



## L'ORGANIZZAZIONE: l'Ufficio IIEE

### Le nostre collaborazioni con il territorio

---

- REGIONE VENETO
- PROVINCIA
- COMUNI E COMUNITA' MONTANE
- UNIVERSITA'
- PREFETTURA E QUESTURA
- ESERCITO
- ASS. DI VOLONTARIATO
- AICQ TRIVENETO
- CONI, FEDERAZIONI ED ENTI DI PROM. SPORTIVA E SOCIETA' SPORTIVE



## Le nostre collaborazioni con il territorio

- **MOTORIZZAZIONE, POLSTRADA, POLIZIA MUNICIPALE, ASS.AUTOSCUOLE**
- **U.L.S.S.**
- **SPISAL**
- **CEIS**
- **VIGILI DEL FUOCO**
- **BIM GESTIONE SERV.PUBBLICI**
- **ASS.INDUSTRIALI E UNIONCAMERE**
- **ISTITUTI CULTURALI**



## Le opportunità di un sistema di qualità nell'attuazione della miglior sinergia con il territorio

- Individuazione dei portatori di interesse
- Identificazione partners strategici
- Definizione della tipologia di relazione
- Stesura di Protocolli d'intesa, Accordi di Programma,...
- Revisione dei rapporti di partnership
- Monitoraggi, somministrazione di questionari di customer satisfaction e successiva rimodulazione delle iniziative/progetti ( sviluppo di servizi e prodotti con il coinvolgimento dei clienti/cittadini)



## Le opportunità di un sistema di qualità nell'attuazione della miglior sinergia con il territorio

- Definizione degli indicatori di misurazione dell'efficacia delle azioni realizzate
- Verifica dell'impatto della performance sociale
- Implementazione dei sistemi di ascolto ( sito, e-mail, questionari, forum di discussione, conferenze di servizio, incontri con gruppi di docenti, ...)
- Implementazione del sistema di comunicazione verso l'esterno ( sito, e-mail, forum, Quaderni, comunicati stampa...)
- Raccolta sistematica delle evidenze documentali
- Incontri mensili docenti IIEE



## L'ORGANIZZAZIONE: l'Area Amministrativa

### La gestione del cambiamento organizzativo

---

**All'interno di una gestione di qualità il processo amministrativo va:**

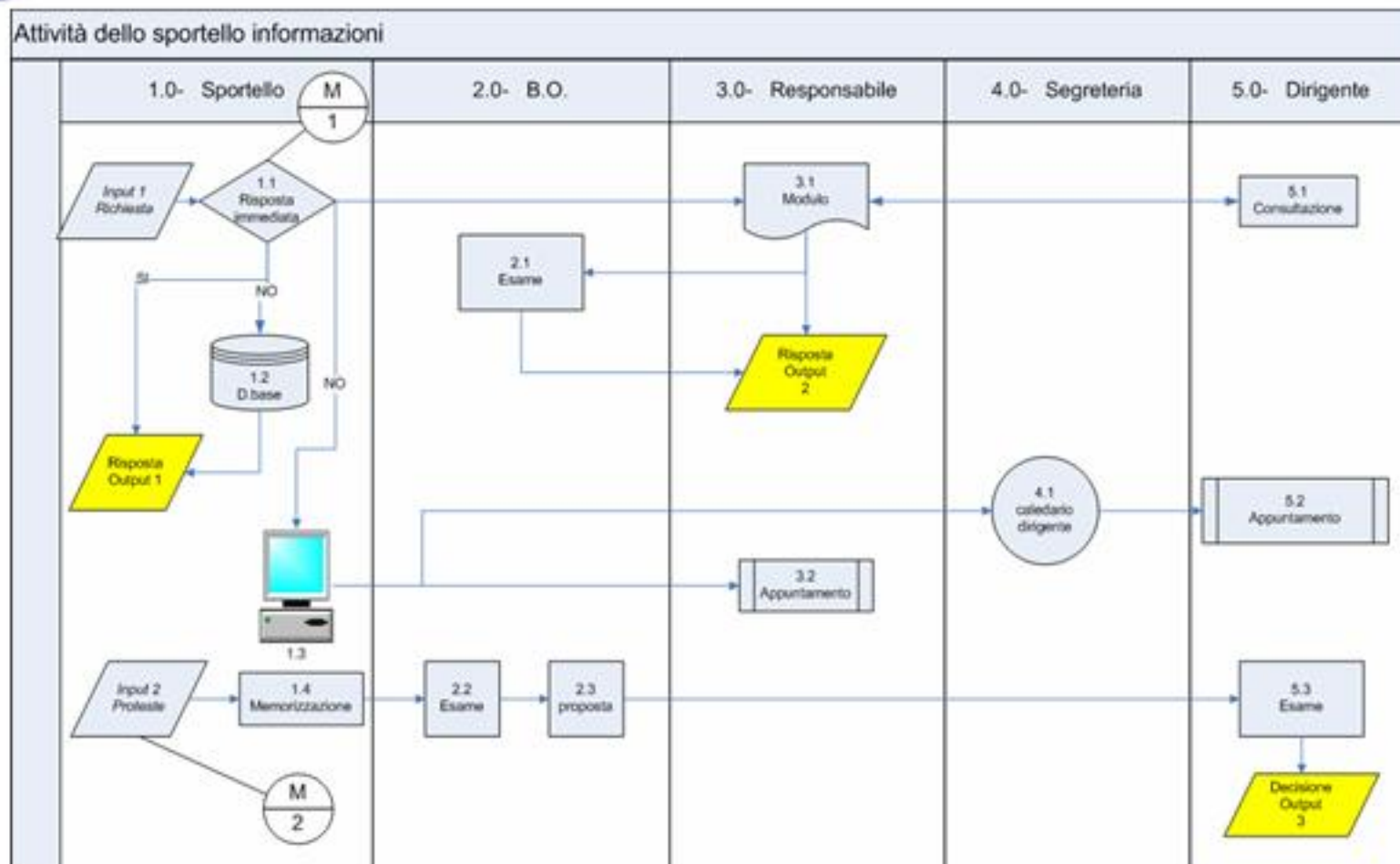
- IDENTIFICATO
- DISEGNATO
- GESTITO
- MIGLIORATO



# LA MAPPATURA DEI PROCESSI CHIAVE

- Identificazione delle attività e delle relative operazioni elementari
- Stesura della lista dei processi
- Descrizione dei processi chiave
- Individuazione dei responsabili e dei collaboratori
- Calcolo delle ore mensilmente impiegate in ciascuna attività

# LA DESCRIZIONE DI UN PROCESSO CHIAVE





# LA COSTITUZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

Nell'ambito dei processi la costituzione di gruppi di lavoro consente all'Organizzazione di:

- *stabilire priorità*
- *raggiungere accordi tra il personale operante*
- *aumentare le competenze individuali*
- *raggiungere gli obiettivi condividendo la metodologia, suddividendo il carico di lavoro, consolidando lo spirito di gruppo*



# LA MISURAZIONE DEI RISULTATI

- La misurazione dei risultati intermedi e finali si avvale di un'insieme diversificato di strumenti ( questionari di customer satisfaction, numero reclami, rispetto dei tempi previsti dalla normativa,...)
- L'obiettivo finale è porre in essere azioni correttive e di miglioramento



# LA MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI /CITTADINI ( un esempio)

Dom 1 Livello complessivo di soddisfazione per le performance raggiunte dall'organizzazione

Dom 3 Flessibilità e abilità ad indirizzare situazioni individuali

Dom 5 Quantità e qualità dell'informazione disponibile, accessibile e trasparente

Dom 6 Sforzi tesi alla semplificazione amministrativa e all'uso di linguaggi semplici

Dom 2 Cordialità ed equità di trattamento

Dom 4 Tempi e spazi aperti

Dom 7 Comunicazione virtuale con clienti

PROPOSIZIONI	1	2	3	4	5	Totale su 68	Media
Sei soddisfatto/a del servizio che hai ricevuto dal Centro dei Servizi Amministrativi?	1	4	21	25	17	68	3,78
Sei stato accolto/a in modo cordiale e hai ricevuto un equo trattamento?	1	2	18	28	18	67	3,90
Hai riscontrato flessibilità e capacità di ascolto e interpretazione della tua situazione personale?	2	4	14	28	18	66	3,85
Hai trovato tempi e spazi conformi a quanto ti servivano per fare ciò perciò eri venuto/a?	3	10	22	15	18	68	3,51
Ritieni che la quantità e qualità dell'informazione che hai ricevuto sia stata sufficiente, di facile accesso e trasparente?	1	3	32	17	15	68	3,62
Hai percepito nel Centro dei Servizi Amministrativi lo sforzo di semplificare le cose e di usare linguaggi semplici?	2	7	25	18	16	68	3,57
Come giudichi la qualità dei servizi offerti sul sito del CSA ( <a href="http://www.istruzioneebelluno.it">www.istruzioneebelluno.it</a> )?	2	3	20	14	13	52	3,63

1 PER NIENTE soddisfatto/a - 2 POCO soddisfatto/a - 3 SODDISFATTO/A - 4 MOLTO soddisfatto/a - 5 DELIZIATO/A



Ministero della Pubblica Istruzione  
Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto  
**Ufficio Scolastico Provinciale di Belluno**

---

**EXPO Padova**

*9 novembre 2006*

*seminario*

*"Scuola veneta, scuola di qualità?"*

**U.S.P. di Belluno: anche  
l'Amministrazione è premiata**





GRAZIE PER L'ATTENZIONE