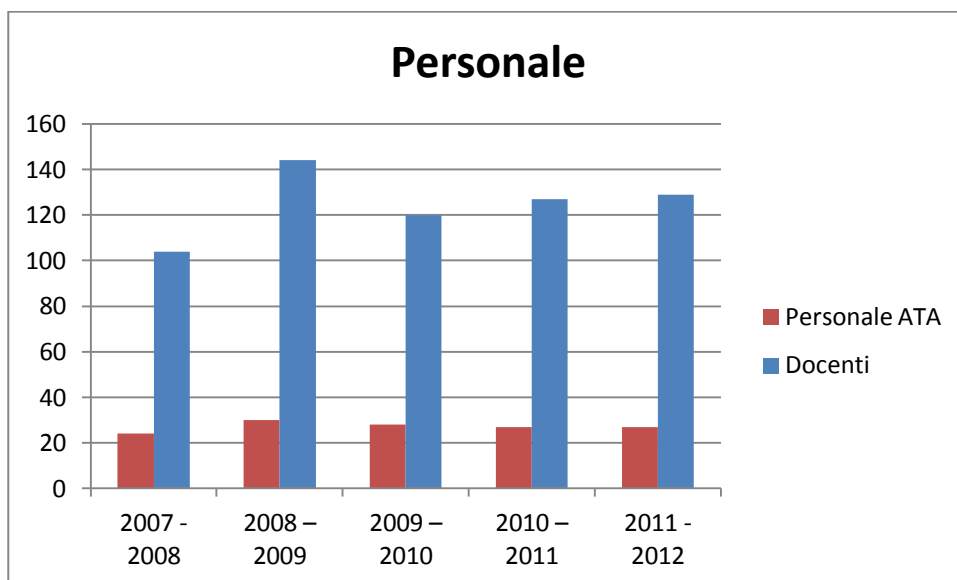
## Identità: l'amministrazione in cifre

Anno Scolastico	Alunni
2007 - 2008	1014
2008 - 2009	1085
2009 - 2010	1089
2010 - 2011	1150
2011 - 2012	1265





Anno Scolastico	Docenti	Personale ATA
2007 - 2008	104	24
2008 - 2009	144 (comprensivo dei docenti in assegnazione)	30
2009 - 2010	120	28
2010 - 2011	127	27
2011 - 2012	129	27



### I plessi A. S. 2012 - 13

Scuola	Telefono e Fax	Classi o sezioni	Alunni	Alunni con disabilità	Alunni stranieri
Infanzia di Panzano Via N. Bixio, 35	Tel. 059/923501	1	28	/	4%
Infanzia di Gaggio Via Papa Giovanni XXIII, 24	Tel.059/938122	2	54	1	7%
Infanzia 'Picasso' V. Picasso, 27/29	Tel.059/926033	3	72	3	18%
Primaria 'G. Deledda' di Gaggio v. Chiesa, 51	Tel. 059/ 938073	7	153	5	5%



Primaria 'Don Milani' di Manzolino V. D'Annunzio, 91	Tel. 059/ 939144	9	194	8	15%
Primaria di Castelfranco E. V. Marconi, 1	Tel. 059/926254 Fax 059/926148	19	444	20	26%
Secondaria di primo grado Castelfranco E. V. Marconi,1	Tel. 059/926254 Fax 059/926148	7	383	17	26%
Secondaria di primo grado Castelfranco E. P.le Gramsci,	Tel. 059/928592 Fax. 059/921887	9			
TOTALE ALUNNI			1328		

## Il personale

Dirigente Scolastico 1

### Organico scuola dell'infanzia

Docenti	13 docenti
Religione	2 docenti
Sostegno	2 docenti

### Organico scuola primaria

Docenti	65 docenti
Docenti di sostegno	16 docenti
Religione	6 docenti
Inglese	1 docenti

### Organico scuola secondaria di primo grado

Lettere	9
Matematica	6
Inglese	4
Francese	2



Ed. Artistica	2
Ed. Tecnica	2
Ed. Musicale	2
Ed. Fisica	2
Religione	1
Sostegno	8

#### Organico personale ATA

DSGA	1
Assistenti Amministrativi	8
Collaboratori Scolastici	24

Si precisa che in questo anno scolastico molti docenti sono neoimmessi in ruolo in attesa di conferma di sede, pertanto il prossimo anno scolastico ci sarà un ulteriore cambio di docenti, una delle criticità dell'istituzione è appunto la precarietà del personale.

### Mandato istituzionale e Missione

#### La vision

La scuola di tutti, per tutti

*'Per creare futuro e non investire sul passato, la lungimiranza è fondamentale.'*

D. Goleman

#### La mission

- ✚ Rispondere ai bisogni formativi dell'utenza con forme di monitoraggio e con interventi efficaci.
- ✚ Accogliere, offrire risposte pratiche e concrete ai bisogni delle famiglie, per orientarsi fra i servizi e nel territorio
- ✚ Migliorare gli apprendimenti, attraverso la ricerca e l'innovazione.
- ✚ Migliorare l'organizzazione in modo tale da valorizzare le professionalità
- ✚ Migliorare la comunicazione soprattutto nei confronti delle famiglie.
- ✚ Ottimizzare l'utilizzo delle risorse finanziarie e strumentali.
- ✚ Verificare il Curricolo d'Istituto.



- 
- ✚ Valorizzare le molteplici risorse esistenti e rafforzare la rete sul territorio (Enti Locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, organismi privati).

### **Ambiti della performance organizzativa non didattica**

Due sostanzialmente gli outcome della performance:

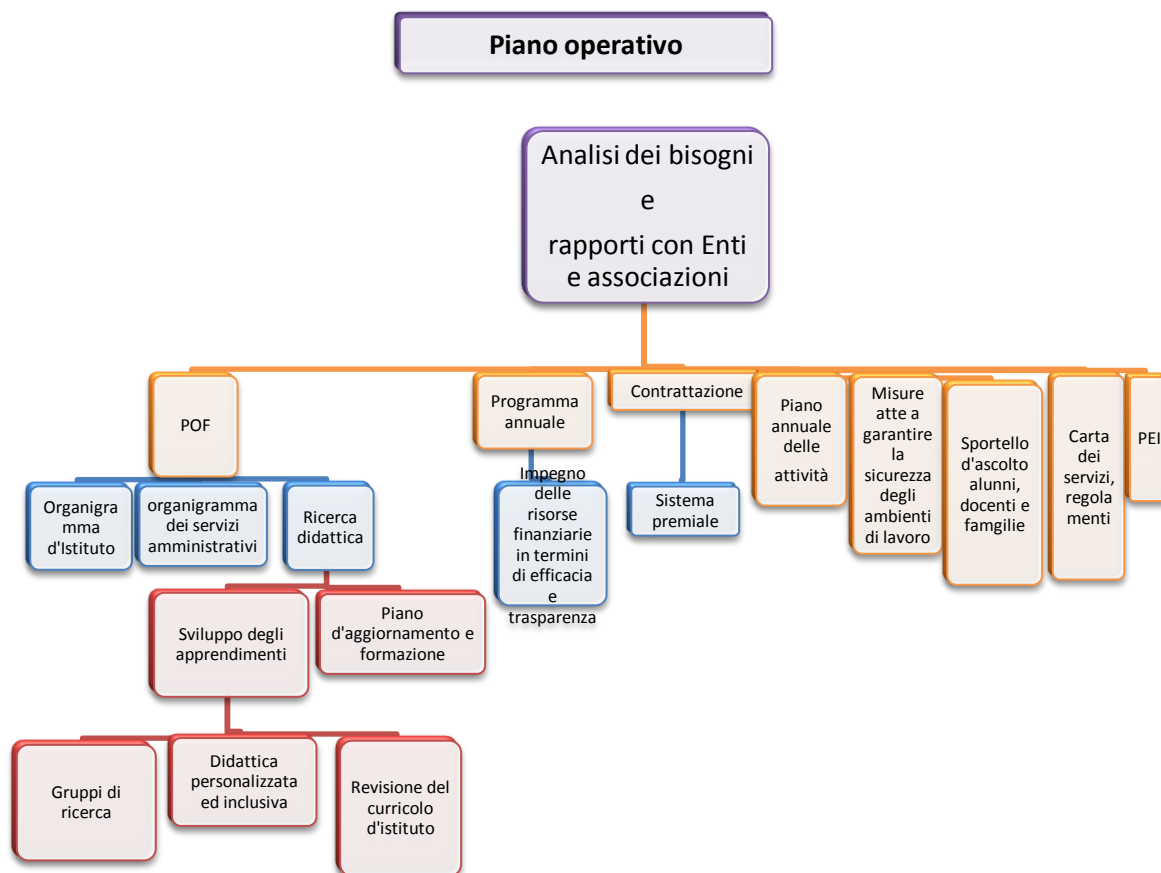
- miglioramento della ricerca didattica e metodologica
- miglioramento dell'erogazione dei servizi amministrativi e a sostegno della didattica

### **Risultati conseguiti a conclusione dell'A. S. 2011 - 2012**

Per quanto riguarda i servizi amministrativi l'Istituzione ha subito profonde modificazioni nella direzione dell'ammodernamento dei servizi e di un'efficacia degli stessi.

Muovendo da una struttura molto rigida e poco articolata nel corso degli anni si è provveduto a:

- rinnovo delle strumentazioni informatiche A. S. 2009 – 2010 processo concluso
- miglioramento delle condizioni ambientali con la realizzazione, a cura dell'Amministrazione Comunale di nuovi uffici, A. S. 2010 – 2011
- acquisto del server, consolidamento della rete e messa in atto di tutti i sistemi di protezione dei dati A. S. 2010 – 2011 processo concluso
- organizzazione degli uffici con incarichi specifici e mansionario A. s. 2009 – 2010, processo in atto
- definizione di procedure per accesso ai servizi amministrativi A. S. 2009 – 2010, processo in atto
- implementazione del sito web dal 2007 e adeguamento alla normativa della PA, processo in atto

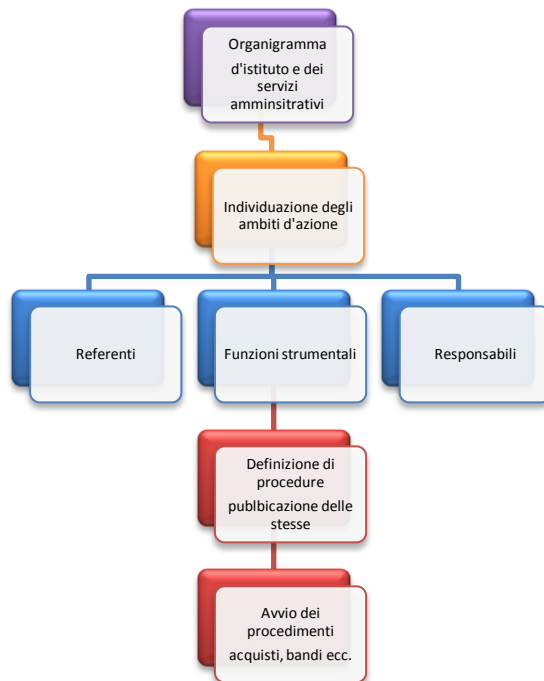




**Obiettivo strategico**

**Consolidamento e miglioramento dell'organizzazione e del funzionamento degli Uffici Amministrativi a supporto del P.O.F. e del servizio agli utenti**

**Piano operativo**



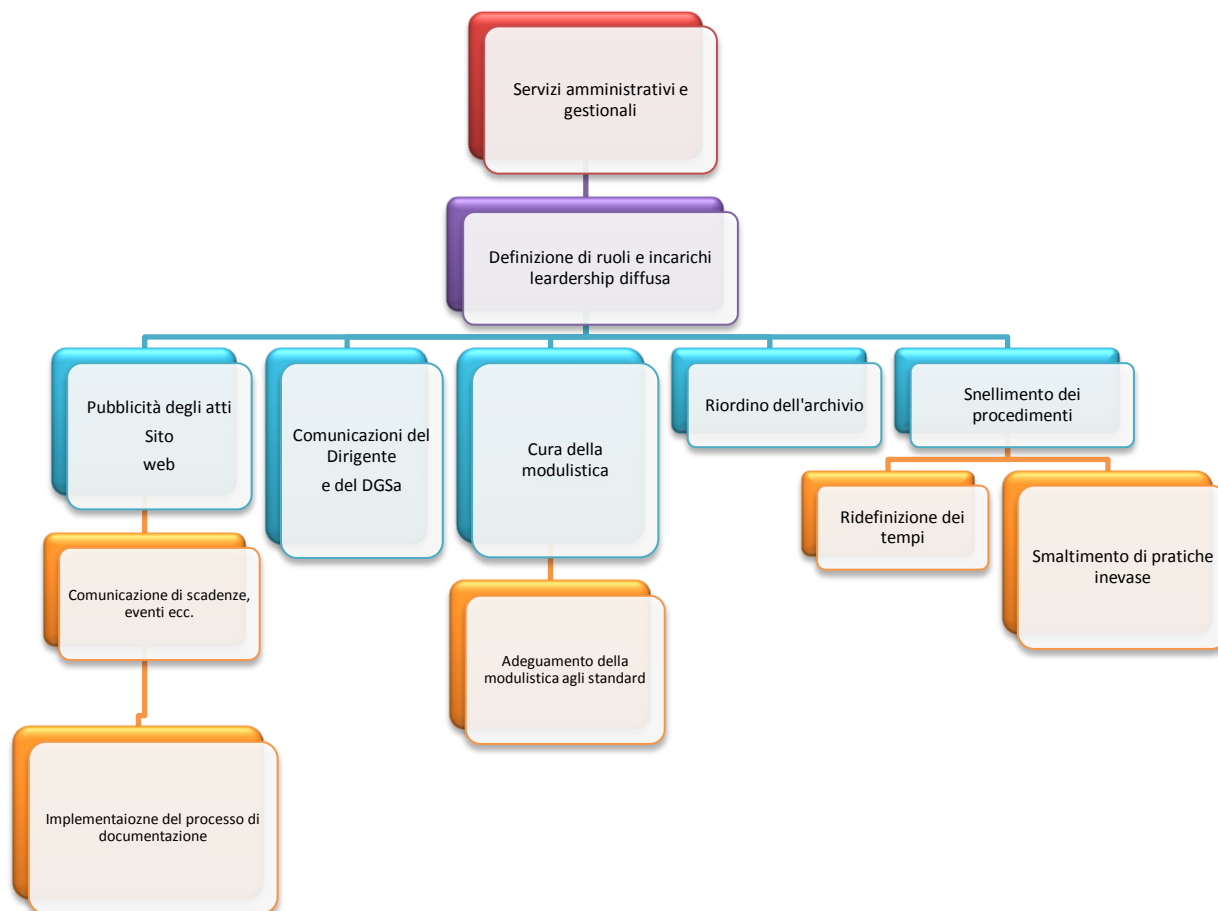




## Obiettivo strategico

### Consolidamento delle procedure già condivise e sperimentate

#### Piano operativo

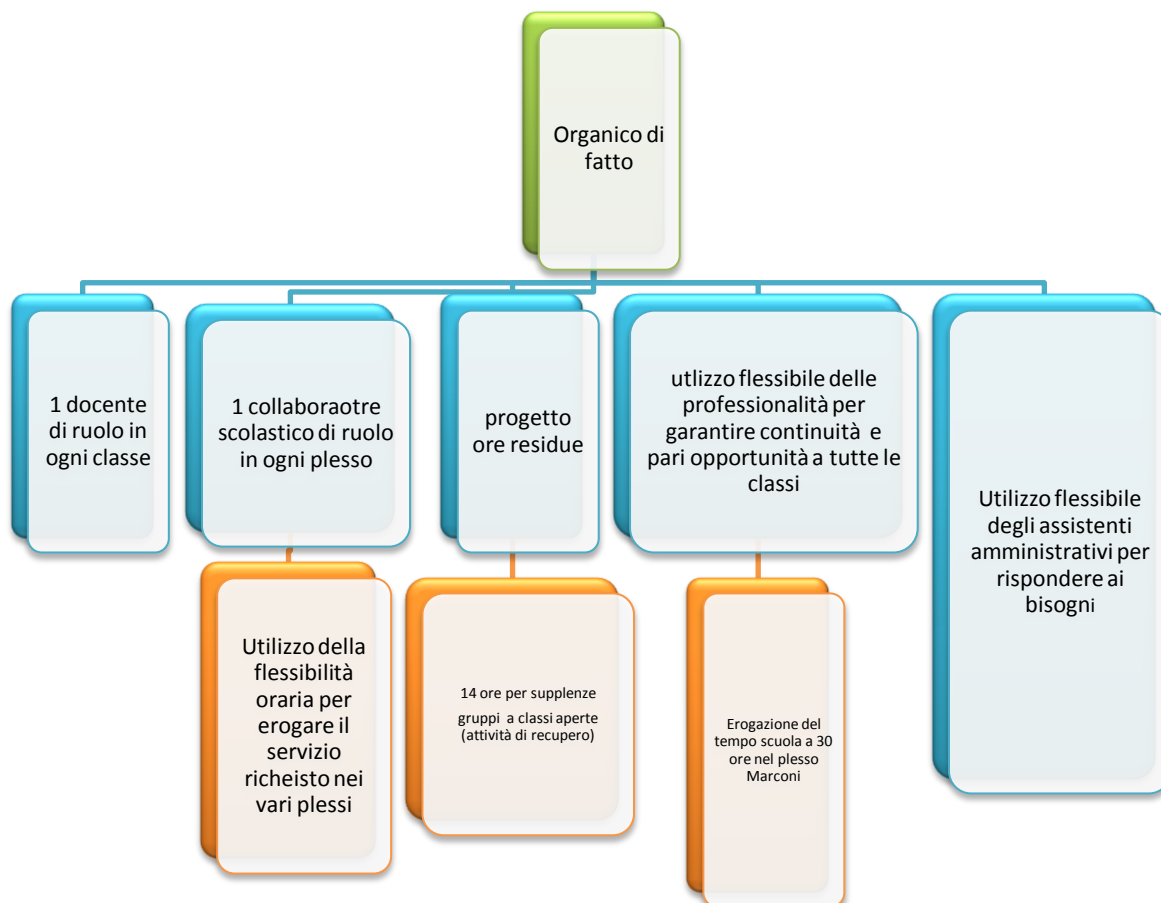




**Obiettivo strategico**

**Ottimizzazione della gestione delle risorse umane**

**Piano operativo**





**Obiettivo strategico**

**Ottimizzazione dell'uso delle risorse finanziarie**

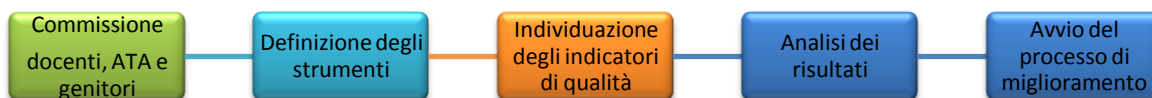
**Piano operativo**



**Obiettivo strategico**

**Miglioramento del processo di autovalutazione del servizio**

**Piano operativo**





## **Mappa dei servizi**

Si individuano così come di seguito i processi di pertinenza della scuola, che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio al pubblico. Per ogni tipologia individuata sono riportati: le principali caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che usufruisce del servizio. L'analisi fornisce i dati e le informazioni necessarie per l'attuazione delle successive azioni finalizzate all'elaborazione degli standard di qualità.

### **Assistenti amministrativi**

#### **Ufficio didattica**

Comunicazione e inserimento nel programma assenze e ritardi alunni  
Rilascio certificati – manuale – genitori e studenti sistema informatico  
Rilascio nulla osta altro istituto – manuale – genitori sistema informatico  
Comunicazioni privacy alunni – posta – genitori  
Adozione del registro elettronico  
Comunicazione esiti valutazione – posta – genitori  
Accesso ai documenti amministrativi – visione e fotocopie – genitori e studenti  
Iscrizione in corso d'anno– apposita modulistica – genitori e studenti  
Iscrizione delle prime classi– apposita modulistica – genitori e studenti  
Comunicazione altre istituzioni scolastiche e rapporti con Enti  
Comunicazione scuola famiglia – posta – genitori  
Monitoraggi – web – enti vari (MIUR, regione, provincia, ecc...)  
Esame di stato preliminari integrativi – manuale - alunni  
Conferme titoli di studio  
Predisposizione materiale elezioni OO.CC. – manuale – genitori, studenti e personale  
Verifica frequenza alunni e eventuale comunicazione alle autorità competenti – manuale – studenti  
Protocollo generale in entrata e ufficializzazione– manuale – soggetti vari  
Comunicazione enti locali e aziende – posta – provincia comune  
Protocollazione in uscita e smistamento delle circolari del D.S.– manuale – personale, studenti e genitori sistema informatico  
Cura degli albi– manuale – personale, studenti e genitori  
Riordino archivi-manuale- studenti

#### **Ufficio protocollo**

Lettura posta e protocollo  
Circolari del Dirigente  
Cura dell'Archivio

#### **Ufficio personale**

Certificati di servizio – manuale – docenti ata esperti esterni sistema informatico  
Ricostruzione carriere e fine rapporto  
Reclutamento – web –docenti ata



Provvedimenti disciplinari – posta manuale – docenti ata alunni  
Rinnovo graduatorie di Istituto – manuale – personale  
Trasmissione, rilevazione e comunicazione dati – manuale/Telematica – Pubblica Amministrazione  
Modelli disoccupazione – manuale – personale interno a tempo determinato  
Gestione degli scioperi e assemblee sindacali – manuale – personale interno

### **Ufficio amministrazione**

Comunicazione enti locali e aziende – posta –  
Denuncia infortuni – fax e posta – alunni docenti ata telematica  
Contratti – docenti ata esperti esterni aziende  
Viaggi di istruzione - genitori alunni agenzie viaggio  
Retribuzioni fondamentali – posta – docenti ata sistema informatico  
Magazzino consegna materiale – manuale – docenti ata  
Libri di testo – web – alunni genitori  
Sicurezza (comunicazioni all'Ente proprietario e ad altri Enti) – manuale – docenti ata alunni genitori  
Rapporti banca fornitori enti esterni – posta manuale – enti esterni  
Liquidazione compensi accessori – manuale – personale interno ed esterno telematica  
Predisposizione modelli fiscali – manuale – soggetti diversi telematica  
Trasmissione, rilevazione e comunicazione dati – manuale/Telematica – Pubblica Amministrazione  
Ordini di acquisto – manuale fax – personale  
Liquidazione ritenute erariali e previdenziali – manuale/ telematica –soggetti diversi  
Rinnovo contratti di prestazione di servizi e rendiconti – manuale – enti esterni  
Provvedimenti di assenza e cessazione del personale – manuale – personale interno  
Piccoli prestiti, Rapporti INPDAP, Assegno nucleo familiare e cessioni del quinto – manuale – personale interno  
Ricostruzioni e inquadramenti retributivi del personale – telematica/manuale – personale interno  
Coordinamento Ufficio Sicurezza-manuale-Dirigente Scolastico  
Riordino archivi- manuale- personale  
Ordini di servizio-posta-personale A.T.A.  
Mod. PA04-strumenti informatici- Amministrazione  
Rilevazione spese di pubblicità -strumenti informatici- Amministrazione  
Rendiconti agli enti -strumenti informatici- Amministrazione  
Registrazione in c/c postale-strumenti informatici- Amministrazione

### **Collaboratori scolastici**

Servizio di portineria  
Vigilanza reparti e aule – personale – alunni e utenti  
Pulizia locali scolastici – manuale – alunni docenti ata  
Servizio esterno – manuale – enti diversi esterni  
Servizio fotocopie – manuale – docenti alunni ata  
Piccola manutenzione – manuale – alunni docenti ata  
Divulgazione circolari con firma completa – manuale – docenti ata alunni  
Consegna materiale di pulizia – manuale –collaboratori scolastici  
Predisposizione turni di servizio – manuale –collaboratori scolastici



Supporto uffici-manuale-personale uffici amministrazione e didattica

Assistenza didattica – manuale – docenti

Riordino archivio alunni a supporto della didattica- manuale-alunni.

Predisposizione segnaletica e sua apposizione-strumenti informatici

## Dimensioni della qualità

Si individuano, così come di seguito riportato, quattro 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**<sup>1</sup>.

**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
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
DSGA Assistente amministrativi	Miglioramento dell'accessibilità ai servizi e alle strumentazioni	Dematerializzazione dei servizi Servizi online	Servizi amministrativi interattivi	2011	2015

<sup>1</sup> Delibera CIVIT 88, 2010 e seguenti a) Per **accessibilità** si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. Ad esempio, l'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e fornendo al pubblico, con mezzi appropriati, adeguate informazioni sulle modalità di fruizione del servizio; b) La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito. Più precisamente, un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa. La **tempestività** è, invece, minima o nulla qualora l'erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio – anche se successivamente erogato – non sia stato erogato tempestivamente; c) La **trasparenza** è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere. Ad esempio, l'erogazione di un servizio è trasparente qualora siano resi noti, ai fruitori, utilizzando appropriati strumenti comunicativi, aspetti come: i costi associati all'erogazione del servizio richiesto; chi è il responsabile dell'ufficio o del procedimento che la richiesta consente di avviare e come entrare in contatto con lo stesso; i tempi di conclusione del procedimento; il risultato atteso; in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente e come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate; d) L'**efficacia** è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta, e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo.

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

Ufficio	Obiettivo operativo	Indicatori di qualità	output	Inizio	fine
Assistente amministrativa n. 1	Rigorosa archiviazione della posta e delle circolari Circolazione corretta e veloce delle comunicazioni	- Gestione ordinata ed 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	Reperimento immediato dei documenti  Utilizzo esclusivo del sito web (de materializzazione)	2011	2015

**Ufficio alunni**

Ufficio	Obiettivo operativo	Indicatori di qualità	output	Inizio	fine
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

**Ufficio personale**

Ufficio	Obiettivo operativo	Indicatori di qualità	output	Inizio	fine
Assistenti amministrativi n. 2	Diminuzione progressiva del tempo di rilascio dei documenti  Diminuzione progressiva dei	- Modulistica adeguata - Comunicazione tramite web - Pubblicità degli atti - Tempi	Eliminazione delle pratiche in vase  Dematerializzazione dei procedimenti	2011	2015



	tempi per l'espletamento dei procedimenti (assunzione, immissione in ruolo ecc.)  Elaborazione di tutti i moduli necessari per le diverse procedure	d'esecuzione dei procedimenti - Rispetto delle scadenze - Diminuzione delle pratiche inevase - Soddisfazione degli utenti - Assenza di reclami			
--	---	--	--	--	--

Ufficio amministrazione

Ufficio	Obiettivo operativo	Indicatori di qualità	output	Inizio	fine
Assistenti amministrativi n. 3  DSGA	Rispetto delle tempistiche della gestione dei pagamenti (.....  Diminuzione dei tempi per acquisti e bandi  Razionalizzazione degli investimenti E delle spese  Rapidità nell'erogazione dei pagamenti  Gestione corretta della sicurezza (Dlgs 81, 2009)  Gestione efficiente dei beni strumentali  Cura dell'archivio	- Procedure adeguate per l'accesso al servizio - Soddisfazione degli utenti - Modulistica adeguata - Assenza di rilievi da parte dei revisori o dei sistemi informatici - Bilancio in attivo - Disponibilità di risorse per rispondere in modo adeguato ai bisogni - Razionalizzazione degli investimenti	Implementazione dei servizi online  Correttezza dei procedimenti  Tempestività delle procedure  Controllo dei beni e loro gestione ordinata  Riordino dell'archivio	2011	2015

Collaboratori scolastici

Ufficio	Obiettivo operativo	Indicatori di qualità	output	Inizio	fine
Collaboratori scolastici n. 24  DSGA	Rispettare il mansionario  Dimostrarsi responsabili nello svolgimento delle	- Correttezza ed educazione nei rapporti col pubblico - Cura degli ambienti e delle strumentazioni in	Organizzazione del personale funzionale al servizio erogato  Adeguatezza del servizio	2011	2015





	<p>mansioni</p> <p>Essere tempestivi nelle segnalazioni dei disservizi</p> <p>Clima lavorativo positivo</p>	<p>carico</p> <p>- Flessibilità ad assumersi incarichi</p> <p>- Soddisfazione degli utenti</p>	Assenza di reclami		
--	---	--	--------------------	--	--

### TRASPARENZA

Ufficio	Obiettivo operativo	Indicatori di qualità	output	Inizio	fine
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
DSGA	Definire le procedure per accedere ai diversi servizi	- Cura nella redazione degli atti (indicazione del responsabile ecc.)	Esplcitzazione delle scelte gestionali ed amministrativi in termini di trasparenza (protocolli, vademecum, incarichi, rendicontazioni ecc.)		
Assistenti amministrativi	Publicare gli atti dovuti	- Cura e correttezza nelle relazioni			
Collaboratori scolastici	Ampliare i servizi interattivi online	- Numero di accessi al sito			
Responsabile della gestione del sito web	Publicare gli esiti della valutazione del servizio	- Assenza di reclami			
	Rendicontare nei confronti degli stakeholder	- Rendicontazione dell'impiego delle risorse			

### EFFICACIA

Ufficio	Obiettivo operativo	Indicatori di qualità	output	Inizio	fine
Dirigente scolastico	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
DSGA	Impegnare le risorse disponibili in base ai criteri dell'economicità e dell'efficacia	- qualità degli interventi di esperti			
Assistenti amministrativi	Rispondere in modo adeguato alle richieste di	- investimenti			
Collaboratori scolastici					
Responsabile della gestione					



ISTITUTO COMPRENSIVO 'G. MARCONI'

Via Guglielmo Marconi, 1  
41013 Castelfranco Emilia - Mo

Tel 059 926254 - fax 059 926148 email: [MOIC825001@istruzione.it](mailto:MOIC825001@istruzione.it)

<http://www.scuolemarconi.it/>



del sito web	strumentazioni e di interventi progettuali	(sussidi didattici e strumentazioni)			
--------------	--	--------------------------------------	--	--	--

### 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.

Il grado di soddisfazione è valutato a fine anno dall'apposita commissione, i risultati sono pubblicati nel sito web.