

Formazione personale ATA Guardarobieri, cuochi, infermieri Il segmento

Qualità del servizio nelle istituzioni educative e scolastiche

giugno 2017



Area funzionale
per il supporto all'autonomia scolastica
Giovanni Roberi



Principi normativi sulla gestione delle PA



Area funzionale
per il supporto all'autonomia scolastica
Giovanni Roberi

Dlgs 30 marzo 2001, n. 165 1/2

Principi
generali
come da
art. 117 Cost

- Art. 2 c. 1. Le PA* ispirano l'organizzazione ai seguenti criteri:
 - a) ... perseguimento obiettivi di **efficienza, efficacia, economicità**
 - b) ampia **flessibilità**, garantendo adeguati margini alle determinazioni operative e gestionali ...
 - c) ... dovere di **comunicazione** interna ed esterna, ...
 - d) **imparzialità e trasparenza** dell'azione amministrativa, anche attraverso l'istituzione di URP
 - e) armonizzazione d. **orari di servizio e di apertura** ... con le esigenze dell'utenza ...



* Art. 1 c. 2. Per PA si intendono tutte le amministrazioni dello Stato, compresi gli **istituti e scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative**



Terminologia

- **Efficacia**
 - Rapporto fra risultati ottenuti e obiettivi preventivati e istituzionali
 - diritto all'istruzione e successo formativo (istituzioni scolastiche)
 - educazione e sviluppo intellettuale e fisico (istituzioni educative)
- **Efficienza**
 - Rapporto fra risorse impiegate (umane, finanziarie, tempo, energia) e risultati ottenuti
 - ottimizzazione d. risorse per garantire il servizio
 - migliore risultato possibile con le risorse disponibili



Dlgs 30 marzo 2001, n. 165 2/2

Principi generali come da art. 117 Cost

• Art. 25

- 2. Il DS assicura la gestione unitaria dell'istituzione, ne ha la legale rappresentanza, è responsabile della gestione d. risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio. ... In particolare il DS organizza l'attività scolastica secondo criteri di efficienza e di efficacia formative ...
- 3. ... il DS promuove gli interventi per assicurare la qualità dei processi formativi e la collaborazione delle risorse culturali, professionali, sociali ed economiche del territorio, ... e per l'attuazione del diritto all'apprendimento da parte degli alunni.



Dlgs 150/2009

Attuaz. L. 15/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle PA

• Art. 3 c. 2

- 2. Ogni PA è tenuta a misurare ed a valutare la performance con riferimento:

- all'amministrazione nel suo complesso
- alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e
- ai singoli dipendenti



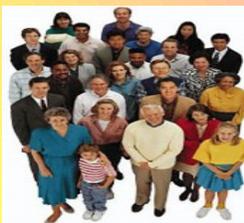
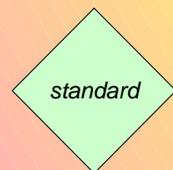
"Great... Just what we need: another quality-improvement campaign!"

Dlgs 286/1999

Attuaz. L. 59/1997 Strumenti monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle PA

• Art. 11 Qualità dei servizi pubblici (e carte servizi)

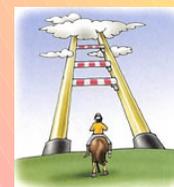
- 1. I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che:
 - promuovono il miglioramento della qualità e
 - assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e
 - la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge,
 - alle inerenti procedure di valutazione e
 - definizione degli standard qualitativi.



Terminologia

• Standard

- situazione o modello "normale/tipico" che si assume a riferimento (esemplare/campione)
- norma (cogente o volontaria) che fissa le caratteristiche del prodotto/servizio, per garantire all'utente uniformità e una determinata "qualità"
- soglia minima/base di riferimento



• Stakeholder

- portatori di interesse, interlocutori/soggetti a cui si deve rendere conto
- stakeholder primari (direttamente coinvolti n. attività d. organizzazione) per le istituzioni educative:
 - convittori/semi-convittori (alunni/studenti)
 - genitori



DI 44/2001 1/2

Regolamento gestione amministrativo-contabile
d. istituzioni scolastiche

- Art. 2 c. 2
 - La gestione finanziaria delle istituzioni scolastiche ... è improntata a **criteri di efficacia, efficienza ed economicità** e si conforma ai principi della **trasparenza, annualità, ...**
- Art. 22 Gestione dei convitti annessi alle istituzioni scolastiche
 - 1. La gestione delle attività convittuali costituisce specifico progetto del programma annuale da realizzare, di norma, con le entrate ad esso finalizzate. ...
 - 2. La gestione d. attività convittuali è improntata al principio d. **economicità e d. utilizzo ottimale d. strutture, al fine di ridurre i costi a carico dei convittori**

DI 44/2001 2/2



- ...
 - 3. **In caso di squilibri finanziari della gestione d. convitto che persistano > 3 esercizi finanziari, l'istituzione scolastica, ..., dispone la cessazione d. attività, destinando le strutture ad un utilizzo economico produttivo.**
 - 4. **Al fine d. gestione ottimale d. strutture e di una maggiore valorizzazione d. risorse profess., ..., l'istituzione può svolgere attività e servizi a favore di terzi con le modalità ed i limiti previsti dall'art. 21. Gli utili ... sono destinati a ridurre la retta dei convittori nonché a coprire la quota di spese generali ...**

Strumenti normativi per la qualità del servizio
scolastico ed educativo



Area funzionale
per il supporto all'autonomia scolastica
Giovanni Roberi



II SNV

Che cos'è

- Valutare l'efficienza e l'efficacia del sist. educ.
leF per il miglioramento:
(DPR 80/2013)
 - qualità offerta formativa
 - apprendimenti
- Con periodicità **triennale** il Ministro fissa le **priorità strategiche d. valutazione d. SNV**
(DPR 80/2013)
- Nel **2014-17** sarà particolarmente indirizzata:
(Dir. MIUR 11/2014)
 - riduzione d. dispersione e dell'insuccesso scol.
 - riduzione d. differenze geografiche n. apprendimento
 - rafforzamento d. competenze di base
 - valorizzazione d. esiti a distanza (università e lavoro)

- 5.3. Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la **max semplificazione d. procedure ed un'informazione completa e trasparente.**
- 5.4. L'attività scolastica, ed in particolare l'**orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità** ...



- 7.1. **La scuola,... è responsabile d. qualità d. attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative d. alunni, ...**



- 10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

- 10.1. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telef., via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati
- **Il DS, dopo avere esperito ... indagine ..., risponde, ...** in forma scritta, con celerità e, comunque, **non oltre 15 gg., attivandosi per rimuovere le cause** che hanno provocato il reclamo.
- 10.2. **Per raccogliere elementi utili alla valutazione** d. servizio, si effettua una **rilevazione mediante questionari** opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e - per Sec. Il grado - anche agli studenti.
- I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una **graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.**



Tipologie di norme per il perseguimento della qualità

• Norma giuridica

- norma naz., region. o UE
- generale, si applica in tutti i casi
- coattiva per tutti, spesso sanzioni per inadempienza
- *ratio*: definisce regole estensive, ordinamento, *standard* di sistema
- serve a garantire al cittadino un livello base uniforme

• Norma volontaria

- norma tecnica concordata definisce caratteristiche di prodotti/servizi/processi/enti specifici e a cui si può aderire
- ev. sanzioni solo per associati
- *ratio*: risposta a bisogni del cliente e di regolamentaz. di settore
- serve ad accrescere la soddisfazione del cliente
- si applica spesso ad aree non presidiate da norme cogenti

Qualità e miglioramento del servizio nelle istituzioni educative



**Area funzionale
per il supporto all'autonomia scolastica**
Giovanni Roberi

Caratteristiche del servizio delle istituzioni educative

- immateriale/intangibile
 - la valutazione a priori e ex post è soggettiva e si basa sugli attributi tangibili e sull'esperienza di altri utenti o propria
 - difficoltà standardizzazione servizio
- intrasportabile/inseparabile
 - produzione e consumo sono contestuali
- deperibile o non facilmente conservabile/immagazzinabile
- domanda poco prevedibile
- forte interazione fra erogatore e utente
 - l'utente partecipa attivamente al processo e chiede personalizzazioni
- forte regolamentazione con norme cogenti
- disservizi non facilmente ovviabili
 - scuse e indennizzi



Perseguimento qualità n. istituzioni educative (e scolastiche) 1/2

- Principali norme cogenti

- come PA
 - rispetto dei principi di efficacia, efficienza, economicità
 - norme generali delle PA
- come scuola
 - diritto all'istruzione e successo formativo
 - SNV sistema nazionale di valutazione
 - carta dei servizi
 - ordinamenti
- come istituzione educativa
 - educazione e sviluppo intellettuale e fisico
 - ordinamento
 - norme relative alle collettività
- settori specifici
 - alimentazione: norme relative agli ambienti ristorativi, HACCP
 - cura della persona: *standard* professionali e igienico-sanitari, ...



Perseguimento qualità n. istituzioni educative (e scolastiche) 2/2

- Norme volontarie

- **norme** tecniche/disciplinari *standard*
- scopo: SGQ tengono sotto controllo i processi e i prodotti/servizi erogati per migliorare la soddisfazione clientela

- Ente di certificazione

- ente indipendente o terzo constata (certifica) la conformità iniziale e periodica allo *standard* o al SGQ scelto



Come tenere sotto controllo i processi e il servizio erogato dalle istituzioni educative?

• Principali strumenti gestionali

- carta dei servizi (obblig.)
- regolamento di istituto e del convitto (obblig.)
- piano di attività del personale ATA (obblig.)
- manuale della qualità
- organigramma e/o funzionigramma
- mansionari di lavoro e delle procedure (obblig.)
- *check-list*
- modulistica
- strumenti per rilevare esigenze/aspettative (obblig.)
- strumenti per rilevare il gradimento (obblig.)



Quale qualità?



Istituzione educativa
(prestazione)

Qualità progettata
(e promessa)

Qualità erogata



Utente
(soddisfazione)

Qualità attesa
(bisogni espressi e impliciti)

Qualità/valore
percepito e paragonato
(soddisfazione bisogni)

Check-list



- Lista di controllo
 - elenco esaustivo di cose da fare o da verificare per eseguire una determinata attività/processo/procedura complessa
- scopi:
 - ridurre al minimo gli errori/dimenticanze e minimizzarne gli effetti
 - migliorare efficacia ed efficienza
 - assicurare il rispetto di una o più norme e/o di uno *standard* minimo o garantito (promesso)



- Esempi *check-list*

- http://www.usl2.toscana.it/documenti/checklist_assistenza_paziente.pdf
- http://www.residenziacioloazzurro.com/res/site13065/res563175_PROTOCOLLO-PER-LA-GESTIONE-DEI-FARMACI.pdf
- <http://www.rinascitavita.org/wp-content/uploads/2012/10/PROTOCOLLO-FARMACI-E-DISPOSITIVI-MEDICI.pdf>
- http://www.sifoweb.it/images/pdf/attivita/attivita-scientifica/aree_scientifiche/Gestione_del_Rischio_Clinico/pdf/Manuale_Checklist_con_copertina.pdf
- www.abcuoco.it/wp-content/uploads/2016/05/check-list-dopo-il-servizio.pdf
- <http://www.domusdeluna.it/downloads/moduli/CheckListPulizieCucina.pdf>
- <http://findingourwaynow.com/wp-content/uploads/2015/09/Bread-Checklist.pdf>
- <http://www.ospedalesancarolo.it/sites/default/files/allegati/generici/raccolta%20biancheria.pdf>
- http://www.asl.vt.it/Ospedaliere/DirSanPOC/Documentazione/procedure/2009/lavanoio_23_02_2009.pdf
- <https://www.polime.it/files/file/Procedure/Gestione%20Biancheria.pdf>
- <https://shop.briggscorp.com/pdf/CFS14-3.pdf>

Strumenti per rilevare gradimento/soddisfazione d. utenza

- Questionari scritti
 - cartacei
 - via mail
 - *form* online
- Interviste
 - in presenza
 - telefoniche
 - *focus group*



- Reclami e segnalazioni
 - in presenza (al momento)
 - recapitati in vario modo (*ex post*)
 - n. rinunce al servizio



