



## ***Istituto Tecnico Statale Commerciale e per Geometri "Umberto I"***

**6 3 1 0 0 - A S C O L I P I C E N O**

Via delle Torri, 4 - Tel. (0736) - Pres. 249063 - Segr. 258170 - Fax. 262776 - Cod. Fisc. 80003670447 - c.c.postale n. 178632

Sito internet [www.itcgap.com](http://www.itcgap.com) E mail istituzionale [aptd030001@istruzione.it](mailto:aptd030001@istruzione.it) E mail [itcg.ap@tin.it](mailto:itcg.ap@tin.it) Pec [itcgap@pec.itcgap.com](mailto:itcgap@pec.itcgap.com)

Prot. n. 9218/A15a

Ascoli Piceno, 17 novembre 2010

### **PIANO DELLA PERFORMANCE**

**Deliberato dal Consiglio di Istituto dell'I.T.C.G. UMBERTO I  
di Ascoli Piceno nella seduta del 17 novembre 2010  
in conformità all'art. 10 comma 1 lettera a) del d.lgs. 150/09 e  
alla Delibera CIVIT n. 88/10**

Il presente Piano costituisce un documento programmatico di durata triennale (anni di riferimento: 2011, 2012, 2013) ma modificabile annualmente, anche sulla base della verifica dei risultati organizzativi e individuali contenuti nella "Relazione sulla Performance" (art. 10 comma 1 lettera B del d.lgs. 150/09). Il Piano concerne i servizi che la scuola fornisce ai suoi utenti, con esclusione di quelli offerti dal Personale Docente sia nelle attività curricolari sia nelle attività extracurricolari, in quanto, come previsto dall'art. 74 comma 4 del d.lgs. 150/09, non è ancora stato emanato il DPCM, che di concerto con MIUR e MEF individua limiti e modalità di applicazione della performance al personale docente. Il Piano contiene altresì gli obiettivi e gli indirizzi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali e intermedi e alle risorse, gli indicatori e la misurazione della performance dell'Amministrazione. Esso si articola, ai sensi della Delibera CIVIT n. 88/10, nella rappresentazione analitica della performance in ciascun servizio che la scuola fornisce, per il tramite del personale A.T.A, all'utenza. In altri termini, la performance dell'Amministrazione, di cui al presente piano, dipende dalla performance individuale di ciascun dipendente cui spetta l'erogazione di un servizio secondo gli standard di seguito definiti; sicché la misurazione e la valutazione della performance dell'Amministrazione, da effettuarsi in sede di "Relazione sulla Performance", rappresenterà insieme e indissolubilmente la verifica dei risultati individuali raggiunti. Del resto, la misurazione e la valutazione della performance individuale concerne, ai sensi dell'art. 9 comma 2 del d.lgs. 150/09, il raggiungimento di obiettivi specifici individuali o di gruppo e la qualità del contributo assicurato da ciascuno alla performance dell'Amministrazione. In tal senso, si precisa che gli standard di qualità, di cui al punto 4 del presente piano, costituiscono gli obiettivi da assegnare nel definitivo Piano delle Attività ai dipendenti quali elementi costitutivi del loro mansionario. Al contrario, gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi, contenuti al punto 4 del presente piano, concernono il possibile miglioramento delle prestazioni erogate: la verifica circa il loro raggiungimento misura solo l'efficacia degli strumenti utilizzati dalla scuola per il miglioramento delle prestazioni fornite all'utenza.

Il presente Piano contiene in allegato la Direttiva Generale del MIUR sull'azione amministrativa e la gestione anno 2010; nel caso in cui dal MIUR provengano indicazioni che, in tutto o in parte, smentiscono il presente Piano, esso sarà rivisto alla loro luce.

#### **1) MAPPA DEI SERVIZI**

Si individuano così come di seguito i processi di pertinenza della scuola, che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio al pubblico. Per ogni tipologia individuata sono riportati: le principali caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che usufruisce del servizio. L'analisi fornisce i dati e le informazioni necessarie per l'attuazione delle successive azioni finalizzate all'elaborazione degli standard di qualità.

**ASSISTENTI AMMINISTRATIVI**  
**UFFICIO DIDATTICA**

Comunicazione e inserimento nel programma assenze e ritardi alunni- Sms- genitori  
Rilascio certificati – manuale – genitori e studenti  
Rilascio nulla osta altro istituto – manuale – genitori  
Comunicazioni privacy alunni – posta – genitori  
Comunicazione esiti valutazione – posta – genitori  
Accesso ai documenti amministrativi – visione e fotocopie – genitori e studenti  
Iscrizione in corso d'anno– apposita modulistica – genitori e studenti  
Iscrizione delle prime classi– apposita modulistica – genitori e studenti  
Comunicazione enti locali e aziende – posta – provincia comune centro per l'impiego regioni  
Comunicazione scuola famiglia – posta – genitori  
Monitoraggi – web – enti vari (MIUR, regione, provincia, ecc...)  
Esame di stato preliminari integrativi – manuale - alunni  
Conferme titoli di studio – posta – enti università  
Predisposizione materiale elezioni OO.CC. – manuale – genitori, studenti e personale  
Verifica frequenza alunni e eventuale comunicazione alle autorità competenti – manuale – studenti  
Protocollo generale in entrata e ufficializzazione– manuale – soggetti vari  
Protocollazione in uscita e smistamento delle circolari del D.S.– manuale – personale, studenti e genitori  
Cura degli albi– manuale – personale, studenti e genitori  
Riordino archivi-manuale- studenti

#### UFFICIO AMMINISTRAZIONE

Denuncia infortuni – fax e posta – alunni docenti ata  
Certificati di servizio – manuale – docenti ata esperti esterni  
Contratti – manuale web posta – docenti ata esperti esterni aziende  
Viaggi di istruzione – manuale posta - genitori alunni agenzie viaggio  
Retribuzioni fondamentali – posta – docenti ata  
Magazzino consegna materiale – manuale – docenti ata  
Libri di testo – web – alunni genitori  
Reclutamento – web –docenti ata  
Provvedimenti disciplinari – posta manuale – docenti ata alunni  
Sicurezza (comunicazioni all'Ente proprietario e ad altri Enti) – manuale –docenti ata alunni genitori  
Rapporti banca fornitori enti esterni – posta manuale – enti esterni  
Liquidazione compensi accessori – manuale – personale interno ed esterno  
Predisposizione modelli fiscali – manuale – soggetti diversi  
Trasmissione, rilevazione e comunicazione dati – manuale/Telematica – Pubblica Amministrazione  
Rinnovo graduatorie di Istituto – manuale – personale  
Ordini di acquisto – manuale fax – personale  
Liquidazione ritenute erariali e previdenziali – manuale –soggetti diversi  
Modelli disoccupazione – manuale – personale interno a tempo determinato  
Rinnovo contratti di prestazione di servizi e rendiconti – manuale – enti esterni  
Provvedimenti di assenza e cessazione del personale – manuale –personale interno  
Gestione degli scioperi e assemblee sindacali – manuale –personale interno  
Piccoli prestiti, Rapporti INPDAP, Assegno nucleo familiare e cessioni del quinto – manuale –personale interno  
Ricostruzioni e inquadramenti retributivi del personale – manuale –personale interno  
Coordinamento Ufficio Sicurezza-manuale-Dirigente Scolastico  
Riordino archivi- manuale- personale  
Ordini di servizio-posta-personale A.T.A.  
Mod. PA04-strumenti informatici- Amministrazione  
Rilevazione spese di pubblicità -strumenti informatici- Amministrazione  
Rendiconti agli enti -strumenti informatici- Amministrazione  
Registrazione in c/c postale-strumenti informatici- Amministrazione

#### **COLLABORATORI SCOLASTICI**

Consegna libretti giustificazione – manuale –genitori alunni maggiorenni  
Centralino – telefonica – utenti diversi  
Vigilanza reparti e aule – personale – alunni e utenti  
Pulizia locali scolastici – manuale – alunni docenti ata  
Servizio esterno – manuale – enti diversi esterni

Servizio fotocopie – manuale – docenti alunni ata  
Servizio rilevazione assenze - verbale – alunni  
Manutenzione ordinaria – manuale – alunni docenti ata  
Divulgazione circolari con firma completa – manuale – docenti ata alunni  
Consegna materiale di pulizia – manuale –collaboratori scolastici  
Predisposizione turni di servizio – manuale –collaboratori scolastici  
Supporto uffici-manuale-personale uffici amministrazione e didattica

### **ASSISTENTI TECNICI**

Supporto tecnico laboratori didattici - manuale – docenti alunni  
Supporto tecnico acquisto materiale di laboratorio – manuale – docenti alunni  
Assistenza uffici – manuale – ata  
Assistenza informatizzazione – manuale - docenti alunni  
Assistenza didattica – manuale – docenti  
Riordino archivio alunni a supporto della didattica- manuale-alunni.  
Predisposizione segnaletica e sua apposizione-strumenti informatici e manuale- utenza

## **2) DIMENSIONI DELLA QUALITA'**

Si individuano, così come di seguito riportato, quattro dimensioni della qualità il cui peso specifico deve essere valutato in relazione alla tipologia del servizio: l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia<sup>1</sup>.

**ACCESSIBILITA'**: riguarda l'intera amministrazione. Individuazione dei luoghi in cui si svolge il servizio, indicazione per raggiungerli (presenza del C.S., indicazione sulle scale), indicazione degli orari.

- Accessibilità fisica: vie privilegiate per portatori di handicap;
- Accessibilità multicanale: sito Internet, posta elettronica, posta elettronica certificata.

### **TEMPESTIVITA' (termine normativo cioè termine minimo previsto per l'erogazione del servizio):**

#### **ASSISTENTI AMMINISTRATIVI**

##### **UFFICIO DIDATTICA**

1. Comunicazione e inserimento nel programma assenze e ritardi alunni: ore 13 della giornata
2. Rilascio certificati: entro 3 giorni dalla richiesta
3. Rilascio nulla osta altro istituto: entro 1 giorno dall'autorizzazione del Dirigente Scolastico
4. Comunicazioni privacy alunni: entro e non oltre il giorno successivo al compimento della maggiore età
5. Comunicazione esiti valutazione: entro le ore 12.30 del giorno successivo a quello dello scrutinio
6. Accesso ai documenti amministrativi: visione immediata, accesso entro 30 giorni dalla richiesta
7. Iscrizione in corso d'anno: immediata
8. Iscrizione delle prime: caricamento entro 1 settimana dall'arrivo
9. Comunicazione enti locali e aziende: entro 7 giorni
10. Comunicazione scuola famiglia: entro 1 giorno

---

<sup>1</sup> *Legenda:* a) Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. Ad esempio, l'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e fornendo al pubblico, con mezzi appropriati, adeguate informazioni sulle modalità di fruizione del servizio; b) La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito. Più precisamente, un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa. La tempestività è, invece, minima o nulla qualora l'erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio – anche se successivamente erogato – non sia stato erogato tempestivamente; c) La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere. Ad esempio, l'erogazione di un servizio è trasparente qualora siano resi noti, ai fruitori, utilizzando appropriati strumenti comunicativi, aspetti come: i costi associati all'erogazione del servizio richiesto; chi è il responsabile dell'ufficio o del procedimento che la richiesta consente di avviare e come entrare in contatto con lo stesso; i tempi di conclusione del procedimento; il risultato atteso; in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente e come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate; d) L'efficacia è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta, e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo.

11. Monitoraggi: entro il termine fissato dalla normativa
12. Esame di stato preliminari integrativi Abilitazione: predisposizione materiale almeno 4 giorni prima dell'inizio delle prove;
13. conferme titoli di studio: entro 2 giorni
14. Predisposizione materiale elezioni OO.CC.: un giorno prima della data prevista per le elezioni
15. Verifica frequenza alunni e eventuale comunicazione alle autorità competenti: verifica entro il 15 di ogni mese, comunicazione immediata su ordine del D.S.
16. Protocollo generale in entrata e ufficializzazione: protocollazione entro le ore 10,00 di ogni giorno per la posta pervenuta il pomeriggio, entro un'ora dalla ricezione per quella pervenuta via e mail o consegnata dal DSGA; ufficializzazione nei termini previsti dal Piano A.T.A.
17. Protocollazione in uscita e smistamento delle circolari del D.S.: immediato
18. Cura degli albi: nei termini previsti dal Piano A.T.A.
19. Riordino archivi: entro venti giorni dall'ordine del DSGA

#### UFFICIO AMMINISTRAZIONE

1. Denuncia infortuni: entro i termini previsti dalla legge
2. Certificati di servizio: entro 15 giorni dalla richiesta
3. Contratti: entro 3 giorni dall'individuazione
4. Viaggi di istruzione: 20 giorni effettivi lavorativi per la gita di quinta di azioni effettive lavorative dall'autorizzazione della gita da parte del Dirigente, gli altri viaggi 25 giorni effettivi dall'autorizzazione della gita da parte del Dirigente, per le visite guidate 5 giorni effettivi dall'autorizzazione del Dirigente;
5. Retribuzioni fondamentali: quelle fondamentali entro il 5 del mese successivo
6. Magazzino consegna materiale: immediata
7. Libri di testo: predisposizione entro il 20 maggio, comunicazione aie entro il 06 giugno
8. Reclutamento: entro 2 giorni dall'ordine di esecuzione
9. Provvedimenti disciplinari: entro il giorno stesso dell'ordine di esecuzione
10. Sicurezza (comunicazioni all'Ente proprietario e ad altri Enti): immediata
11. Rapporti banca fornitori enti esterni: entro il giorno successivo dalla richiesta
12. Liquidazione compensi accessori: entro 7 giorni dall'ordine del DSGA
13. Predisposizione modelli fiscali: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.
14. Trasmissione, rilevazione e comunicazione dati: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.
15. Rinnovo graduatorie di Istituto: entro i termini fissati dal MIUR
16. Ordini di acquisto: entro 2 giorni dall'ordine del D.S. o del DSGA
17. Liquidazione ritenute erariali e previdenziali: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.
18. Modelli disoccupazione: entro 5 giorni dalla richiesta
19. Rinnovo contratti di prestazione di servizi e rendiconti: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.
20. Provvedimenti di assenza e cessazione del personale: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.
21. Gestione degli scioperi e assemblee sindacali: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.
22. Piccoli prestiti, Rapporti INPDAP, Assegno nucleo familiare e cessioni del quinto: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.
23. Ricostruzioni e inquadramenti retributivi del personale: entro i termini fissati dal DSGA
24. Coordinamento Ufficio Sicurezza: entro 2 giorni dall'ordine del Dirigente Scolastico
25. Riordino archivi: entro venti giorni dall'ordine del DSGA
26. Ordini di servizio: immediatamente al verificarsi delle condizioni
27. Mod. PA04: entro 5 mesi dalla richiesta protocollata
28. Rilevazione spese di pubblicità: entro il 30 settembre di ogni anno
29. Rendiconti agli enti: entro 10 giorni dalla richiesta dell'ente
30. Registrazione in c/c postale: entro 15 giorni dalla ricezione del bollettino o dalla comunicazione del prelievamento

#### **COLLABORATORI SCOLASTICI**

1. Consegna libretti giustificazione: immediata
2. Centralino: immediato
3. Vigilanza reparti e aule: immediata

4. Pulizia locali scolastici: entro i 15 minuti dall'uscita delle classi di competenza alle 13.55, entro i 25 minuti dall'uscita delle classi alle ore 12.55, entro il termine dei turni pomeridiani e serali
5. Servizio esterno: entro le ore 11.00 di ogni mattina
6. Servizio fotocopie – manuale – docenti alunni ata: immediato
7. Servizio rilevazione assenze: entro le ore 11.00 di ogni giorno
8. Manutenzione ordinaria: entro 5 giorni dalla richiesta
9. Divulgazione circolari con firma completa: entro 7 giorni dalla pubblicazione
10. Consegna materiale di pulizia: immediata
11. Predisposizione turni di servizio – manuale –collaboratori scolastici – termine normativo: entro 1 giorno dal verificarsi delle condizioni
12. Supporto uffici: immediatamente alla richiesta

#### **ASSISTENTI TECNICI**

1. Supporto tecnico laboratori didattici: entro il giorno stesso
2. Supporto tecnico acquisto materiale di laboratorio – manuale – docenti alunni: entro 4 giorni dalla richiesta
3. Assistenza uffici: entro il giorno stesso
4. Assistenza informatizzazione: entro il giorno stesso
5. Assistenza didattica: entro il giorno stesso
6. Riordino archivio alunni a supporto della didattica: entro 10 giorni dall'ordine del DSGA
7. Predisposizione segnaletica e sua apposizione: entro 3 giorni dall'ordine del D.S.

**TRASPARENZA:** realizzata dal collaboratore scolastico. Informazione sul responsabile del servizio. Realizzato dall'assistente amministrativo: informazione sui costi e i tempi di conclusione del procedimento.

**EFFICACIA:** intesa nel senso di assenza di errori. La presenza di errori è segnalata anche dagli utenti.

### **3) INDIVIDUAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ'**

Si individuano, così come sottoriportato, i seguenti indicatori della qualità e i corrispondenti livelli di qualità per ciascuna dimensione/azione:

**ACCESSIBILITÀ:** riguarda l'intera amministrazione. Individuazione dei luoghi in cui si svolge il servizio, indicazione per raggiungerlo (presenza del CS, indicazione sulle scale, indicazione degli orari, ecc.).

- Accessibilità fisica: vie privilegiate per portatori di handicap;
- Accessibilità multicanale: sito Internet, posta elettronica, posta elettronica certificata.

Indicatore	Livello
0	Insufficiente
1	Sufficiente
2	Discreto
3	Buono/ottimo

#### **TEMPESTIVITÀ:**

##### **ASSISTENTI AMMINISTRATIVI**

##### **UFFICIO DIDATTICA**

1. Comunicazione e inserimento nel programma assenze e ritardi alunni-Sms- genitori - termine normativo: ore 13 della giornata

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (invio dopo le ore 13,00 o mancato invio)
1	Buono/ottimo (invio alle ore 13,00)

2. Rilascio certificati – manuale – genitori e studenti- termine normativo: entro 3 giorni dalla richiesta

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (rilascio dopo 3 giorni dalla richiesta)
1	Sufficiente (rilascio entro 3 giorni dalla richiesta)
2	Discreto (rilascio entro 2 giorni dalla richiesta)
3	Buono/ottimo (rilascio il giorno stesso dalla richiesta)

3. Rilascio nulla osta altro istituto – manuale – genitori – termine normativo: entro 1 giorno dalla autorizzazione del Dirigente Scolastico

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (rilascio dopo 1 o più giorni dalla richiesta)
1	Sufficiente (rilascio entro 1 giorno dalla richiesta)
2	Buono/ottimo (rilascio il giorno stesso della richiesta)

4. Comunicazioni privacy alunni – posta – genitori – termine normativo entro e non oltre il giorno successivo al compimento della maggiore età

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il giorno successivo)
1	Sufficiente (entro il giorno successivo)
2	Buono/ottimo (il giorno stesso)

5. Comunicazione esiti valutazione – posta – genitori – termine normativo entro le ore 12.30 del giorno successivo a quello dello scrutinio

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo le ore 12.30 del giorno successivo)
1	Sufficiente (entro le ore 12.30 del giorno successivo)

6. Accesso ai documenti amministrativi – visione e fotocopie – genitori e studenti- termine normativo: visione immediata, consegna copia entro 30 giorni dalla richiesta

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (consegna copia dopo 30 giorni)
1	Sufficiente (consegna copia entro 30 giorni)
2	Discreto (consegna copia entro 20 giorni)
3	Buono/ottimo (consegna copia entro 10 giorni)

7. Iscrizione in corso d'anno – apposita modulistica – genitori e studenti – termine normativo caricamento immediato

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (non immediata)
1	Buono/ottimo (immediata)

8. Iscrizione delle prime – apposita modulistica – genitori e studenti- termine normativo: caricamento: entro 1 settimana dall'arrivo

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo 1 settimana)
1	Sufficiente (entro 1 settimana)
2	Discreto (entro 5 giorni)
3	Buono/ottimo (entro 3 giorni)

9. Comunicazione enti locali e aziende – posta – provincia comune centro per l'impiego regioni – Termine normativo: entro 7 giorni

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo 1 settimana)
1	Sufficiente (entro 1 settimana)
2	Discreto (entro 5 giorni)
3	Buono/ottimo (entro 3 giorni)

10. Comunicazione scuola famiglia – posta – genitori-termini normativo: entro 1 giorno

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo 1 giorno)
1	Sufficiente (entro 1 giorno)
2	Buono/ottimo (il giorno stesso)

11. Monitoraggi – web – enti vari (MIUR, regione, provincia, ecc...): entro il termine fissato dalla normativa

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (5 giorni prima del termine fissato)
2	Buono/ottimo (10 giorni prima del termine fissato)

12. Esame di stato preliminari integrativi Abilitazione – manuale – alunni – termini normativo: predisposizione materiale almeno 4 giorni prima dell'inizio delle prove

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (4 giorni prima dell'inizio delle prove)
2	Discreto (6 giorni prima dell'inizio delle prove)
3	Buono/ottimo (7 o più giorni prima dell'inizio delle prove)

13. Conferme titoli di studio – posta – enti università- termini normativo: entro 2 giorni

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro 2 giorni)
2	Discreto (entro 1 giorno)
3	Buono/ottimo (il giorno stesso)

14. Predisposizione materiale elezioni OO.CC. – manuale – genitori, studenti e personale – termini normativo: un giorno prima della data prevista per le elezioni

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine previsto)
1	Buono/ottimo (entro il termine previsto)

15. Verifica frequenza alunni e eventuale comunicazione alle autorità competenti – manuale – studenti – termini normativo: verifica entro il 15 di ogni mese, comunicazione immediata su ordine del D.S.

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine previsto)
1	Buono/ottimo (entro il termine previsto)

16. Protocollo generale in entrata e ufficializzazione – manuale – soggetti vari – termini normativo: protocollazione entro le ore 10,00 di ogni giorno per la posta pervenuta il pomeriggio, entro un'ora dalla ricezione per quella pervenuta via e mail o consegnata dal DSGA; ufficializzazione nei termini previsti dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine previsto)
1	Buono/ottimo (entro il termine previsto)

17. Protocollazione in uscita e smistamento delle circolari del D.S.– manuale – personale, studenti e genitori – termine normativo: immediato

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine previsto)
1	Buono/ottimo (entro il termine previsto)

18. Cura degli albi– manuale – personale, studenti e genitori – termine normativo: nei termini previsti dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine previsto)
1	Buono/ottimo (entro il termine previsto)

19. Riordino archivi-manuale- studenti – termine normativo: entro venti giorni dall'ordine del DSGA

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine previsto)
1	Buono/ottimo (entro il termine previsto)

#### UFFICIO AMMINISTRAZIONE

1. Denuncia infortuni – fax e posta – alunni docenti ata - termine normativo: comunicazione entro i termini previsti dalla legge

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Discreto (entro la metà del termine fissato)
3	Buono/ottimo (immediata)

2. Certificati di servizio – manuale – docenti ata esperti esterni – termine normativo: rilascio entro 15 giorni dalla richiesta

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Discreto (entro 7 giorni dalla richiesta)
3	Buono/ottimo (immediato)

3. Contratti – manuale web posta – docenti ata esperti esterni aziende- termine normativo: stesura entro 3 giorni dall'individuazione

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Discreto (entro 2 giorni)
3	Buono/ottimo (entro 1 giorno)

4. Viaggi di istruzione – manuale posta – genitori alunni agenzie viaggio- termine normativo: entro 20 giorni effettivi lavorativi per la gita di quinta dall'autorizzazione della gita da parte del Dirigente, per gli altri viaggi 15 giorni effettivi dall'autorizzazione della gita da parte del Dirigente, per le visite guidate 5 giorni effettivi dall'autorizzazione del Dirigente

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Discreto (entro la metà del termine fissato)
3	Buono/ottimo (entro 1/3 del termine fissato)

5. Retribuzioni fondamentali – posta – docenti ata – termine normativo: quelle fondamentali entro il 5 del mese successivo

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Discreto (due giorni prima del termine fissato)
3	Buono/ottimo (tre giorni prima del termine fissato)

6. Magazzino consegna materiale – manuale – docenti ata - termine normativo: immediata

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (non immediata)
1	Buono/ottimo (immediata)

7. Libri di testo – web – alunni genitori – termine normativo: predisposizione entro il 20 maggio, comunicazione aie entro il 06 giugno

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Discreto (entro il 2 giugno)
3	Buono/ottimo (entro il 28 maggio)

8. Reclutamento – web –docenti ata-termine normativo – termine normativo: entro 2 giorni dall’ordine di esecuzione

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Discreto (entro 1 giorno)
3	Buono/ottimo (il giorno stesso)

9. Provvedimenti disciplinari – posta manuale – docenti ata alunni- termine normativo: entro il giorno stesso dell’ordine di esecuzione

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Buono/ottimo (il giorno stesso)

10. Sicurezza (comunicazioni all’Ente proprietario e ad altri Enti) – manuale –docenti ata alunni genitori – termine normativo: immediata

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (non immediata)
1	Buono/ottimo (immediata)

11. Rapporti banca fornitori enti esterni – posta manuale – enti esterni – termine normativo: entro il giorno successivo dalla richiesta

0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Buono/ottimo (il giorno stesso)

12. Liquidazione compensi accessori – manuale – personale interno ed esterno – termine normativo: entro 7 giorni dall’ordine del DSGA

0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Buono/ottimo (entro 3 giorni dall’ordine del DSGA)

13. Predisposizione modelli fiscali – manuale – soggetti diversi – termine normativo: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.

0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
---	---

1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Buono/ottimo (entro 5 giorni dall'ordine del DSGA)

14. Trasmissione, rilevazione e comunicazione dati – manuale/Telematica – Pubblica Amministrazione – termine normativo: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.

0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Buono/ottimo (entro 5 giorni dall'ordine del DSGA)

15. Rinnovo graduatorie – manuale – personale interno – termine normativo: entro i termini fissati dal MIUR

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Buono/ottimo (5 giorni prima del termine fissato)

16. Ordini di acquisto – manuale fax – personale- termine normativo: entro 2 giorni dall'ordine del D.S. o del DSGA

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Buono/ottimo (entro 1 giorno dal termine fissato)
3	Buono/ottimo (il giorno stesso)

17. Liquidazione ritenute erariali e previdenziali – manuale –soggetti diversi – termine normativo: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)

18. Modelli disoccupazione – manuale – personale interno a tempo determinato – termine normativo: entro 5 giorni dalla richiesta

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Buono/ottimo (entro 3 giorni dalla richiesta)

19. Rinnovo contratti di prestazione di servizi e rendiconti – manuale – enti esterni – termine normativo: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Buono/ottimo (5 giorni prima del termine fissato)

20. Provvedimenti di assenza e cessazione del personale – manuale –personale interno – termine normativo: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)

21. Gestione degli scioperi e assemblee sindacali – manuale –personale interno – termine normativo: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello
------------	---------

0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)

22. Piccoli prestiti, Rapporti INPDAP, Assegno nucleo familiare e cessioni del quinto – manuale – personale interno – termine normativo: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)

23. Ricostruzioni e inquadramenti retributivi del personale – manuale – personale interno – termine normativo: entro i termini fissati dal DSGA

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)

- 24 Coordinamento Ufficio Sicurezza-manuale-Dirigente Scolastico: entro due giorni dall'ordine del Dirigente Scolastico

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Buono/ottimo (il giorno stesso)

- 25 Riordino archivi-manuale- personale – termine normativo: entro venti giorni dall'ordine del DSGA

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine previsto)
1	Buono/ottimo (entro il termine previsto)

- 26 Ordini di servizio – posta – personale A.T.A., - termine normativo: immediatamente al verificarsi delle condizioni

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (non immediata)
1	Buono/ottimo (immediata)

- 27 Mod. PA04-strumenti informatici-amministrazione Termine normativo: entro 5 mesi dalla richiesta protocollata

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)

- 28 Rilevazione spese di pubblicità-strumenti informatici-amministrazione Termine normativo: entro il 30 settembre di ogni anno

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)

- 29 Rendiconti agli enti-strumenti informatici-amministrazione Termine normativo: entro 10 giorni dalla richiesta dell'ente

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)

- 30 Registrazione in c/c postale-strumenti informatici-amministrazione Termine normativo: entro 15 giorni dalla ricezione del bollettino o dalla comunicazione del prelevamento

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)

1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)
---	---

### **COLLABORATORI SCOLASTICI**

- 1 Consegna libretti giustificazione – manuale –genitori alunni maggiorenni – termine normativo: immediata

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (non immediata)
1	Buono/ottimo (immediata)

- 2 Centralino – telefonica – utenti diversi termine normativo: immediato

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (non immediata)
1	Buono/ottimo (immediata)

- 3 Vigilanza reparti e aule – personale – alunni e utenti - termine normativo: immediato

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (non immediata)
1	Buono/ottimo (immediata)

- 4 Pulizia locali scolastici – manuale – alunni docenti ata – termine normativo: entro i 15 minuti dall'uscita delle classi di competenza alle 13.55, entro i 25 minuti dall'uscita delle classi alle ore 12.55, entro il termine dei turni pomeridiani e serali

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)

- 5 Servizio esterno – manuale – enti diversi esterni: entro le ore 11.00 di ogni mattina

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Buono/ottimo (entro le ore 10,00)

- 6 Servizio fotocopie – manuale – docenti alunni ata – termine normativo: immediato

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (non immediata)
1	Buono/ottimo (immediata)

- 7 Servizio rilevazione assenze - verbale – alunni: entro le ore 11.00 di ogni giorno

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Buono/ottimo (entro le ore 10,35)

- 8 Manutenzione ordinaria – manuale – alunni docenti ata - termine normativo: entro 5 giorni dalla richiesta

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Discreto (entro 1 giorno)
3	Buono/ottimo (il giorno stesso)

- 9 Divulgazione circolari con firma completa – manuale – docenti ata alunni: entro 7 giorni dalla pubblicazione

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)

1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Discreto (entro 5 giorni)
3	Buono/ottimo (entro 3 giorni)

10. Consegna materiale di pulizia – manuale –collaboratori scolastici – termine normativo: immediata

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (non immediata)
1	Buono/ottimo (immediata)

11. Predisposizione turni di servizio – manuale –collaboratori scolastici – termine normativo: entro 1 giorno dal verificarsi delle condizioni

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Buono/ottimo (il giorno stesso)

12 Supporto uffici – manuale – personale uffici amministrazione e didattica – termine normativo: immediatamente alla richiesta

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (non immediata)
1	Buono/ottimo (immediata)

### **ASSISTENTI TECNICI**

1 Supporto tecnico laboratori didattici - manuale – docenti alunni: entro il giorno stesso

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (giorni successivi)
1	Buono/ottimo (il giorno stesso)

2 Supporto tecnico acquisto materiale di laboratorio – manuale – docenti alunni- termine normativo: entro 4 giorni dalla richiesta

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Discreto (entro 2 giorni)
3	Buono/ottimo (entro 1 giorno)

3 Assistenza uffici – manuale – ata – termine normativo: entro il giorno stesso

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (giorni successivi)
1	Buono/ottimo (il giorno stesso)

4 Assistenza informatizzazione – manuale - docenti alunni – termine normativo: entro il giorno stesso

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (giorni successivi)
1	Buono/ottimo (il giorno stesso)

5 Assistenza didattica – manuale – docenti- termine normativo: entro il giorno stesso

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (giorni successivi)
1	Buono/ottimo (il giorno stesso)

6 Riordino archivio alunni a supporto della didattica- manuale-alunni: termine normativo: entro 10 giorni dall'ordine del DSGA

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)

7 Predisposizione segnaletica e sua apposizione – strumenti informatici manuale – utenza- termine normativo: entro 3 giorni dall'ordine del DS

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Discreto (entro 2 giorni)
3	Buono/ottimo (entro 1 giorno)

**TRASPARENZA:** realizzata dal collaboratore scolastico: informazione sul responsabile del servizio.  
Realizzato dall'assistente amministrativo: informazione sui costi e i tempi di conclusione del procedimento.

Indicatore	Livello
0	Insufficiente
1	Sufficiente
2	Discreto
3	Buono/ottimo

**EFFICACIA:** intesa nel senso di assenza di errori per ciascuna azione indicata sotto la voce "Tempestività".

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (presenza di errori)
1	Buono/ottimo (assenza di errori)

#### 4) DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità del servizio erogato rappresentano il livello di qualità che l'amministrazione si impegna a mantenere. Gli standard di qualità sono definiti per ogni indicatore selezionato al fine di rappresentare e misurare le dimensioni della qualità effettiva. Lo standard di qualità si compone di due elementi: un indicatore di qualità, così come definito nel punto 3) del presente Piano e un valore programmato, corrispondente al livello di qualità da rispettare nell'erogazione del servizio. Tale valore programmato corrisponde alle previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti o provvedimenti adottati dall'Istituto. Accanto agli standard sono riportati gli obiettivi strategici e operativi (con le eventuali risorse) che l'Amministrazione assume per incrementare la performance. Standard di qualità e obiettivi strategici e operativi sono contrassegnati con la lettera "X".

**ACCESSIBILITA':** riguarda l'intera amministrazione. Individuazione dei luoghi in cui si svolge il servizio, indicazione per raggiungerlo (presenza del CS, indicazione sulle scale), indicazione degli orari.

- Accessibilità fisica: vie privilegiate per portatori di handicap;
- Accessibilità multicanale: sito Internet, posta elettronica, posta elettronica certificata.

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente			Costruzione di un planing all'ingresso dell'Istituto; incremento cartellonistica	€ 100,00
1	Sufficiente	X			
2	Discreto		X		
3	Buono/ottimo				

**TEMPESTIVITA':**  
**ASSISTENTI AMMINISTRATIVI**

## UFFICIO DIDATTICA

- 1 Comunicazione e inserimento nel programma assenze e ritardi alunni-Sms- genitori - termine normativo: ore 13 della giornata

Indicatore	Livello	Standard di qualità	di	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (invio dopo le ore 13,00 o mancato invio)			
1	Buono/ottimo (invio alle ore 13,00)	X		X

- 2 Rilascio certificati – manuale – genitori e studenti- termine normativo: entro 3 giorni dalla richiesta

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziate
0	Insufficiente (rilascio dopo 3 giorni dalla richiesta)			Riordino dell'archivio storico degli alunni	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (rilascio entro 3 giorni dalla richiesta)	X			
2	Discreto (rilascio entro 2 giorni dalla richiesta)		X		
3	Buono/ottimo (rilascio il giorno stesso dalla richiesta)				

- 3 Rilascio nulla osta altro istituto – manuale – genitori – termine normativo: entro 1 giorno dalla autorizzazione del Dirigente Scolastico

Indicatore	Livello	Standard di qualità	di	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (rilascio dopo 1 giorno dalla richiesta)			
1	Sufficiente (rilascio entro 1 giorno dalla richiesta)	X		X
2	Buono/ottimo (rilascio il giorno stesso della richiesta)			

- 4 Comunicazioni privacy alunni – posta – genitori – termine normativo entro e non oltre il giorno successivo al compimento della maggiore età

Indicatore	Livello	Standard di qualità	di	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il giorno successivo)			
1	Sufficiente (entro il giorno successivo)	X		X
2	Buono/ottimo (il giorno stesso)			

- 5 Comunicazione esiti valutazione – posta – genitori – termine normativo entro le ore 12.30 del giorno successivo dello scrutinio

Indicatore	Livello	Standard di qualità	di	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo le ore 12.30 del giorno successivo)			
1	Sufficiente (entro le ore 12.30 del giorno successivo)	X		X

- 6 Accesso ai documenti amministrativi – visione e fotocopie – genitori e studenti- termine normativo: visione immediata, consegna copia entro 30 giorni dalla richiesta

Indicatore	Livello	Standard di qualità	di	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo
0	Insufficiente (consegna				Riordinamento e sistemazione

	copia dopo 30 giorni)			degli atti della scuola
1	Sufficiente (consegna copia entro 30 giorni)	X		
2	Discreto (consegna copia entro 20 giorni)		X	
3	Buono/ottimo (consegna copia entro 10 giorni)			

7 Iscrizione in corso d'anno – apposita modulistica – genitori e studenti – termine normativo caricamento immediato

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (non immediata)		
1	Buono/ottimo (immediata)	X	X

8 Iscrizione delle prime – apposita modulistica – genitori e studenti- termine normativo: caricamento: entro 1 settimana dall'arrivo

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente (dopo 1 settimana)			Effettuazione ore di straordinario	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (entro 1 settimana)	X			
2	Discreto (entro 5 giorni)				
3	Buono/ottimo (entro 3 giorni)		X		

9 Comunicazione enti locali e aziende – posta – provincia comune centro per l'impiego regioni – Termine normativo: entro 7 giorni

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente (dopo 1 settimana)			Effettuazione ore di straordinario	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (entro 1 settimana)	X			
2	Discreto (entro 5 giorni)		X		
3	Buono/ottimo (entro 3 giorni)				

10 Comunicazione scuola famiglia – posta – genitori-termine normativo: entro 1 giorno

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo 1 giorno)		
1	Sufficiente (entro 1 giorno)	X	X
2	Buono/ottimo (il giorno stesso)		

11 Monitoraggi – web – enti vari (MIUR, regione, provincia, ecc...): entro il termine fissato dalla normativa

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)			Effettuazione ore di straordinario	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (5 giorni prima del termine fissato)	X			

2	Buono/ottimo (10 giorni prima del termine fissato)		X		
---	--	--	---	--	--

12 Esame di stato preliminari integrativi abilitazione – manuale – alunni – termine normativo: predisposizione materiale almeno 4 giorni prima dell’inizio delle prove

Indicatore	Livello	Standard di qualità	di	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)			
1	Sufficiente (4 giorni prima dell’inizio delle prove)	X		X
2	Discreto (6 giorni prima dell’inizio delle prove)			
3	Buono/ottimo (7 o più giorni prima dell’inizio delle prove)			

13 Conferme titoli di studio – posta – enti università- termine normativo: entro 2 giorni

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Sufficiente (entro 2 giorni)	X	X
2	Discreto (entro 1 giorno)		
3	Buono/ottimo (il giorno stesso)		

14 Predisposizione materiale elezioni OO.CC. – manuale – genitori, studenti e personale – termine normativo: un giorno prima della data prevista per le elezioni

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine previsto)		
1	Buono/ottimo (entro il termine previsto)	X	X

15 Verifica frequenza alunni e eventuale comunicazione alle autorità competenti – manuale – studenti – termine normativo: verifica entro il 15 di ogni mese, comunicazione immediata su ordine del D.S.

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine previsto)		
1	Buono/ottimo (entro il termine previsto)	X	X

16 Protocollo generale in entrata e ufficializzazione– manuale – soggetti vari – termine normativo: protocollazione entro le ore 10,00 di ogni giorno per la posta pervenuta il pomeriggio, entro un’ora dalla ricezione per quella pervenuta via e mail o consegnata dal DSGA; ufficializzazione nei termini previsti dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine previsto)		
1	Buono/ottimo (entro il termine previsto)	X	X

17 Protocollazione in uscita e smistamento delle circolari del D.S.– manuale – personale, studenti e genitori – termine normativo: immediato

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine previsto)		
1	Buono/ottimo (entro il termine previsto)	X	X

18 Cura degli albi– manuale – personale, studenti e genitori – termine normativo: nei termini previsti dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine previsto)		
1	Buono/ottimo (entro il termine previsto)	X	X

19 Riordino archivi- manuale – studenti – termine normativo: entro venti giorni dall'ordine del DSGA

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine previsto)		
1	Buono/ottimo (entro il termine previsto)	X	X

UFFICIO AMMINISTRAZIONE

- 1 Denuncia infortuni – fax e posta – alunni docenti ata - termine normativo: comunicazione entro i termini previsti dalla legge

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)			Effettuazione ore di straordinario	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X			
2	Discreto (entro la metà del termine fissato)		X		
3	Buono/ottimo (immediata)				

- 2 Certificati di servizio – manuale – docenti ata esperti esterni – termine normativo: rilascio entro 15 giorni dalla richiesta

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X	
2	Discreto (entro 7 giorni dalla richiesta)		X
3	Buono/ottimo (immediato)		

- 3 Contratti – manuale web posta – docenti ata esperti esterni aziende- termine normativo: stesura entro 3 giorni dall'individuazione

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X	X
2	Discreto (entro 2 giorni)		
3	Buono/ottimo (entro 1 giorno)		

- 4 Viaggi di istruzione – manuale posta – genitori alunni agenzie viaggio- termine normativo: entro 20 giorni effettivi lavorativi per la gita di quinta dall'autorizzazione della gita da parte del Dirigente, per gli altri viaggi 15 giorni effettivi dall'autorizzazione della gita da parte del Dirigente, per le visite guidate 5 giorni effettivi dall'autorizzazione del Dirigente

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)			Effettuazione ore di straordinario	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X			
2	Discreto (entro la metà del termine fissato)		X		
3	Buono/ottimo (entro 1/3 del termine fissato)				

- 5 Retribuzioni fondamentali – posta – docenti ata – termine normativo: quelle fondamentali entro il 5 del mese successivo

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X	X
2	Discreto (due giorni prima del termine fissato)		
3	Buono/ottimo (tre giorni prima del termine fissato)		

- 6 Magazzino consegna materiale – manuale – docenti ata - termine normativo: immediata

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (non immediata)		
1	Buono/ottimo (immediata)	X	X

- 7 Libri di testo – web – alunni genitori – termine normativo: predisposizione entro il 20 maggio, comunicazione aie entro il 06 giugno

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X	X
2	Discreto (entro il 2 giugno)		
3	Buono/ottimo (entro il 28 maggio)		

- 8 Reclutamento – web – docenti ata- termine normativo – termine normativo: entro 2 giorni dall'ordine di esecuzione

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)			Effettuazione ore di straordinario	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X			
2	Discreto (entro 1 giorno)				
3	Buono/ottimo (il giorno stesso)		X		

- 9 Provvedimenti disciplinari – posta manuale – docenti ata alunni- termine normativo: entro il giorno stesso dell'ordine di esecuzione

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Buono/ottimo (il giorno stesso)	X	X

- 10 Sicurezza (comunicazione all'Ente proprietario e ad altri Enti) – manuale – docenti ata alunni genitori – termine normativo: immediata

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (non immediata)		
1	Buono/ottimo (immediata)	X	X

- 11 Rapporti banca fornitori enti esterni – posta manuale – enti esterni – termine normativo: entro il giorno successivo dalla richiesta

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X	X
2	Buono/ottimo (il giorno stesso)		

- 12 Liquidazione compensi accessori – manuale – personale interno ed esterno – termine normativo: entro 7 giorni dall'ordine del DSGA

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)			Intensificazione	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X			
2	Buono/ottimo (entro 3 giorni dall'ordine del DSGA)		X		

13 Predisposizione modelli fiscali – manuale – soggetti diversi – termine normativo: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X	X
2	Buono/ottimo (entro 5 giorni dall'ordine del DSGA)		

14 Trasmissione, rilevazione e comunicazione dati – manuale/telematica – Pubblica Amministrazione – termine normativo: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X	X
2	Buono/ottimo (entro 5 giorni dall'ordine del DSGA)		

15 Rinnovo graduatorie – manuale – personale interno – termine normativo: entro i termini fissati dal MIUR

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X	X
2	Buono/ottimo (5 giorni prima del termine fissato)		

16 Ordini di acquisto – manuale fax – personale- termine normativo: entro 2 giorni dall'ordine del D.S. o del DSGA

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)			Effettuazione ore di straordinario	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X			
2	Buono/ottimo (entro 1 giorno dal termine fissato)		X		
3	Buono/ottimo (il giorno stesso)				

17 Liquidazione ritenute erariali e previdenziali – manuale –soggetti diversi – termine normativo: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)	X	X

18 Modelli disoccupazione – manuale – personale interno a tempo determinato – termine normativo: entro 5 giorni dalla richiesta

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X	X

2	Buono/ottimo (entro 3 giorni dalla richiesta)		
---	---	--	--

19 Rinnovo contratti di prestazione di servizi e rendiconti – manuale – enti esterni – termine normativo: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X	X
2	Buono/ottimo (5 giorni prima del termine fissato)		

20 Provvedimenti di assenza e cessazione del personale – manuale – personale interno – termine normativo: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)	X	X

21 Gestione degli scioperi e assemblee sindacali – manuale – personale interno – termine normativo: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)	X	X

22 Piccoli prestiti, Rapporti INPDAP, Assegno nucleo familiare e cessioni del quinto – manuale – personale interno – termine normativo: entro i termini fissati dal Piano A.T.A.

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)	X	X

23 Ricostruzioni e inquadramenti retributivi del personale – manuale – personale interno – termine normativo: entro i termini fissati dal DSGA

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)	X	X

24 Coordinamento Ufficio Sicurezza-manuale-Dirigente Scolastico: entro due giorni dall'ordine del Dirigente Scolastico

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziate
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)			Intensificazione	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X			
2	Buono/ottimo (il giorno stesso)		X		

25 Riordino archivi- manuale – personale – termine normativo: entro venti giorni dall'ordine del DSGA

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine previsto)		
1	Buono/ottimo (entro il termine previsto)	X	X

26 Ordini di servizio – posta – personale A.T.A. - termine normativo: immediatamente al verificarsi delle condizioni

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (non immediata)		
1	Buono/ottimo (immediata)	X	X

27 Mod. PA04-strumenti informatici-amministrazione Termine normativo: entro 5 mesi dalla richiesta protocollata

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (non immediata)		
1	Buono/ottimo (immediata)	X	X

- 28 Rilevazione spese di pubblicità-strumenti informatici-amministrazione Termine normativo: entro il 30 settembre di ogni anno

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (non immediata)		
1	Buono/ottimo (immediata)	X	X

- 29 Rendiconti agli enti-strumenti informatici-amministrazione Termine normativo: entro 10 giorni dalla richiesta dell'ente

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (non immediata)		
1	Buono/ottimo (immediata)	X	X

- 30 Registrazione in c/c postale-strumenti informatici-amministrazione Termine normativo: entro 15 giorni dalla ricezione del bollettino o dalla comunicazione del prelevamento

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (non immediata)		
1	Buono/ottimo (immediata)	X	X

### **COLLABORATORI SCOLASTICI**

- 1 Consegna libretti giustificazione – manuale –genitori alunni maggiorenni – termine normativo: immediato

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (non immediata)		
1	Buono/ottimo (immediata)	X	X

- 2 Centralino – telefonica – utenti diversi termine normativo: immediato

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (non immediata)		
1	Buono/ottimo (immediata)	X	X

- 3 Vigilanza reparti e aule – personale – alunni e utenti - termine normativo: immediato

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (non immediata)		
1	Buono/ottimo (immediata)	X	X

- 4 Pulizia locali scolastici – manuale – alunni docenti ata – termine normativo: entro i 15 minuti dall'uscita delle classi di competenza alle 13.55, entro i 25 minuti dall'uscita delle classi alle ore 12.55, entro il termine dei turni pomeridiani e serali

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)	X	X

- 5 Servizio esterno – manuale – enti diversi esterni: entro le ore 11.00 di ogni mattina

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X	X
2	Buono/ottimo (entro le ore 10,00)		

- 6 Servizio fotocopie – manuale – docenti alunni ata – termine normativo: immediato

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico

0	Insufficiente (non immediata)		
1	Buono/ottimo (immediata)	X	X

7 Servizio rilevazione assenze - verbale – alunni: entro le ore 11.00 di ogni giorno

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X	X
2	Buono/ottimo (entro le ore 10,35)		

8 Manutenzione ordinaria – manuale – alunni docenti ata - termine normativo: entro 5 giorni dalla richiesta

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)			Effettuazione ore di straordinario	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X			
2	Discreto (entro 1 giorno)		X		
3	Buono/ottimo (il giorno stesso)				

9 Divulgazione circolari con firma completa – manuale – docenti ata alunni: entro 7 giorni dalla pubblicazione

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)			Intensificazione	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X			
2	Discreto (entro 5 giorni)		X		
3	Buono/ottimo (entro 3 giorni)				

10. Consegna materiale di pulizia – manuale –collaboratori scolastici – termine normativo: immediata

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (non immediata)		
1	Buono/ottimo (immediata)	X	X

11. Predisposizione turni di servizio – manuale –collaboratori scolastici – termine normativo: entro 1 giorno dal verificarsi delle condizioni

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)			Intensificazione	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X			
2	Buono/ottimo (il giorno stesso)		X		

12 Supporto uffici – manuale – personale uffici amministrazione e didattica – termine normativo: immediatamente alla richiesta

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
------------	---------	---------------------	----------------------

0	Insufficiente (non immediata)		
1	Buono/ottimo (immediata)	X	X

### ASSISTENTI TECNICI

- 1 Supporto tecnico laboratori didattici - manuale – docenti alunni: entro il giorno stesso

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (giorni successivi)		
1	Buono/ottimo (il giorno stesso)	X	X

- 2 Supporto tecnico acquisto materiale di laboratorio – manuale – docenti alunni- termine normativo: entro 4 giorni dalla richiesta

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)			Intensificazione	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	x			
2	Discreto (entro 2 giorni)		x		
3	Buono/ottimo (entro 1 giorno)				

- 3 Assistenza uffici – manuale – ata – termine normativo: entro il giorno stesso

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (giorni successivi)		
1	Buono/ottimo (il giorno stesso)	x	x

- 4 Assistenza informatizzazione – manuale - docenti alunni – termine normativo: entro il giorno stesso

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (giorni successivi)		
1	Buono/ottimo (il giorno stesso)	x	x

- 5 Assistenza didattica – manuale – docenti- termine normativo: entro il giorno stesso

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (giorni successivi)		
1	Buono/ottimo (il giorno stesso)	x	x

- 6 Riordino archivio alunni a supporto della didattica- manuale-alunni: termine normativo: entro 10 giorni dall'ordine del DSGA

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Buono/ottimo (entro il termine fissato)	x	x

- 7 Predisposizione segnaletica e sua apposizione – strumenti informatici manuale – utenza- termine normativo: entro 3 giorni dall'ordine del D.S.

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)			Intensificazione	Importo definito dalla contrattazione integrativa
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	x			
2	Discreto (entro 2 giorni)		x		
3	Buono/ottimo (entro				

1 giorno)				
-----------	--	--	--	--

**TRASPARENZA:** realizzata dal collaboratore scolastico: informazione sul responsabile del servizio.

Realizzato dall'assistente amministrativo: informazione sui costi e i tempi di conclusione del procedimento.

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Risorse stanziare
0	Insufficiente			Pubblicazione sulla porta degli uffici dei costi dei servizi, del responsabile del procedimento e dei tempi di conclusione	€ 50,00
1	Sufficiente	x			
2	Discreto		x		
3	Buono/ottimo				

**EFFICACIA:** intesa nel senso di assenza di errori per ciascuna azione indicata sotto la voce "Tempestività".

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (presenza di errori)		
1	Buono/ottimo (assenza di errori)	x	x

## 5) PUBBLICIZZAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard della qualità dei servizi e le azioni di miglioramento che l'amministrazione ha attuato o intende attuare per aumentare il livello di qualità dei servizi erogati sono resi accessibili agli utenti mediante pubblicazione sull'home page del sito web istituzionale <http://www.itcgap.com> del presente Piano. Esso è altresì pubblicato all'Albo dell'Istituto quale luogo accessibile a tutti. E' altresì individuato nel DSGA dell'Istituto dott.ssa Claudia Odoardi la struttura organizzativa interna deputata a ricevere la diffida ai sensi dell'art. 3 comma 1 del D.lgs. n. 198/2009.

## 6) VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DI ISTITUTO

Fermo restando che, ai sensi delle vigenti disposizioni di Legge (art. 74 comma 4 del d.lgs. 150/09), è esclusa nella scuola la costituzione dell'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance, come da delibera del Consiglio di Istituto n. 8 del 25 ottobre 2010 la valutazione della Performance della scuola è affidata ad una Commissione per la Valutazione della Performance di Istituto all'uopo nominata. La Commissione si avvale anche di un questionario consegnato di volta in volta agli utenti per valutare la performance relativa a accessibilità e trasparenza e la performance relativa all'efficacia delle seguenti azioni:

### **ASSISTENTI AMMINISTRATIVI**

#### TIPOLOGIA DIDATTICA

Rilascio certificati – manuale – genitori e studenti

Rilascio nulla osta altro istituto – manuale – genitori

Comunicazioni privacy alunni – posta – genitori

Accesso ai documenti amministrativi – visione e fotocopie

#### TIPOLOGIA UFFICIO AMMINISTRAZIONE

Certificati di servizio – manuale – docenti ata esperti esterni

### **COLLABORATORI SCOLASTICI**

Consegna libretti giustificazione – manuale –genitori alunni maggiorenni

Servizio fotocopie – manuale – docenti alunni ata

Il questionario è allegato al presente Piano per costituirne parte integrante e sostanziale.

Fermo restando che anche la tempestività delle predette azioni dovrà essere valutata direttamente dalla Commissione, l'efficacia delle azioni non comprese nel predetto elenco sarà valutata a campione in occasione di visite agli uffici. Il campione dovrà essere significativo riguardando ogni azione. La Commissione effettuerà la valutazione entro e non oltre il 15 maggio di ogni anno in modo tale da fornire al Consiglio di Istituto gli elementi per adottare la Relazione sulla Performance.

La Commissione per il triennio di riferimento è costituita dai seguenti membri: dott.ssa Claudia Odoardi DSGA dell'Istituto (Presidente), dott.ssa Anna Rita Forti, prof. Gabriele Di Massimo, prof. Francesco Gregori.

Il presente Piano è pubblicato sul sito web istituzionale <http://www.itcgap.com> nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito”.

f.to Il Presidente del Consiglio di Istituto  
Dott.ssa Anna Rita Forti