



Centro Risorse CAF
Per l'autovalutazione e il miglioramento continuo

1

Rapporto DI AUTOVALUTAZIONE

Criterio 1: Leadership

Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una missione, una visione e dei valori

Sintesi complessiva del sottocriterio

Esempi:

- a. formulare e sviluppare la mission ("Quale contributo ci prefiggiamo di dare alla società?") e la vision ("Quale formazione ci prefiggiamo di fornire ai nostri discenti?") dell'istituzione coinvolgendo i portatori di interesse più significativi e il personale;
- b. b. stabilire, con il coinvolgimento dei portatori di interesse, l'insieme dei valori di riferimento comprendenti trasparenza, etica, spirito di servizio e tradurli in un codice di condotta;
- c. c. rafforzare la fiducia reciproca e il rispetto tra leader e personale (ad es. assicurando coerenza tra mission, vision e valori);
- d. d. comunicare mission, vision, valori, obiettivi strategici e operativi a tutto il personale dell'istituzione e agli altri portatori di interesse;
- e. e. rivedere periodicamente mission, vision e valori in conseguenza dei cambiamenti dell'ambiente esterno (sociali, tecnici, economici, politici, ambientali);
- f. f. gestire i conflitti di interesse identificando le potenziali aree di conflitto e fornendo linee guida al personale;
- g. g. creare le condizioni per una comunicazione efficace. Attribuire il punteggio utilizzando la griglia per la valutazione dei fattori abilitanti.

Punti di forza

- Presenza nell'Istituto di una mission, di una vision e di valori (nel P.T.O.F.)
- Condivisione nelle riunioni collegiali (Verbali Collegio docenti e Consiglio di Istituto)
- Mission, vision e valori sono coerenti con la situazione del territorio in quanto l'Istituto è di recente costituzione
- Per prevenire i conflitti di interesse la leadership fornisce informazioni attraverso comunicazioni interne e/o nelle riunioni ufficiali secondo criteri di trasparenza e di oggettività

Aree da migliorare

- Carenza di efficacia del piano di diffusione di mission, vision e valori negli stakeholders
- Difficoltà di mettere a fuoco le informazioni dato l'alto numero di comunicazioni necessarie per il funzionamento dell'istituzione

Idee per il miglioramento

- Spazio per mission, vision, valori appositamente dedicato sul sito, nel Registro elettronico e integrazione nel logo dell'Istituto
- Creazione all'interno del sito-app dell'Istituto di un calendario condiviso con sistema di notifica per gli eventi e gli impegni scolastici

Evidenze

P.T.O.F.

Questionari *customer satisfaction*

Verbali riunioni collegiali

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	<i>80</i>
<i>Punteggio do</i>	<i>80</i>
<i>Punteggio check</i>	<i>60</i>
<i>Punteggio act</i>	<i>60</i>
<i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i>	<i>70</i>



Criterio 1: Leadership

Sviluppare e implementare un sistema di gestione dell'organizzazione, delle sue performance e del cambiamento

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Presenza di un sistema di gestione, mediante le tecnologie, per □l'organizzazione dei processi e delle strutture organizzative coerente con la strategia, la □pianificazione operativa, i bisogni e le aspettative dei portatori di interesse;
- Definizione precisa di responsabilità di gestione/di guida (*flow chart dell'organizzazione*), compiti e □competenze;
- Applicazione del modello CAF per il monitoraggio del sistema di qualità.

Aree da migliorare

- definire meglio gli obiettivi strategici misurabili e i risultati attesi concertandoli in relazione alla *mission* da realizzare; □
- definire meglio gli obiettivi in termini di *output* e *outcome* (ad es. il numero di discenti promossi al □ciclo successivo, il loro inserimento in campo sociale e professionale) che tengano conto in □modo bilanciato dei bisogni e delle aspettative dei differenti portatori di interesse; □
- stabilire un sistema informativo che includa attività di *audit* e *monitoring* interni.

Idee per il miglioramento

- Condividere in maniera più efficace le informazioni necessarie e favorire le attività di *audit* e *monitoring* attraverso piattaforma on line di scambio bidirezionale

Evidenze

Punteggio



Criterio 1: Leadership

Motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Comportamento del leader coerente con gli obiettivi e i valori stabiliti; ☐
- Evidente impegno a mantenere il personale regolarmente informato su tutti i temi di interesse o su quelli relativi ☐ alle questioni chiave dell'istituzione; ☐
- Promozione costante di una cultura dell'innovazione e del miglioramento, incoraggiando e sostenendo il ☐ personale dell'istituzione a fornire suggerimenti e a essere proattivi nel lavoro quotidiano; ☐

Aree da migliorare

- Maggior supporto al personale, aiutandolo a realizzare i propri compiti e obiettivi che convergono ☐ verso gli obiettivi globali dell'organizzazione;

Idee per il miglioramento

- Promuovere maggiori occasioni di incontri informali e conviviali

Evidenze

Punteggio



Criterio 1: Leadership

Gestire i rapporti con i politici e gli altri portatori di interesse al fine di assicurare la condivisione delle responsabilità

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Coerenza tra le finalità dell'istituzione e le decisioni ☐ politiche; ☐
- Presenza di *partnership* e *networking* con altre istituzioni operanti nel campo ☐ della formazione e dell'istruzione e con i portatori di interesse "di prima linea" (discenti, famiglie, associazioni di studenti/personale, contatti in ambito socio-economico, medico e culturale, con organizzazioni non governative - ONG -, gruppi di interesse, aziende private, altre organizzazioni e organismi pubblici);
- Presenza continua di contatti proattivi e rapporti proficui con le autorità politiche e con le gerarchie ☐ esecutive e legislative competenti (ad esempio gli uffici centrali e periferici del MIUR, gli assessorati competenti delle Regioni e degli Enti Locali).

Aree da migliorare

- Maggiore impegno affinché l'istituzione abbia una buona reputazione e un'immagine positiva, riceva riconoscimenti pubblici e goda di considerazione come istituzione educativa e per i servizi erogati;
- Maggior attenzione allo sviluppare di strategie di comunicazione e promozione dei prodotti/servizi erogati indirizzate ai portatori di interesse;
- (sul rapporto con le autorità politiche non so rispondere)

Idee per il miglioramento

- Affinché l'istituzione abbia una buona reputazione e un'immagine positiva, investire fondi sulle pubblicità cartacee e spot televisivi (anche avvalendosi delle competenze interne ai vari indirizzi di studio), che potrebbero accompagnare l'attività di ufficio stampa che da sola, oggi, non è più sufficiente.
- Necessità di una presenza più incisiva sul territorio: la scuola dovrebbe uscire più da sé stessa, anziché solo promuovere eventi e al proprio interno e ospitarli, impegnarsi a partecipare ad eventi e occasione di crescita culturale organizzati da enti, associazioni, aziende del territorio. Non lasciare questo importante aspetto alle sole sensibilità individuali degli insegnanti.

Evidenze

Punteggio



Criterio 2: Politiche e strategie

Raccogliere informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse

Esempi: a. identificare tutti i portatori d'interesse; b. raccogliere sistematicamente e analizzare le informazioni relative ai portatori d'interesse, ai loro bisogni e aspettative; c. raccogliere regolarmente e analizzare le informazioni, analizzandone la fonte, l'accuratezza e la qualità. Le informazioni possono riguardare variabili significative quali gli sviluppi sociali, ecologici, economici, legislativi e demografici (informazioni riguardanti il mercato del lavoro, le opportunità lavorative per i discenti in base al tipo di formazione, nonché i tassi di disoccupazione e sottoccupazione, dove possibile); d. analizzare sistematicamente punti di forza e di debolezza interni (ad es. attraverso diagnosi basate su modelli TQM o analisi SWOT) e identificare i fattori critici di successo attraverso la valutazione regolare dei cambiamenti dell'ambiente circostante (inclusi i cambiamenti politici)

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- contatti costanti e continui con il territorio attraverso la partecipazione ad eventi e ospitando eventi al proprio interno, che permettono di creare una rete di relazioni attive e dialoganti
- Rapporti con le famiglie costanti ed efficaci, mediante comunicazioni scritte e a voce, questionari, incontri

Aree da migliorare

- maggiori possibilità per i docenti di comunicare eventuali necessità, bisogni o disagi

Idee per il miglioramento

- Una bacheca (cartacea o onLine su cui scrivere i "Desiderata")

Evidenze

Punteggio

Plan: 70 - Do: 60 - Check: 70 - Act: 60 - Totale 65

Criterio 2: Politiche e strategie

2- Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie tenendo in considerazione i bisogni dei portatori di interesse e le risorse disponibili Esempi: a. definire (nel medio e nel lungo termine) obiettivi strategici e (nel breve termine) obiettivi operativi coerenti con la missione, la visione e i valori dell'istituzione e includerli nei processi operativi e nella pianificazione; b. coinvolgere i portatori di interesse nello sviluppo di politiche e strategie, nella loro revisione e aggiornamento, dando priorità ai loro bisogni e aspettative; c. sviluppare e applicare metodi per monitorare, misurare e valutare le performance dell'istituzione a tutti i livelli (servizi, allocazione delle risorse, flow chart), assicurando il monitoraggio della fase attuativa delle strategie; d. valutare gli impegni esistenti in termini di prodotti/servizi e risultati e la qualità dei piani strategici ed operativi. Accertarsi del livello di raggiungimento degli obiettivi e adattare conseguentemente politiche e strategie; e. rivedere sistematicamente rischi e opportunità (ad es. attraverso analisi SWOT) e identificare i fattori critici di successo attraverso una regolare valutazione degli stessi nel contesto organizzativo (inclusi cambiamenti a livello politico); f. bilanciare compiti e risorse con le scadenze di breve e lungo periodo e con i bisogni dei portatori di interesse; g. valutare bisognosa necessità di riorganizzare e migliorare strategie e metodi di pianificazione; h. definire una politica che tenga conto della relazione tra istruzione/formazione e impiego, tra insegnamento e ricerca e del loro impatto sulla società; i. sviluppare una politica relativa all'impatto sulla società che vada oltre la mission educativa e formativa dell'istituzione

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Sono sviluppati e ampiamente applicati metodi per monitorare, misurare e valutare le performance dell'istituzione, con il monitoraggio della fase attuativa delle strategie;
- Gli impegni esistenti sono valutati in termini di prodotti/servizi e risultati e la qualità dei piani strategici ed operativi, vengono monitorati i livelli di raggiungimento degli obiettivi e adattati conseguentemente politiche e strategie;

Aree da migliorare

- Definire una politica che tenga conto della relazione tra istruzione/formazione e impiego, tra insegnamento e ricerca e del loro impatto sulla società;
- Sviluppare una politica relativa all'impatto sulla società che vada oltre la mission educativa e formativa dell'istituzione

Idee per il miglioramento

- Tabella di sintesi finale dei risultati raggiunti, sulla base degli obiettivi strategici e operativi programmati e delle risorse umane/economiche impegnate

Evidenze

Punteggio

Plan: 70 - Do: 60 - Check: 70 - Act: 60 - Totale



Criterio 2: Politiche e strategie

3. Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione

Esempi:

a. tradurre gli obiettivi strategici e operativi dell'istituzione in piani e attività e collegarli ai processi chiave; b. coinvolgere i portatori di interesse nell'implementazione di strategie e politiche; c. tradurre gli obiettivi strategici e operativi dell'istituzione in corrispondenti piani e compiti significativi per l'istituzione nel suo complesso, le sue diverse articolazioni organizzative e gli individui all'interno dell'istituzione; d. sviluppare canali interni all'organizzazione per la comunicazione di obiettivi, piani e compiti (progetti scolastici, piani educativi, didattici, sociali e culturali, carte dei servizi, etc.); e. sviluppare e applicare metodi per misurare la performance dell'istituzione a tutti i livelli, ad es. per stabilire il rapporto tra risorse e output (efficienza) e tra output e outcome (efficacia); f. definire e assicurare monitoraggio e follow-up da parte degli organi gestionali (consigli, collegi, comitati locali, etc.)

Sintesi complessiva del sottocriterio

- Gli obiettivi strategici e operativi dell'istituzione vengono di norma tradotti in corrispondenti piani e compiti significativi per l'istituzione nel suo complesso, nelle sue diverse articolazioni organizzative
- Vengono coinvolti i portatori di interesse nell'impresa trazione di strategie e di politiche;

Punti di forza

- Vengono sviluppati e applicati metodi per misurare la performance dell'istituzione a tutti i livelli
- Vengono definiti e assicurati il monitoraggio e il follow-up da parte degli organi gestionali;

Aree da migliorare

- Andrebbero sviluppati migliori e maggiori canali interni all'organizzazione per la comunicazione di obiettivi, piani e compiti (progetti scolastici, piani educativi, didattici, sociali e culturali, carte dei servizi, etc.);

Idee per il miglioramento

- Ogni volta che viene presentato un progetto, potrebbe essere preparato un Abstract sintetico che ne descriva i punti chiave e lasciarlo sul sito nell'area "In evidenza".

Evidenze

Punteggio

Plan: 70 - Do: 60 - Check: 70 - Act: 60 - Totale 6



Criterio 2: Politiche e strategie

4. Pianificare, attuare e rivedere le attività per la modernizzazione e l'innovazione

Esempi:

- a. creare e sviluppare una nuova cultura per l'innovazione attraverso la formazione, il benchlearning, la creazione di condizioni che favoriscano l'apprendimento organizzativo quali, ad esempio, i laboratori, ponendo attenzione al valore del pensiero e della pianificazione strategici;
- b. monitorare sistematicamente i fattori e gli indicatori interni relativi al cambiamento e la domanda esterna di modernizzazione e innovazione; indicatori interni possono essere, ad esempio, il tasso di assenteismo dei discenti e del personale, i tassi di abbandono, i reclami di genitori e discenti. Un indicatore esterno può essere rappresentato dai reclami dei partner;
- c. pianificare i cambiamenti che portano alla modernizzazione e all'innovazione (ad es. diffondendo i servizi di rete) sulla base di un confronto con i portatori di interesse;
- d. garantire lo sviluppo di un sistema efficiente di gestione del cambiamento che consenta di monitorare i progressi nell'innovazione;
- e. assicurare e ottimizzare le risorse necessarie per implementare i cambiamenti pianificati;
- f. consultare tutti i partners, incluse le associazioni di settore più rappresentative, sui cambiamenti pianificati e la loro implementazione;
- g. bilanciare gli approcci top-down e bottom-up nell'implementazione dei cambiamenti all'interno dell'istituzione;
- h. governare efficacemente il processo del cambiamento attraverso, ad esempio, progetti di benchmarking e confronto delle performance, gruppi di coordinamento, report di follow-up, etc.;
- i. aggiornare i curricula tenendo in considerazione le innovazioni sociali, professionali, scientifiche, accademiche e altre ancora.

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- d. Viene garantito lo sviluppo di un sistema efficiente di gestione del cambiamento che consenta di monitorare i progressi nell'innovazione;
- i. I curricula sono aggiornati tenendo in considerazione le innovazioni sociali, professionali, scientifiche, accademiche e altre ancora.

Aree da migliorare

- nessuna

Idee per il miglioramento

- nessuna

Evidenze

Punteggio

Plan: 90 - Do: 90 - Check: 90 - Act: 90 - Totale 90

Criterio 3: Personale

3.1. Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con le politiche e le strategie

Esempi:

- a. analizzare regolarmente i bisogni presenti e futuri del personale, tenendo in considerazione i bisogni e le aspettative dei portatori d'interesse;
- b. sviluppare e comunicare la politica di gestione delle risorse umane adottata in coerenza con le strategie e i piani dell'organizzazione, prendendo in considerazione, ad esempio, la necessità di futuri sviluppi di competenze ulteriori
- c. assicurare (attraverso processi di reclutamento, allocazione e sviluppo) il potenziale di risorse umane necessario per eseguire i compiti affidati e bilanciare compiti e responsabilità;
- d. supportare il personale nello sviluppo e/o nell'utilizzo delle nuove tecnologie e nell'implementazione dell'e-Gov (ad esempio offrendo al personale le necessarie opportunità di formazione, dialogo, assistenza...);
- e. utilizzare appropriati schemi di lavoro relativi ai piani di sviluppo e di reclutamento;
- f. sviluppare e concordare (con il personale) una chiara politica che comprenda criteri oggettivi per il reclutamento, la promozione, la remunerazione, i riconoscimenti e l'assegnazione degli incarichi;
- g. assicurare chiarezza e comprensione rispetto al reclutamento e alla distribuzione di compiti e responsabilità ad esempio attraverso schemi di lavoro appropriati;
- h. definire le competenze gestionali e di leadership necessarie per definire i profili di reclutamento;
- i. gestire il reclutamento e lo sviluppo delle carriere professionali con imparzialità, garantendopari opportunità, il rispetto per le persone diversamente abili e per ogni tipo di differenza (di genere, orientamento sessuale, età, appartenenza culturale e religione), salvaguardando al tempo stesso i piani educativi e i requisiti formativi e didattici;
- j. assicurare quelle condizioni che contribuiscono a realizzare un ragionevole equilibrio tra la vita privata e la vita lavorativa del personale;
- k. tenere in particolare considerazione i bisogni dei dipendenti svantaggiati e diversamente abili

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- c. Viene assicurato (attraverso processi di reclutamento, allocazione e sviluppo) il potenziale di risorse umane necessario per eseguire i compiti affidati e bilanciare compiti e responsabilità;
- d. Il personale è supportato nello sviluppo e/o nell'utilizzo delle nuove tecnologie e nell'implementazione dell'e-Gov (ad esempio offrendo al personale le necessarie opportunità di formazione, dialogo, assistenza...);

Aree da migliorare

Maggior sviluppo e comunicazione più efficace della politica di gestione delle risorse umane adottata in coerenza con le strategie e i piani dell'organizzazione, prendendo in considerazione, ad esempio, la necessità di futuri sviluppi di competenze ulteriori

Idee per il miglioramento

- comunicare in maniera più chiara e costante queste strategie e politiche sul personale

Evidenze

Punteggio

Plan: 80 - Do: 60 - Check: 70 - Act: 70 - Totale 70



Criterio 3: Personale

Identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione

Esempi:

- a. identificare le competenze presenti a livello di singoli individui e dell'intera istituzione;
- b. discutere, stabilire e comunicare una strategia per lo sviluppo delle competenze. Questo include l'accordo su un piano generale di formazione basato sui bisogni presenti e futuri individuali e dell'organizzazione (con la distinzione, ad esempio, fra attività formative obbligatorie e opzionali);
- c. sviluppare, in accordo con il personale, piani di formazione e sviluppo per tutto il personale;
- d. sviluppare competenze di gestione, di leadership e di relazione con il personale, i discenti, le famiglie e i partner;
- e. sviluppare e promuovere metodologie di formazione aggiornate (approcci multimediali, e-learning, blended learning, ricerca-azione, ecc);
- f. promuovere la mobilità interna ed esterna del personale;
- g. pianificare attività di formazione e sviluppare tecniche di comunicazione sulla gestione dei rischi, dei conflitti di interesse e sul codice di condotta;
- h. valutare gli impatti dei piani di formazione e sviluppo in relazione ai costi delle attività attraverso il monitoraggio, l'analisi costi/benefici, l'effettiva comunicazione dei contenuti formativi a tutto il personale e misurarne l'impatto sulle pratiche educative / metodologie.

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- a. Sono ben identificate le competenze presenti a livello di singoli individui e dell'intera istituzione;
- e. sono sviluppate e promosse metodologie di formazione aggiornate (approcci multimediali, e-learning, blended learning, ricerca-azione, ecc);

Aree da migliorare

- b. Dovrebbe essere migliorata la fase che concerne il discutere, stabilire e comunicare una strategia per lo sviluppo delle competenze. Questo include l'accordo su un piano generale di formazione basato sui bisogni presenti e futuri individuali e dell'organizzazione (con la distinzione, ad esempio, fra attività formative obbligatorie e opzionali);
- h. Dovrebbero essere maggiormente valutare gli impatti dei piani di formazione e sviluppo in relazione ai costi delle attività attraverso il monitoraggio, l'analisi costi/benefici, i contenuti formativi, attraverso la comunicazione a tutto il personale e misurarne l'impatto sulle pratiche educative / metodologie.

Idee per il miglioramento

- nessuna

Evidenze

Punteggio

Plan: 80 - Do: 60 - Check: 70 - Act: 70 - Totale 70



Criterio 3: Personale

3.3. Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment

Esempi:

- a. ricercare l'accordo/consenso con il personale su obiettivi e modalità di misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi;
- b. promuovere una cultura di comunicazione aperta e di dialogo e incoraggiare il lavoro di gruppo
- c. creare proattivamente un ambiente che favorisca la formulazione di idee e suggerimenti da parte del personale e sviluppare modalità appropriate allo scopo (modelli per la formulazione e raccolta di suggerimenti, lavori di gruppo, brainstorming);
- d. coinvolgere il personale e i loro rappresentanti nello sviluppo di piani e strategie, nella definizione degli obiettivi, nella progettazione di processi e nella definizione e attuazione delle azioni di miglioramento;
- e. condurre regolarmente indagini sul personale e pubblicarne i relativi risultati / sintesi / interpretazioni;
- f. garantire al personale l'opportunità di esprimere la propria opinione sulle figure di leadership;
- g. consultare i rappresentanti del personale (ad es. i sindacati)

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- d. I rappresentanti del personale sono coinvolti nello sviluppo di piani e strategie, nella definizione degli obiettivi, nella progettazione di processi e nella definizione e attuazione delle azioni di miglioramento;
- e. Sono svolte regolarmente indagini sul personale e sono pubblicati i relativi risultati / sintesi / interpretazioni;

Aree da migliorare

- a. Dovrebbe essere maggiormente ricercato l'accordo/consenso con il personale su obiettivi e modalità di misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi;
- b. Dovrebbe essere promossa una cultura di comunicazione aperta e di dialogo e incoraggiare il lavoro di gruppo
- c. Dovrebbe essere creato un ambiente che favorisca la formulazione di idee e suggerimenti da parte del personale e sviluppare modalità appropriate allo scopo (modelli per la formulazione e raccolta di suggerimenti, lavori di gruppo, brainstorming);

Idee per il miglioramento

- Più occasioni di scambio, formali e informali

Evidenze

Punteggio

Plan: 50 - Do: 40 - Check: 60 - Act: 50 - Totale 50



Criterio 4: Partnership e risorse



Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 4: Partnership e risorse



4.2. Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/ clienti

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 4: Partnership e risorse



Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 4: Partnership e risorse



Gestire le informazioni e la conoscenza

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 4: Partnership e risorse



4.5..Gestisca la tecnologia

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Centro Risorse CAF
Per l'autovalutazione e il miglioramento continuo

Criterio 4: Partnership e risorse

Sintesi complessiva del sottocriterio

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 5: Processi

5.1. Identificare, progettare, gestire e migliorare i processi su base sistematica

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 5: Processi

Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/cliente

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 5: Processi

Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti

Sintesi complessiva del sottocriterio Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 6: Risultati orientati al –cittadino/ cliente

~~Risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino/cliente~~

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 6: Risultati orientati al –cittadino/ cliente

Gli indicatori di orientamento al cittadino/cliente

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 7: Risultati relativi al personale

[Redacted] **personale**

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 7: Risultati relativi al personale

Sintesi complessiva del sottocriterio Punti di forza

Sintesi complessiva del sottocriterio Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 8: Risultati relativi alla società

I

8.1. I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse

Sintesi complessiva del sottocriterio Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 8: Risultati relativi alla società

Gli indicatori della performance sociale dell'organizzazione

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 9: Risultati delle performance chiave

9.1. I risultati esterni: output e outcome riferiti agli obiettivi

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 9: Risultati delle performance chiave

9.2 I risultati interni

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio