

Rapporto DI AUTOVALUTAZIONE

Amministrazione/Ufficio	
-------------------------	--

Presentazione dell'Amministrazione

La presentazione dovrebbe essere di massimo 2 pagine e contenere i seguenti elementi:

- La tipologia di amministrazione/Settore
- Una breve storia in relazione al contesto in cui opera (max ½ pagina)
- I principali servizi erogati
- Le principali partnership stabilite
- I principali stakeholder (interni ed esterni) di riferimento
- L'organigramma

Presentazione del processo di autovalutazione svolto

In massimo una pagina descrivere le modalità attraverso le quali:

E' stato realizzato il processo di autovalutazione (avendo come riferimento gli step da 1 a 6 delle linee guida del modello)

È stato definito e avviato il piano di miglioramento (avendo come riferimento gli step 7,8 e 9 delle linee guida del modello CAF)

Sono stati raccolti i dati e le evidenze relative ai fattori abilitanti e ai risultati, e individuate le priorità di intervento

Criterio 1: Leadership

1.1. 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. 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. rafforzare la fiducia reciproca e il rispetto tra leader e personale (ad es. assicurando coerenza tra mission, vision e valori);
- d. comunicare mission, vision, valori, obiettivi strategici e operativi a tutto il personale dell’istituzione e agli altri portatori di interesse;
- e. rivedere periodicamente mission, vision e valori in conseguenza dei cambiamenti dell’ambiente esterno (sociali, tecnici, economici, politici, ambientali);
- f. gestire i conflitti di interesse identificando le potenziali aree di conflitto e fornendo linee guida al personale;
- 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 (Verbalì 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*

Punteggio

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



Criterio 1: Leadership

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

.....

Punti di forza

- La leadership, consapevole dei bisogni dei diretti fruitori del servizio, ha implementato negli anni un sistema di gestione volto a perseguire politiche attive connesse alle categorie svantaggiate nel rispetto della diversità etniche, religiose e degli apprendimenti
-
- La leadership promuove la formazione del personale per favorire la digitalizzazione nell'organizzazione della scuola
- Sono stati definiti in linea con la mission e la vision gli obiettivi strategici che sono formalizzati nel PTOF
- E' stato definito il piano di miglioramento in base alle criticità emerse nel processo di autovalutazione dell'a. s. 2014-2015 definendo le priorità e i traguardi che l'Istituzione intende perseguire

Aree da migliorare

- Consolidamento della fase Act

Idee per il miglioramento

- Follow-up dei risultati raggiunti in relazione agli obiettivi dell'organizzazione

Evidenze

PTOF

PAI

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	80
<i>Punteggio do</i>	80
<i>Punteggio check</i>	50
<i>Punteggio act</i>	30
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	60



Criterio 1: Leadership

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Al fine di promuovere una cultura dell'innovazione e del miglioramento la leadership si dimostra disponibile ad ogni forma di cambiamento valutando i feedback degli stakeholder
- La leadership condivide le questioni chiave dell'istituzione con il personale e sollecita alla partecipazione attiva e responsabile
- Informazione continua su i temi di interesse con comunicazione puntuale dei riferimenti normativi

Aree da migliorare

Debole motivazione nella fascia del personale più restia ad adeguarsi ai cambiamenti

Totale condivisione degli obiettivi comuni nel rispetto dell'individualità dei diversi indirizzi

Idee per il miglioramento

Condivisione di esperienze per motivare e supportare il personale

Evidenze

Riunioni di Indirizzo

Riunioni Collegiali

Funzione Strumentale: Risorse umane

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	80
------------------------------	-----------

<i>Punteggio do</i>	<i>70</i>
<i>Punteggio check</i>	<i>50</i>
<i>Punteggio act</i>	<i>20</i>
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	55



Criterio 1: Leadership

1.4 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

- Valutazione dell'influenza delle decisioni politiche sull'istituzione
- Rapporto di collaborazione consolidato negli anni con le autorità, le associazioni culturali e professionali e con le aziende
- Implementazione della partnership e del networking con le istituzioni del Territorio

Aree da migliorare

Scarsa efficacia della promozione dei servizi e nella comunicazione dei riconoscimenti pubblici relativi alle attività di eccellenza

Idee per il miglioramento

Aree espositive dei prodotti realizzati

Presentazione a fine anno scolastico dei progetti/servizi ai portatori di interesse

Evidenze

PTOF

Convenzioni con le aziende

Partecipazione del DS e dello staff a incontri e gruppi di lavoro con le organizzazioni politiche/amministrative locali, regionali e nazionali

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	90
<i>Punteggio do</i>	80
<i>Punteggio check</i>	70
<i>Punteggio act</i>	60

PUNTEGGIO ATTRIBUITO	75
-----------------------------	----



Criterio 2: Politiche e strategie

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- L'analisi del contesto sociale, culturale ed economico nel territorio, effettuata in collaborazione con la Camera di Commercio, ha permesso di individuare le esigenze dei portatori d'interesse.
- Con il progetto FiXO l'istituzione sostiene i needs nella transizione dal sistema scolastico al mondo del lavoro.

Aree da migliorare

Manca una procedura standard per valutare l'evoluzione dei bisogni dei portatori d'interesse (utenza scolastica) per rendere l'istituzione pro-attiva nei propri compiti educativi e formativi

Idee per il miglioramento

Questionario che permetta di valutare l'evoluzione dei bisogni dei portatori d'interesse

Valutazione dei bisogni e delle aspettative dei discenti in uscita come feedback per migliorare la performance dell'istituzione

Evidenze

PTOF

Questionari Customer satisfaction

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	80
<i>Punteggio do</i>	70

<i>Punteggio check</i>	60
<i>Punteggio act</i>	50
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	65



Criterio 2: Politiche e strategie

2.2 *Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie tenendo in considerazione i bisogni dei portatori di interesse e le risorse disponibili*

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Viene aggiornata la politica dell'Istituto che promuove collaborazioni con soggetti esterni (università, imprese, associazioni di categoria, Camera di commercio, enti territoriali e altri enti attinenti al mondo del lavoro) per arricchire l'offerta formativa e favorire l'occupazione giovanile e la formazione post diploma.
- Sono aggiornate annualmente nel Piano della Gestione delle Diversità le strategie per l'inclusione dei soggetti BES nella comunità scolastica in base alle risorse umane e finanziarie.

Aree da migliorare

Carente valutazione sistematica dei rischi e dell'opportunità.

Manca un piano per promuovere la valorizzazione del merito scolastico e delle eccellenze.

Idee per il miglioramento

Schede di monitoraggio delle attività più articolate per individuare in modo dettagliato i fattori critici di successo.

Organizzare la partecipazione delle eccellenze alle gare di competizione nazionale.

Evidenze
PTOF
Piano delle Gestioni delle Diversità
Protocolli d'Intesa

Punteggio

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



Criterio 2: Politiche e strategie

2.3 Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- I portatori di interesse sono coinvolti nell'implementazione delle strategie e della politica scolastica attraverso la partecipazione agli organi collegiali (Consiglio d'Istituto, CTS.....) e la somministrazione dei questionari di soddisfazione nell'ottica di un miglioramento della performance dell'istituzione.
- Comunicazione di obiettivi, piani e compiti (progetti scolastici, piani educativi, didattici, sociali e culturali, carte dei servizi, etc.) attraverso le riunioni degli organi collegiali e il PTOF

Aree da migliorare

Carente il follow-up dei risultati raggiunti al termine di ogni anno scolastico

Idee per il miglioramento

Sviluppo di metodi per stabilire il rapporto tra risorse e *output intermedi* e tra risorse e *output finali erogati ai soggetti esterni* e confronto con l' *outcome*

Evidenze

PTOF

Verbali degli organi 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>40</i>
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	65



Criterio 2: Politiche e strategie

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Per sviluppare una cultura di innovazione la scuola ha organizzato corsi di formazione del personale docente su metodologie innovative che promuovono l'uso di web application anche in classi in cui non è attivo il progetto cl@sse 2.0
- Per gestire efficacemente il processo di cambiamento l'Istituzione ha aderito a Reti di Scuole al livello nazionale e territoriale perché attraverso un benchmarking possa migliorare anche nella performance

Aree da migliorare

Necessità di implementare l'uso delle nuove tecnologie nelle classi in cui non è attivo il progetto cl@sse 2.0

Da migliorare la rilettura del monitoraggio relativo al tasso di abbandono e di assenteismo dei discenti per definire nuove strategie

Idee per il miglioramento

Per una didattica digitale, allestire una postazione PC- proiettore nelle aule che ne sono sprovviste poiché i discenti non sempre sono dotati di strumenti per accedere alle web applications

Prevenire l'abbandono scolastico attuando progetti in collaborazione con gli enti locali, con il settore terziario e il volontariato; inoltre predisporre nei locali della scuola in orario pomeridiano attività di recupero / consolidamento con tutor peer to peer.

Evidenze

PTOF

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	<i>80</i>
<i>Punteggio do</i>	<i>70</i>
<i>Punteggio check</i>	<i>60</i>
<i>Punteggio act</i>	<i>50</i>
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	65



Criterio 3: Personale

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Sono utilizzate appropriate schede per la progettazione delle attività e i monitoraggi in itinere e finale
- Condivisione dei criteri oggettivi per il reclutamento, la promozione e l'assegnazione degli incarichi

Aree da migliorare

Difficoltà nel reperire il personale per gli incarichi

La specificità degli indirizzi definisce bisogni diversi nel personale che sono relazione anche alle necessità e alle aspettative dei portatori di interesse.

Idee per il miglioramento

Maggiore autonomia nella gestione dei dipartimenti.

Evidenze

Schede progettazione incarichi/attività POF

Verbali Collegi dei Docenti, Consigli di Istituto e del Consiglio d'Indirizzo

Questionari di soddisfazione docenti e ATA

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	70
<i>Punteggio do</i>	70
<i>Punteggio check</i>	50
<i>Punteggio act</i>	50
<i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i>	60



Criterio 3: Personale

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Nel PTOF è declinato il piano di formazione del personale basato sui bisogni presenti e futuri del singolo e dell'organizzazione che promuove la modernizzazione e l'innovazione dell'istituzione

Aree da migliorare

Necessità di un monitoraggio per valutare l'impatto della formazione in relazione ai costi delle attività per l'istituzione

Idee per il miglioramento

Scheda di monitoraggio per valutare l'efficacia della formazione e la ricaduta sulla didattica

Evidenze

PTOF

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	80
<i>Punteggio do</i>	80
<i>Punteggio check</i>	70
<i>Punteggio act</i>	50
<i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i>	70



Criterio 3: Personale

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

Punti di forza

- Si cerca di coinvolgere il personale nello sviluppo di piani e strategie e nell'attuazione del piano di miglioramento
- Viene promosso il lavoro di gruppo in ogni settore organizzativo e di sviluppo
- Un team di docenti competenti prepara, per l'anno scolastico 2016-2017, il test in entrata per le classi prime e terze

Aree da migliorare

Necessità di consolidare il consenso del personale su obiettivi e modalità di misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi;

Necessità di coinvolgere tutto il personale nella progettazione dei processi e nella definizione e attuazione delle azioni di miglioramento

Idee per il miglioramento

Maggiore autonomia nella gestione dei diversi indirizzi per soddisfare le esigenze dei portatori d'interesse nell'ottica di perseguire gli obiettivi strategici comuni dell'istituzione

Evidenze

PTOF

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	<i>60</i>
<i>Punteggio do</i>	<i>60</i>
<i>Punteggio check</i>	<i>50</i>
<i>Punteggio act</i>	<i>40</i>
<i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i>	<i>52,5</i>



Criterio 4: Partnership e risorse

4.1. Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Nel PTOF sono identificati i partner (Università, CIPAT, Reti di scuole, Conservatorio, ASL e aziende locali) e definiti gli accordi di collaborazione
- Sono sviluppate partnership multifunzionali che contribuiscono al processo educativo dei discenti con associazioni culturali e sportive

Aree da migliorare

Carente la partnership con la scuola primaria e con quella secondaria di primo grado volta all'attuazione di progetti congiunti

Manca un monitoraggio efficace sui processi, i risultati e il coinvolgimento complessivo nelle partnership

Idee per il miglioramento

Proporre alle scuole primarie e secondarie di primo grado progetti da attuare nella nostra scuola

Evidenze

Protocolli d'Intesa
Accordi di rete
PTOF

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	80
<i>Punteggio do</i>	60
<i>Punteggio check</i>	50
<i>Punteggio act</i>	50
<i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i>	60



Criterio 4: Partnership e risorse

4.2. Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/ clienti

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Partecipazione attiva dei rappresentanti dei discenti agli organi collegiali
- Presenza della FS Gestione delle diversità, che mantiene relazioni con le famiglie di alunni in difficoltà (BES)

Aree da migliorare

Manca una modalità per raccogliere idee e suggerimenti dei cittadini/clienti

Difficoltà di coinvolgere le famiglie nelle attività proposte dall'istituzione

Idee per il miglioramento

Allestire un'area nel sito della scuola in cui i discenti e le famiglie possano lasciare idee e suggerimenti

Per la componente famiglie organizzare un incontro del rappresentante d'Istituto con i rappresentanti dei genitori delle classi per condividere bisogni e necessità e per coinvolgere le famiglie nei piani di gestione della scuola

Evidenze

Verbali riunioni degli organi collegiali

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	60
<i>Punteggio do</i>	60
<i>Punteggio check</i>	40
<i>Punteggio act</i>	40
<i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i>	50



Criterio 4: Partnership e risorse

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Il budget finanziario annuale viene effettuato sulle entrate sicure allineando la gestione finanziaria agli obiettivi strategici

Aree da migliorare

Razionalizzare le risorse

Idee per il miglioramento

Incrementare nei budget dati di performance non finanziari

Evidenze

Bilancio annuale

PTOF

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	80
<i>Punteggio do</i>	80
<i>Punteggio check</i>	70
<i>Punteggio act</i>	70
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	75



Criterio 4: Partnership e risorse

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- E' assicurato a tutto il personale l'accesso alle informazioni e ai materiali attraverso il sito della scuola, organizzato per aree tematiche e per annualità, il quale garantisce la conservazione del patrimonio di conoscenze e informazioni del personale che lascia la scuola
- I materiali didattici sono raccolti nella piattaforma del corso serale e in quella della cl@sse 2.0 e nell'area Materiale didattico del registro elettronico

Aree da migliorare

Carente l'efficacia della procedura di elaborazione e utilizzo delle informazioni provenienti dall'esterno

Idee per il miglioramento

Standardizzare un processo di elaborazione e utilizzo delle informazioni provenienti dall'esterno

Evidenze

Matercom
Piattaforme Moodle
Sito della scuola

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	90
<i>Punteggio do</i>	90
<i>Punteggio check</i>	60
<i>Punteggio act</i>	60
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	75



Criterio 4: Partnership e risorse

4.5..Gestisca la tecnologia

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- L'istituzione utilizza la tecnologia nella gestione delle risorse e delle attività
- La tecnologia è considerata dall'istituzione un supporto per interagire con le famiglie dato che il colloquio in molti casi è carente

Aree da migliorare

Necessità di potenziare l'uso delle tecnologie in alcuni Indirizzi di studio

Idee per il miglioramento

Istallare in tutte le aule un proiettore o una LIM che permettano un'attività didattica improntata sulle nuove tecnologie

Evidenze

PTOF

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	90
<i>Punteggio do</i>	80
<i>Punteggio check</i>	65
<i>Punteggio act</i>	65
<i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i>	75



Criterio 4: Partnership e risorse

4.6. Gestisca le infrastrutture

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Presenza di un congruo numero di laboratori tecnologici

Aree da migliorare

Necessità di garantire il mantenimento di edifici, uffici e attrezzature nel rispetto dei vincoli ambientali e assicurando efficienza ed economicità dei costi relativi

Idee per il miglioramento

Implementare la strumentazione e i materiali nei laboratori scientifici

Evidenze

PTOF

Punteggio

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



Criterio 5: Processi

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Nel PTOF sono definiti i processi chiave per il raggiungimento della mission e del valore aggiunto dell'istituzione, che sono monitorati con regolarità

Aree da migliorare

Il monitoraggio delle attività non è seguito da una efficace rilettura e/o correzione e miglioramento del processo

Idee per il miglioramento

Maggiore coinvolgimento dei principali portatori di interesse nel miglioramento dei processi

Evidenze

Piano di miglioramento

PTOF

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	80
<i>Punteggio do</i>	70
<i>Punteggio check</i>	40
<i>Punteggio act</i>	10
<i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i>	50



Criterio 5: Processi

5.2 Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/ cliente

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Nel sito sono disponibili informazioni appropriate e affidabili per aiutare e sostenere i discenti/le famiglie e gli altri principali portatori di interesse
- Viene assicurata l'accessibilità agli uffici anche in orario pomeridiano

Aree da migliorare

Con il servizio Mastercom viene effettuata una comunicazione efficace alle famiglie ma manca la possibilità di interazione con le stesse

Necessità di migliorare la promozione del questionario di soddisfazione nella componente Famiglie

Idee per il miglioramento

Attraverso un focus group coinvolgere i discenti/le famiglie e altri stakeholder nella progettazione e nel miglioramento di servizi e prodotti

Coinvolgere i rappresentanti dei discenti e delle famiglie nella progettazione di canali di informazione più adeguati al cittadino / cliente

Evidenze

Sito

Questionario di soddisfazione

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	60
<i>Punteggio do</i>	50
<i>Punteggio check</i>	30
<i>Punteggio act</i>	20
<i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i>	40



Criterio 5: Processi

5.3 Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Uso di piattaforma e-learning per gli studenti del corso Diplomarsi online e per le cl@ssi 2.0 in cui i docenti inseriscono materiali autoprodotti o reperiti sul Web
- L'istituzione apprende attivamente dalle innovazioni di altre organizzazioni a livello regionale e nazionale attraverso le reti di scuole

Aree da migliorare

Destinare risorse finanziarie per introdurre gli strumenti digitali in tutte le aule

Idee per il miglioramento

Disporre in tutte le aule videoproiettori o LIM

Evidenze

Piattaforme e-learning

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	70
<i>Punteggio do</i>	50
<i>Punteggio check</i>	30
<i>Punteggio act</i>	30
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	45



Criterio 6: Risultati orientati al –cittadino/ cliente

6.1. *I 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

6.2 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

7.1. I risultati della misurazione della soddisfazione e della motivazione del personale

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 7: Risultati relativi al personale

7.2 *Gli indicatori di risultato del personale*

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

8.2 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