



Prot. n. 7089/A19

Castelfranco E., 30 – 06- 2014

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

Delibera n. 28 del Consiglio d'Istituto del 30 giugno 2014

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	OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORI DI QUALITÀ	OUTPUT	INIZIO	FINE	REALIZZAZIONE	STANDARD
Dirigente RSPD ASPD 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 Uso completo del registro online e di tutti i servizi connessi	Servizi amministrativi interattivi	2011	2015	PARZIALE COMPLETO	3 5 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 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	2
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	Diminuzione progressiva del	- Modulistica adeguata	Eliminazione delle pratiche	2011	2015	PARZIALE	4



n. 2	tempo di rilascio dei documenti	– Comunicazione tramite web	inevase				4
	Diminuzione progressiva dei tempi per l'espletamento dei procedimenti (assunzione, immissione in ruolo ecc.)	– Pubblicità degli atti – Tempi d'esecuzione dei procedimenti – Rispetto delle scadenze – Diminuzione delle pratiche inevase – Soddisfazione degli utenti	Dematerializzazione dei procedimenti				5
	Elaborazione di tutti i moduli necessari per le diverse procedure	– Assenza di reclami					

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	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 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.)				PARZIALE	4
Assistenti amministrativi	Pubblicare gli atti dovuti	- Cura e correttezza nelle relazioni	Esplicitazione delle scelte gestionali ed amministrative in termini di trasparenza				4
Collaboratori scolastici	Ampliare i servizi interattivi online	- Numero di accessi al sito	(protocolli, vademecum, incarichi,				4
		- Assenza di reclami					
		-					



Responsabile della gestione del sito web	Publiccare gli esiti della valutazione del servizio	- Rendicontazione dell'impiego delle risorse	rendicontazioni ecc.)			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	- 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

In tutti i plessi, ad eccezione del plesso Don Milani, la linea ADSI è molto lenta ed inadeguata, è 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 a gennaio al Consiglio d'Istituto.

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



ISTITUTO COMPENSIVO 'G. MARCONI'

**Via Guglielmo Marconi, 1
41013 Castelfranco Emilia - Mo**

Tel 059 926254 - fax 059 926148 email: MOIC825001@istruzione.it

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



Il Dirigente Scolastico

Vilma Baraccani