



Nr. 0012037



La partecipazione
al “Concorso Premiamo i risultati”
“Migliorare per...Innovare&Premiare”
3° Circolo “San Giovanni Bosco”
Massafra (TA)

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione



Grazia Castelli

Il Contesto



2002

Costruzione e applicazione del SGQ

2008

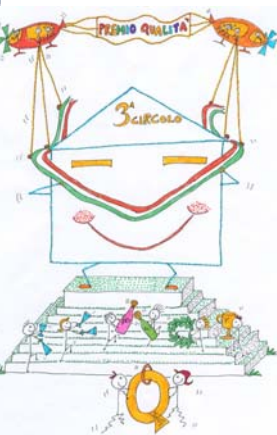
Termine 2° triennio SGQ

2009

Inizio 3° triennio SGQ

- Processi chiave
- Indicatori
- Attenzione al cliente
- Azioni di miglioramento

Direttiva "Per una PA di qualità" del 19.12.2006



2007

Sperimentazione modello CAF

2008

Partecipazione PQ PPAA

2009

Partecipazione Concorso "Premiamo i risultati"

- Autovalutazione come punto di partenza del miglioramento continuo
- Amministrazione vincitrice PQ

"La qualità non e' mai un accidente, ma il risultato di uno sforzo intelligente"..... e continuo

“Premiamo i risultati”



E' un concorso promosso dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione - Dipartimento della Funzione Pubblica - finalizzato a premiare **i risultati e l'impegno a migliorare le performance nonché a valorizzare gli esempi di buona amministrazione**

Il concorso comprende quattro diverse sezioni:

- ✓ miglioramento del servizio erogato e della soddisfazione dei relativi clienti
- ✓ miglioramento nelle pratiche di gestione e nella soddisfazione del personale
- ✓ ampliamento delle relazioni con gli stakeholder esterni nella progettazione e/o valutazione dei servizi e delle politiche
- ✓ riduzione dei costi di funzionamento



Perché partecipare? **Formez**

per gli uffici e le amministrazioni candidate



verificare la propria capacità di pianificare interventi di miglioramento

per gli uffici e le amministrazioni ammesse



misurarsi con la sfida del miglioramento, secondo un percorso dichiarato che individua risultati attesi e tempi certi per il loro raggiungimento

per gli uffici e le amministrazioni finaliste



ottenere una valutazione esterna dei risultati ottenuti

per gli uffici e le amministrazioni premiate



ricevere un riconoscimento pubblico, introdurre elementi di meritocrazia nella contrattazione decentrata e partecipare, ad azioni di diffusione e valorizzazione dell'esperienza realizzata

Miglioramento “di rottura”

4 PdM

Miglioramento dei servizi erogati e della soddisfazione dei clienti

Miglioramento nelle pratiche di gestione e nella soddisfazione del personale

Finalità del percorso

Strategia nei processi

Riduzione dei costi di funzionamento

Ampliamento delle relazioni con gli stakeholder esterni nella progettazione e/o valutazione dei servizi e delle politiche

Proposta metodologica unitaria

Comunicazione / coinvolgimento

Innovazione



Miglioramento “*di rottura*”

L'innovazione non è un solo fatto tecnico, un metodo rigido che determina il successo di un'idea, di un'intuizione, di una proposta, è piuttosto **il frutto di un'attitudine mentale**, di una predisposizione psicologica che va alimentata con la ricerca, il confronto, lo scambio di più punti di vista

Il Piano di Miglioramento Integrato durante la sua esecuzione ha attivato strumenti e tecniche per costruire un percorso che, dalla pianificazione fino alla realizzazione, ha unito **razionalità e strategia nei processi di elaborazione delle politiche del cambiamento organizzativo** del 3° Circolo “San G. Bosco”

La **comunicazione e il coinvolgimento** hanno interessato tutte le fasi del Piano per favorire la **cultura dell'innovazione** come processo che occorre saper stimolare, indirizzare, coordinare e concretizzare attraverso approcci e soluzioni in grado di perseguire l'innovazione che pone l'Organizzazione in una posizione di duraturo vantaggio competitivo rispetto alla concorrenza



Miglioramento “*di rottura*”

La **finalità del percorso** è stata la **gestione innovativa di attività** per valorizzare le risorse umane, per responsabilizzare il personale, per sviluppare una cultura organizzativa orientata ai risultati, attraverso l’attivazione di un **processo di miglioramento a tutto campo** delle condizioni organizzative e gestionali della scuola, quali la politica delle risorse umane, le nuove tecnologie, la comunicazione, la valutazione e il controllo interno, le partnership, che rappresentano sicuramente un fattore decisivo di facilitazione dell’innovazione

Le attività proposte e realizzate dai quattro gruppi di miglioramento mostrano elementi di una **proposta metodologica unitaria**, che si arricchisce e si completa con la formulazione approfondita e sistematizzata di un importante elemento che chiude il ciclo del processo di pianificazione: **il sistema di monitoraggio e valutazione dei piani**



Partner privilegiati

per ... un percorso guidato



Fase iniziale: informazioni sulle modalità del concorso

Fase in itinere: linee guida ed esempi sull'utilizzo degli strumenti di pianificazione e valutazione

Fase in itinere: sistema di monitoraggio

Fase finale: sistema di valutazione

Fase conclusiva: indagine sulla partecipazione al concorso

*"Il vero viaggio di scoperta non consiste nel cercare nuove terre,
ma nell'avere occhi nuovi" Marcel Proust*



Gruppi in ...

... viaggio

I quattro gruppi di miglioramento hanno intrapreso percorsi diversi, ma integrati



mirati a perseguire obiettivi condivisi con l'utilizzo di metodologie efficaci che hanno permesso di raggiungere risultati concreti, migliorando visibilmente le performance dell'organizzazione



Migliorare per ... innovare

Gli strumenti di pianificazione integrata del cambiamento

si propongono come sostegno metodologico per ideare e realizzare l'innovazione finalizzata al miglioramento

attraverso

approccio sistemico che incentiva la coerenza e l'equilibrio delle scelte e delle soluzioni

l'empowerment istituzionale, che favorisce lo sviluppo delle capacità di leggere il contesto e individuare in autonomia le migliori soluzioni da adottare

Il processo di ideazione, progettazione e diffusione degli strumenti come caratteristica distintiva dell'approccio della scuola, orientato al miglioramento continuo, all'autoapprendimento, alla sperimentazione e alla valutazione dei risultati raggiunti

Il miglioramento più significativo introdotto riguarda sicuramente l'estensione e l'approfondimento, potremmo dire la sistematizzazione, della metodologia di monitoraggio e di valutazione dei Piani



Le soluzioni adottate



Miglioramento dei servizi erogati e della soddisfazione dei clienti



Partecipazione e coinvolgimento per veicolare mission, vision, strategie e diffusione dei risultati

Miglioramento nelle pratiche di gestione e nella soddisfazione del personale



***Performance Evaluation* come strumento di sviluppo del personale per perseguire politiche premianti**

Ampliamento delle relazioni con gli stakeholder esterni nella progettazione e/o valutazione dei servizi e delle politiche



Dalla customer satisfaction alla stakeholder satisfaction che misura l'efficacia strategica della organizzazione e assicura un processo di negoziazione di tipo win-win a 360°

Riduzione dei costi di funzionamento



Pratiche di gestione efficaci finalizzate alla riduzione dei costi

I risultati

Clieni soddisfatti cruscotto **99,7%**
Percentuale indicatori positivi **94%**
Soddisfazione dei risultati **96%**

Comprensione motivi
rilevazione competenze **99 %**
Motivazione a partecipare
alla sperimentazione **99 %**
Coinvolgimento del personale
nella valutazione **83%**

Dematerializzazione dei contratti **42%**
Riduzione costi supplenze **67%**

Iniziative realizzate **23**
Azioni di miglioramento **1**
Visibilità sul territorio **12**
Rapporti attivi con altre realtà **39**
Riconoscimenti **11**
Grado di consapevolezza **95%**

Oggi si può sempre più affermare che l'organizzazione è un sentimento di appartenenza e che lo scopo di ogni collettivo è la produzione del clima migliore per la produzione di ricchezza: sempre più per tutti e sempre più progressivamente soggettiva E. Spaltro



Effetti del miglioramento

Maggiore attenzione alle esigenze espresse degli stakeholder

Maggiore consapevolezza delle decisioni relative ai processi di cambiamento

Esperienza maturata

Visibilità e valorizzazione dell'esperienza realizzata
Motivazione del personale

Maggiore coinvolgimento dei partner esterni

L'innovazione è contagiosa



Effetti del miglioramento



Comunicazione
organizzativa

Formazione di un percorso
di sviluppo culturale
per le persone
e *per l'organizzazione*

Miglioramento
del clima
organizzativo

Professionisti di provata
competenza
e con *uno stile unico*

Approccio strutturato
alla propria gestione
con un *paniere*
di metodologie e tecniche
di altissimo livello

L'innovazione è contagiosa



I fattori di successo

**miglioramento organizzativo
che presuppone
coinvolgimento e formazione**

**tutto ciò è possibile
se si dispone di giusti riferimenti
e di approcci adeguati**

**Dare una visione all'organizzazione
coagulare tutti attorno ad un sogno
porsi obiettivi ambiziosi**









**condivisione di un linguaggio comune
concretizzando valori e modi di essere**

**sviluppo della cultura del dialogo
e del confronto nel quale
è necessario investire
tempo ed emozioni**

***Il miglioramento, l'innovazione, l'eccellenza sono frutto di un
delicato equilibrio di valori, metodo, passione***



Riflessioni conclusive



La passione porta al successo che è una conquista di coloro che fanno accadere le cose, non di coloro che lasciano che le cose accadano

La passione porta alla conquista di quella innovazione che, con audacia, bisogna mettere in campo perché solo così ...l'innovazione diventa davvero contagiosa, nella consapevolezza che è sempre un punto di partenza per proseguire il viaggio di scoperta ... da cui ripartire ...



Per informazioni

Dott.ssa Grazia Castelli e-mail grazia.castelli@istruzione.it

Ins. Maurizia Marrari criteria owner PdM 1

Ins. Valentina Bellini criteria owner PdM 2

Ins. Antonia Mellone criteria owner PdM 3

DSGA Maria Summa criteria owner PdM 4

Contatto tel. 099 8801180 / fax 099 8806136

e-mail istituzionale taee07000r@istruzione.it

Sito della scuola www.terzocircolomassafra.it

Trovarsi insieme è un inizio, restare insieme un progresso ...

lavorare insieme un successo ... vincere insieme un trionfo

Anonimo