Piano della Performance

(D. Lgs. 150/2009)

PREMESSA

L’Istituto Istruzione “BESTA-GLORIOSI” di Battipaglia (SA) , quale unità organizzativa periferica dello Stato, è chiamata alla redazione del Piano della Performance, ai sensi del D.Lgs 150/2009.

Il presente Piano tiene conto della tipologia di struttura periferica, della tipologia dei servizi che eroga, del contesto ambientale e territoriale in cui opera, della tipologia degli utenti, nonché dell’assetto organizzativo. Il Piano costituisce un documento programmatico di durata triennale (anni di riferimento: 2013/2014/2015) 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. 150/2009).

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 extracurriculari, in quanto non è ancora stato emanato il DPCM previsto dall’art. 74 comma 4 del D. Lgs. 150/2009 che, di concerto con MIUR e MEF, individua limiti e modalità di applicazione della performance al personale docente.

Il presente piano della performance, in continuità con le norme ministeriali relative all’attribuzione dell’autonomia funzionale alle istituzioni scolastiche (D.P.R. 275 dell’8 marzo 1999) e in linea con il D. Lgs 150/2009, individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi della Scuola e definisce, con riferimento agli obiettivi intermedi e finali , ai valori attesi di risultato e alle risorse disponibili, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della propria performance.

Lo scopo generale del piano e i vantaggi attesi per l’organizzazione possono così sintetizzarsi:

* espansione della qualità nella gestione dei rapporti;
* efficienza ed economicità nell’impiego delle risorse;
* implementazione della soddisfazione di tutti i portatori di interesse (utenti, famiglie, personale scolastico, territorio).

Coerentemente con i principi decisionali e organizzativi espressi nel POF (collegialità, democrazia, trasparenza, libero accesso all’informazione, piena utilizzazione delle strutture e dei beni della scuola e disponibilità dei locali anche per attività extrascolastiche), il piano si propone di definire compiti ed attività individuali, attraverso un coinvolgimento ed un sistematico raccordo con tutte le risorse umane operanti nell’Istituto, secondo principi di affidabilità, rendicontabilità, responsabilità e ottimizzazione delle prestazioni individuali e di area in rapporto alle aspettative/bisogni degli utenti e del contesto ambientale e territoriale.

La ratio del piano è la crescita professionale del personale, ma anche un’oculata utilizzazione delle risorse economiche ed umane, nell’ottica dell’innovazione e del miglioramento qualitativo dell’organizzazione scolastica per l’incremento di un’offerta formativa qualificata.

Il piano prevede l’utilizzo di sistemi premianti selettivi, secondo logiche meritocratiche che valorizzino il personale che consegue le migliori performance; non prevede, invece, la distribuzione in maniera indifferenziata di compensi in assenza di verifiche e report di settore, attestanti quantitativamente le ore effettivamente svolte e qualitativamente i risultati ottenuti in relazione alle attese. Anche nello svolgimento di progetti finanziati con fondi di provenienza pubblica e/o privata (ministeriali, regionali, comunitari, di enti pubblici o privati) i compensi saranno erogati nella misura dell’impegno effettivamente svolto con prestazioni aggiuntive extracurriculari debitamente documentate e valutate nell’ottica che *“si è pagati per conseguire gli obiettivi di gestione, si è premiati per fare meglio”*.

La struttura è diretta da un Dirigente Scolastico, che svolge la propria funzione presso l’ufficio di Direzione in Via G. Gonzaga, 94 – 84091 Battipaglia (SA) e che, come previsto dall’operazione trasparenza del MIUR, ha inserito i dati relativi al curriculum e alla retribuzione sul sito web dell’Istituto [www.](http://www.)iisbestagloriosi.gov.it

Il personale è distinto in personale amministrativo ,ausiliario (ATA) CO.CO.CO. e personale docente, per complessive 137unità. Il personale ATA e docente, a seconda delle mansioni svolte, è come di seguito costituito in organico:

- Direttore SGA (1 Unità);

- Assistenti amministrativi (6 Unità);

- CO.CO.CO. con mansioni amministrative (7 unità)

- Collaboratori scolastici (9 Unità a tempo pieno + 4 appartenenti alla Cooperativa Sitec);

- Assistenti Tecnici (9 unità a tempo pieno)

- Docenti (101 Unità).

1. **Obiettivi Strategici**

Sono gli obiettivi strategici e operativi, riportati ai punti che seguono, che l’Istituto assume per incrementare la performance.

1. ***Sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione.***
2. Interventi rivolti ad un maggiore coinvolgimento delle famiglie nella collaborazione con la scuola, attraverso appropriate informazioni sugli obiettivi cui si perverrà ed esemplificazioni pratiche sulle modalità di intervento della famiglia;
3. Pubblicazione sul sito istituzionale del Regolamento d’Istituto e del Piano dell’Offerta Formativa;
4. Aggiornamento costante del sito web, grazie al quale si raggiungerà il duplice scopo di migliorare la comunicazione interna ed esterna tra la scuola ed il territorio e tra la scuola e la famiglia;
5. ***Efficienza delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all’ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi. Modernizzazione e miglioramento qualitativo dell’organizzazione.***
6. Rendere la contrattazione integrativa d’istituto, non solo un accordo concertato sulla gestione della scuola, ma anche uno strumento operativo per assicurare l’integrazione fra le diverse componenti scolastiche affinché ciascuna componente consideri, rispetti e valorizzi il proprio e l’altrui lavoro;
7. Sostegno dei collaboratori scolastici alle attività dei docenti;
8. Rispetto dell’orario di ricevimento, per garantire i servizi amministrativi all’utenza e per consentire al personale degli uffici di lavorare serenamente;
9. Sollecito espletamento delle pratiche amministrative, da parte degli uffici di segreteria, in un tempo massimo prestabilito;
10. Equa distribuzione dei carichi di lavoro;
11. Razionalizzazione e organizzazione delle risorse disponibili in funzione educativa e didattica.
12. Pubblicazione on-line della modulistica relativa alle iscrizioni, delle circolari e delle comunicazioni, di tutte le iniziative e dei progetti realizzati dalla scuola con vari enti;
13. ***Acquisizione della cultura della sicurezza da parte di tutte le componenti operanti presso l’Istituzione Scolastica e potenziamento di specifiche competenze atte a fronteggiare eventuali emergenze ed a supportare, funzionalmente, quanto previsto dalla vigente normativa.***
14. Implementazione e revisione del Piano di Sicurezza;
15. Interventi formativi e informativi;
16. Prove di esodo periodiche, almeno 2 all’anno per tipologia di rischio (terremoto, incendio), finalizzate alla verifica della funzionalità ed efficacia dei “dispositivi” programmati.

In coerenza con il piano dell’offerta formativa dell’istituzione scolastica vengono, pertanto, individuate le ***performance*** da raggiungere. Gli elementi di misurazione per il miglioramento dell’organizzazione scolastica, sono:

1. **Raccolta, analisi e interpretazione delle informazioni e dei dati, al fine di comprendere e anticipare lo sviluppo dei bisogni** (percezione della soddisfazione e rilevazione dei bisogni).
2. **Implementazione dell’organizzazione per gruppi di lavoro e dello sviluppo della collaborazione tra le componenti, in particolare docenti e ATA** anche attraverso l’istituzione gruppi specifici di lavoro (sicurezza, pronto soccorso, qualità, staff di dirigenza)
3. **Analisi delle competenze del personale e loro utilizzo in maniera coerente.**
4. **Definizione di un sistema di premialità per stimolare il coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale** (attribuzione degli incarichi specifici; utilizzo del Fondo di Istituto)
5. Compilazione da parte del personale interno e degli utenti (genitori ed alunni) di questionari di valutazione del servizio offerto.
6. **Mappa dei servizi**

Collaboratori scolastici n. 9 a tempo pieno e 4 unità appartenenti alla Cooperativa SITEC in quanto exLSU

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***compiti*** | ***obiettivi*** | ***valori attesi*** | ***indicatori*** |
| -Accoglienza, vigilanza e assistenza materiale agli alunni  -Supporto all’attività didattica  -Supporto all’attività amministrativa  -Pulizia dei locali | 1. Organizzazione delle attività lavorative adeguata e funzionale | 1. -Equo carico di lavoro | 1. Attività di monitoraggio espletata dal responsabile della struttura |
| 1. Razionale divisione del lavoro in base alla superficie dei locali ed al numero degli utenti | 1. Adeguata igienizzazione dei locali | 1. Numero di giornate lavorative di fatto svolte |
| 1. Controllo delle attività svolte e dei carichi di lavoro | 1. Rendicontazione trimestrale | 1. Consegna report |
| 1. verifica e monitoraggio periodico dei risultati conseguiti | 1. Report trimestrale | 1. Consegna report |

Assistenti amministrativi n. 6 + 7 unità di personale con contratto di CO.CO.CO.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***ufficio*** | ***obiettivi*** | ***valori attesi*** | ***indicatori*** |
| * Personale * Alunni * Protocollo * Contabilità * Progetti | 1. Adeguata e funzionale organizzazione dell’ufficio | 1. Diminuzione tempi di attesa | 1. Tempi di attesa |
| 1. sostituzione colleghi assenti | 1. equo carico di lavoro | 1. Numero pratiche |
| 1. controllo delle attività svolte e dei carichi di lavoro | 1. Rendicontazione trimestrale | 1. Consegna report |
| 1. verifica e monitoraggio procedimenti amministrativi | 1. Report trimestrale | 1. Consegna report |
| 1. Comunicazione al DSGA | 1. Report trimestrale | 1. Consegna report |

Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi n. **1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***obiettivi*** | ***valori attesi*** | ***indicatori*** |
| 1. Adeguata e funzionale organizzazione delle unità lavorative | 1. Diminuzione tempi di attesa | 1. Tempi di attesa nei singoli uffici |
| 1. Razionale divisione dei compiti in base al profilo professionale | 1. equo carico di lavoro | 1. Numero pratiche dei singoli uffici |
| 1. controllo costante delle attività svolte e dei carichi di lavoro | 1. Rendicontazione trimestrale | 1. Consegna report con i dati dei singoli uffici |
| 1. verifica dei procedimenti amministrativi | 1. report trimestrale | 1. Consegna report con i dati dei singoli uffici |
| 1. Informazione periodica al personale ATA | 1. Report trimestrale | 1. Consegna report riportante la condivisione dei risultati ottenuti |

Si individuano, quindi, i processi di pertinenza della scuola, che comportano come risultato finale l’erogazione di un servizio al pubblico. Per ogni tipologia individuata sono riportati: i servizi erogati, le modalità di erogazione, 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.

Collaboratori Scolastici

* servizi generali della scuola con compiti di accoglienza degli alunni e del pubblico;
* sorveglianza nei confronti degli alunni, durante le attività didattiche per l’utilizzo dei bagni, dei distributori automatici, ecc…,nonché nelle aule, laboratori e spazi comuni in caso di momentanea assenza dell’insegnante;
* attività di vigilanza sugli alunni all’ingresso per il controllo dell’entrata e uscita degli stessi, specie quando le uscite sono anticipate e gli ingressi posticipati.
* ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche, all’interno e nell'uscita da esse, nonché nell’uso dei servizi igienici e nella cura dell’igiene personale;
* attività di pulizia dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi;
* attività di collaborazione con i docenti, anche nello svolgimento dei progetti previsti nell’ambito del POF;
* attività di custodia e sorveglianza generica sui locali scolastici;
* approntamento sussidi didattici;
* supporto agli uffici amministrativi, duplicazione atti, servizi esterni.

Assistenti Amministrativi

*Ufficio Alunni/Didattica:*

* iscrizioni, trasferimento alunni, nulla osta, esoneri, rilascio pagelle, certificati, tasse scolastiche;
* database alunni, aggiornamento dati al sistema informativo, inserimento dati organico al SIDI, aggiornamento e stampa dei registri obbligatori;
* libri di testo, cedole librarie, fascicoli e registri;
* statistiche, monitoraggi;
* Organi Collegiali (Consigli di Classe, Consiglio d’Istituto, Giunta Esecutiva, Consulta Studenti, Assemblee, R.S.U., Collegio Docenti anche in collaborazione con l’Ufficio Personale)
* assicurazione alunni, infortuni alunni e personale, pratiche assicurative;
* assemblee sindacali e scioperi;
* adempimenti connessi ai progetti POF;
* viaggi d'istruzione;
* rapporti con i docenti funzioni strumentali;
* elezioni OO.CC., predisposizione nomine rappresentanti;
* Albo fornitori;
* Scrutini ed Esami di Stato;
* Inventario, magazzino e Biblioteca;
* Stage;
* archivio allievi e quant’altro non espressamente indicato, previsto per l’area didattica.

*Amministrazione area personale:*

* fascicoli personale del personale Doceente ed Ata, unificazione fascicoli, richiesta e trasmissione;
* aggiornamento graduatorie docenti e ATA, compilazioni graduatorie soprannumerari docenti e ATA;
* emissione contratti a T.D. docenti ed ATA;
* Certificati di servizio;
* Mobilità docenti ed ATA;
* ricostruzioni di carriera, pratiche pensioni, pratiche causa di servizio;
* assenze personale con emissione decreti, registro decreti;
* visite fiscali giornaliere.
* anagrafe personale,;
* autorizzazioni libere professioni;
* archivio personale;
* permessi studio, sindacali, vari;
* edilizia scolastica: rapporti con il Comune.
* dichiarazione dei servizi, conferma in ruolo, proroga periodo di prova, decadenza, dispensa, riconoscimento causa di servizio, equo indennizzo, ecc…);
* comunicazione Detranet., Sciopnet, Assenzenet, Centro per l’Impiego, SIDI e quant’altro non espressamente indicato previsto dall’area personale.

*Amministrazione area contabilità in stretta collaborazione con il D.S.G.A.*

* liquidazione stipendio ai supplenti temporanei docenti e ATA;
* liquidazione ore eccedenti, cedolino unico;
* T.F.R., T.F.S. Dichiatazione 770, Irap,
* Rapporti con l’Agenzia delle Entrate
* Istruttorie Inps, Inail, richieste DURC;
* Liquidazione compensi accossori sia a carico della scuola che tramite cedolini unico
* Predisposizione ed invio F24;
* Predisposzione atti per la liquidazione di tutte le competenze, mandati e reversali, controlli e monitoraggio saldi e contatti con l’Istituto Cassiere;
* Programma Annualece mansioni correlate, gestione finanziaria dei progetti;
* Conto Consuntivo
* anagrafe prestazioni
* acquisti, richiesta preventivi materiale didattico, emissione buono d’ordine, rapporti con i fornitori e relativa tenuta del database, Consip;
* rilascio CUD e Attestazioni ritenute acconto;
* gestione ed invio UNIEMENS

*Protocollo/archivio*

* tenuta registro protocollo;
* archiviazione atti, pubblicazione atti all’albo d’istituto;
* trasmissione e ricezione posta giornaliera;
* discarico delle circolari del MIUR e dell’U.S.R. per la Campania con relativo smistamento;
* gestione Circolari interne docenti ed ATA;
* distribuzione modulistica varia per il personale interno;

Nell’ottica dell’efficienza, dell’efficacia e dell’economicità si cercherà, ove possibile, di soddisfare le richieste dell’utenza in tempo reale.

Inoltre, in applicazione della legge 69 del 18.06.2009 e successive estensione DPCM del 26.04.2011, occorrerà perfezionare la pubblicizzazione dei documenti attraverso l’Albo Pretorio on-line. Tutti gli atti soggetti a pubblicazione devono essere affissi all’Albo pretorio on-line.

*Assistenti Tecnici*

- cura e manutenzione del laboratorio/i ;

- controlli sul funzionamento e sullo stato di conservazione delle attrezzature;

- predisposizione degli strumenti e delle attrezzature, approvvigionamento del materiale di consumo al fine

di garantire continuità nello svolgimento delle esercitazioni;

- aggiornamenti dei software, con particolare attenzione agli antivirus;

- collaborazione con i Docenti per tutte le attività previste nel P.O.F.;

- controllo periodico delle dotazioni dei laboratori ai fini inventariali;

- verifica periodica dotazioni antinfortunistiche a disposizione del laboratorio;

- custodia degli armadi contenenti le attrezzature, strumentazioni e materiale di consumo

1. **Dimensioni della qualità**

Si individuano, 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.

**3.a Accessibilità:** riguarda l’intera amministrazione:

* Individuazione dei luoghi in cui si svolge il servizio, indicazione per raggiungerli, indicazione orari.
* Accessibilità fisica: vie privilegiate per portatori di handicap;
* Accessibilità multicanale: sito Internet, posta elettronica, posta elettronica certificata.

**3.b Tempestività** (termine normativo cioè termine minimo previsto per l’erogazione del servizio):

*Assistenti amministrativi - Ufficio Alunni/Didattica:*

* Iscrizione in corso d’anno: immediata
* Rilascio nulla osta, rilascio certificazioni: entro 3 giorni dall’autorizzazione del Dirigente Scolastico
* Monitoraggi, libri di testo: entro il termine fissato dalla normativa
* Comunicazione infortunio alunni: immediato;
* Comunicazioni alle famiglie: immediata
* Magazzino consegna e controllo materiale: all’atto della consegna prima della firma di ricezione
* Predisposizione materiale elezioni OO.CC.: tre giorni prima della data prevista per le elezioni
* Pubblicazione nomine rappresentanti eletti: entro 3 giorni
* Verifica frequenza alunni e eventuale comunicazione alle autorità competenti: verifica entro il 15 di ogni mese, comunicazione immediata su disposizione del D.S.

*Assistenti amministrativi - Amministrazione area personale:*

* Richiesta e trasmissione fascicoli personali: entro 15 giorni
* Rinnovo graduatorie di Istituto: entro i termini fissati dal MIUR
* Contratti supplenti: entro 1 giorno dall’individuazione
* Retribuzioni supplenti: entro il 16 del mese successivo
* Invio UNIEMENS/DMA: entro i termini previsti dalla normativa;
* Predisposizione ed invio modelli fiscali: entro i termini fissati dalla normativa
* Trasmissione, rilevazione e comunicazione dati: entro i termini fissati dalla normativa
* Modelli disoccupazione: entro 7 giorni dalla richiesta
* Provvedimenti inerenti alle assenze e cessazione del personale: entro 7 giorni.
* Certificati di servizio: entro 7 giorni dalla richiesta
* Provvedimenti disciplinari: entro 1 giorno dall’ordine di esecuzione
* Ordini di servizio: immediatamente al verificarsi delle condizioni
* Gestione degli scioperi e assemblee sindacali: entro i termini fissati dalla normativa
* Piccoli prestiti, rapporti INPDAP, cessioni del quinto: entro 7 giorni
* Ricostruzioni e inquadramenti retributivi del personale: entro i termini fissati dal DSGA
* Emissione decreti assenze personale: entro 3 giorni dalla consegna dei certificati medici o ogni altro atto necessario per l’emissione del decreto ;
* Autorizzazioni libera professione: entro 7 giorni dal consenso del D.S.

*Amministrazione area contabilità in stretta collaborazione con il D.S.G.A.*

* liquidazione stipendio ai supplenti temporanei docenti e ATA entro il 16 del mese successivo
* liquidazione ore eccedenti, cedolino unico entro 7 gg. dall’ordine del DSGA;
* T.F.R., T.F.S. Dichiatazione 770, Irap, F24 nei termini previsti dalla legge,
* Istruttorie Inps, Inail, richieste DURC nei termini previsti dalla legge;
* Liquidazione compensi accessori sia a carico della scuola che tramite cedolini unico entro 7 gg. dall’ordine del DSGA
* Atti di liquidazione mandati di pagamento e reversali d’incasso saldo e monitoraggi con l’Istituto Cassiere : due giorni prima dalle firme del D.S. e del DSGA;
* Programma Annuale mansioni correlate, gestione finanziaria dei progetti: nei termini previsti dalla legge;
* Conto Consuntivo: nei termini previsti dalla legge
* anagrafe prestazioni: nei termini previsti dalla legge
* acquisti, richiesta preventivi materiale didattico, emissione buono d’ordine, rapporti con i fornitori e relativa tenuta del database, Consip: entro 2 giorni dalla disposizione del D.S. e/o D.S.G.A.
* Atti relativi all’AVCP: nei termini previsti dalla legge;
* rilascio CUD e Attestazioni ritenute acconto: nei termini previsti dalla legge ;
* gestione ed invio UNIEMENS: nei termini previsti dalla legge

*Assistenti amministrativi - Protocollo/archivio*

* Protocollo generale in entrata: protocollazione entro le ore 10.00 della giornata di arrivo; per la posta pervenuta dopo le 10,00, si protocolla entro un’ora dalla ricezione;
* Protocollazione in uscita e smistamento delle circolari del D.S.: entro la giornata lavorativa se sono stati ottemperati tutti gli adempimenti necessari
* Riordino archivi: entro venti giorni dalla disposizione del DSGA
* Archiviazione atti: in giornata
* Pubblicazione all’albo: in giornata e comunque nella data indicata dal protocollo
* Trasmissioni circolari interne: in giornata con affissione all’Albo della Scuola, in sala Docenti e tramite affissione sul sito web
* Distribuzione modulistica: immediata
* Riordino archivi: : entro venti giorni dalla conclusione della pratica
* Visite fiscali giornaliere: entro le ore 10:00 dietro autorizzazione del Dirigente Scolastico
* Controllo beni acquistati e relative fatture: entro il giorno successivo
* Aggiornamento inventario dell’istituto: entro venti giorni dalla disposizione del DSGA
* Richiesta all’ente locale per manutenzioni/forniture: entro il giorno successivo
* Comunicazione con l’ente locale inerenti alla sicurezza: immediata
* Coordinamento Ufficio Sicurezza: entro 2 giorni dall’ordine del Dirigente Scolastico

*Assistenti Tecnici*

- cura e manutenzione del laboratorio/i : quotidiana;

- controlli sul funzionamento e sullo stato di conservazione delle attrezzature :quotidiana;

- predisposizione degli strumenti e delle attrezzature, approvvigionamento del materiale di consumo

al fine di garantire continuità nello svolgimento delle esercitazioni: prima dell’ora di lezione ;

- aggiornamenti dei software, con particolare attenzione agli antivirus: entro 15 giorni;

- collaborazione con i Docenti per tutte le attività previste nel P.O.F.: quotidiana;

- controllo delle dotazioni dei laboratori ai fini inventariali: entro 15 giorni ;

- verifica dotazioni antinfortunistiche a disposizione del laboratorio: entro 15 giorni;

- custodia degli armadi contenenti le attrezzature, strumentazioni e materiale di consumo:quotidiana

- disponibilità generale: quotidiana

*Collaboratori scolastici*

* Servizi generali della scuola con compiti di accoglienza degli alunni e del pubblico: immediato
* Vigilanza reparti e aule: immediata
* Pulizia locali scolastici: subito dopo l’uscita delle classi di competenza,
* Servizio esterno: entro le ore 11.30 di ogni mattina
* Consegna e controllo materiale di pulizia: immediata
* Approntamento sussidi didattici: immediato
* Attività di collaborazione con i docenti, assistenza e collaborazione con i docenti nello svolgimento dei progetti previsti nell’ambito del POF: immediato
* Supporto uffici: immediatamente alla richiesta

**3.c Trasparenza**:

* Realizzata dal collaboratore scolastico: informazione sul responsabile del servizio;
* Realizzata dall’assistente amministrativo: informazione sui tempi di conclusione del procedimento.

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

1. **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:

**4.a Accessibilità**: riguarda l’intera amministrazione.

Individuazione dei luoghi in cui si svolge il servizio, indicazione per raggiungerlo;

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 |

**4.b Tempestività**:

*Assistenti amministrativi -* ***Ufficio Alunni/Didattica:***

-Iscrizione in corso d’anno - Comunicazione infortunio alunni - Comunicazioni alle famiglie - Consegna e controllo materiale: **Immediato**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Non immediato | **0** | Insufficiente |
| Immediato | **1** | Buono/ottimo |

-Rilascio nulla osta, rilascio certificazioni - Ordini di acquisto- Pubblicazione nomine rappresentanti eletti: **entro 3 giorni**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine fissato | **0** | Insufficiente |
| Entro il terzo giorno | **1** | Sufficiente |
| Entro il primo giorno | **2** | Discreto |
| In giornata | **3** | Buono/ottimo |

-Predisposizione materiale elezioni OO.CC.: **tre giorni prima** della data prevista per le elezioni

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine indicato | **1** | Buono/ottimo |

-Monitoraggi, libri di testo: **entro il termine fissato** dalla normativa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine fissato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine | **1** | Sufficiente |
| Cinque giorni prima del termine | **2** | Discreto |
| Dieci giorni prima del termine | **3** | Buono/ottimo |

-Verifica frequenza alunni e eventuale comunicazione alle autorità competenti: verifica **entro il 15 di ogni mese**, comunicazione immediata su disposizione del D.S.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Prima del termine indicato | **1** | Buono/ottimo |

*Assistenti amministrativi -* ***Amministrazione area personale:***

-Richiesta e trasmissione fascicoli personali: **entro 15 giorni**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine indicato | **1** | Buono/ottimo |

-Contratti supplenti- Provvedimenti disciplinari: **entro 1 giorno**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine indicato | **1** | Buono/ottimo |

-Retribuzioni supplenti: **entro il 16 del mese successivo**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine indicato | **1** | Buono/ottimo |

- Modelli disoccupazione – Provvedimenti inerenti alle assenze e cessazione del personale - Certificati di servizio - Piccoli prestiti, rapporti INPDAP, cessioni del quinto - Autorizzazioni libera professione: **entro 7 giorni** dal consenso del D.S. o DSGA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine fissato | **0** | Insufficiente |
| Entro il settimo giorno | **1** | Sufficiente |
| Entro il quinto giorno | **2** | Discreto |
| Entro il terzo giorno | **3** | Buono/ottimo |

-Rinnovo graduatorie di Istituto - Invio UNIEMENS/DMA - Predisposizione ed invio modelli fiscali - Trasmissione, rilevazione e comunicazione dati - Gestione degli scioperi e assemblee sindacali: **entro i termini fissati dal MIUR e/o dalla normativa**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine indicato | **1** | Buono/ottimo |

-Ordini di servizio**: immediatamente** al verificarsi delle condizioni

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Non immediato | **0** | Insufficiente |
| Immediato | **1** | Buono/ottimo |

- Emissione decreti assenze personale: **entro 3 giorni** dalla consegna dei certificati medici o ogni altro atto necessario per l’emissione del decreto ;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine fissato | **0** | Insufficiente |
| Entro il terzo giorno | **1** | Sufficiente |
| Entro il primo giorno | **2** | Discreto |
| In giornata | **3** | Buono/ottimo |

-Ricostruzioni e inquadramenti retributivi del personale: **entro i termini fissati** dal DSGA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine indicato | **1** | Buono/ottimo |

*Assistenti amministrativi -* ***Amministrazione area contabilità****:*

-Liquidazione ritenute erariali e previdenziali: **contestualmente alla liquidazione delle competenze** al personale

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine indicato | **1** | Buono/ottimo |

-Retribuzioni supplenti: **entro il 16 del mese successivo**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine indicato | **1** | Buono/ottimo |

T.F.R., T.F.S., 770,Irap, F24, Istruttoria Inps. Inail, richieste D.U.R.C. Programma Annuale, Conto Consuntivo, anagrafe prestazioni, atti relativi all’a.v.c.p., rilascio CUD ed attestazioni rit. Acconto, gestione ed invio Uniemens/Dma: **nei termini previsti dalla legge:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine indicato | **1** | Buono/ottimo |

-Liquidazione compensi accessori sia a carico della scuola che tramite C.U., : **entro 7 giorni** dal consenso del D.S. o DSGA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine fissato | **0** | Insufficiente |
| Entro il settimo giorno | **1** | Sufficiente |
| Entro il quinto giorno | **2** | Discreto |
| Entro il terzo giorno | **3** | Buono/ottimo |

Acquisti, preventivi, emissione buono d’ordine, database fornitori, consip, atti di liquidazione :mandati di pagamento e reversali d’incasso, saldi e monitoraggi con l’Istituto Cassiere: **due giorni prima** dalla disposizione del D.S. o D.S.G.A.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine indicato | **1** | Buono/ottimo |

*Assistenti amministrativi - Protocollo/archivio:*

-Visite fiscali giornaliere - Protocollo generale in entrata: protocollazione **entro le ore 10,00** di ogni giorno; per la posta pervenuta dopo le 10,00, **entro un’ora** dalla ricezione

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine indicato | **1** | Buono/ottimo |

-Protocollazione in uscita e smistamento delle circolari del D.S - Trasmissioni circolari interne -Archiviazione atti - Pubblicazione all’albo: **in giornata**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine indicato | **1** | Buono/ottimo |

-Riordino archivi - Aggiornamento inventario dell’istituto: **entro venti giorni** dalla conclusione della pratica

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine fissato | **0** | Insufficiente |
| Entro il ventesimo giorno | **1** | Sufficiente |
| Entro il decimo giorno | **2** | Discreto |
| Entro il quinto giorno | **3** | Buono/ottimo |

-Controllo beni acquistati e relative fatture - Richiesta all’ente locale per manutenzioni/forniture: **entro il giorno** successivo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine indicato | **1** | Buono/ottimo |

-Distribuzione modulistica - Comunicazione con l’ente locale inerenti alla sicurezza: **immediata**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Non immediato | **0** | Insufficiente |
| Immediato | **1** | Buono/ottimo |

-Coordinamento Ufficio Sicurezza: **entro 2 giorni** dall’ordine del Dirigente Scolastico

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine indicato | **1** | Sufficiente |
| Entro un giorno | **2** | Buono/ottimo |

*Assistenti Tecnici*

-Cura e manutenzione dei laboratori, controlli sul funzionamento e sullo stato di conservazione delle attrezzature, collaborazione con i Docenti per tutte le attività previste nel POF,custodia degli arredi contenenti le attrezzature, strumentazioni e materiale di consumo, disponibilità generale: **quotidiana**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Quotidiana | **0** | Insufficiente |
| Non quotidiana | **1** | Buono/ottimo |

- controllo delle dotazioni dei laboratori ai fini inventariali, aggiornamento dei software, verifica periodica dotazioni antinfortunistiche a disposizione del laboratorio: **entro 15 giorni**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine fissato | **0** | Insufficiente |
| Entro il 15^ giorno | **1** | Sufficiente |
| Entro il decimo giorno | **2** | Discreto |
| Entro il quinto giorno | **3** | Buono/ottimo |

- predisposizione degli strumenti e delle attrezzature, approvvigionamento del materiale di consumo

al fine di garantire continuità nello svolgimento delle esercitazioni: **prima dell’ora di lezione ;**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Prima dell’ora di lezione | **0** | Insufficiente |
| 1 giorno prima | **1** | Buono/ottimo |

*Collaboratori scolastici*

-Servizi generali della scuola con compiti di accoglienza degli alunni e del pubblico - Vigilanza reparti e aule - Consegna e controllo materiale di pulizia - Approntamento sussidi didattici - Attività di collaborazione con i docenti, assistenza e collaborazione con i docenti nello svolgimento dei progetti previsti nell’ambito del POF - Supporto uffici: **immediato**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Non immediato | **0** | Insufficiente |
| Immediato | **1** | Buono/ottimo |

-Pulizia locali scolastici: **subito dopo l’uscita delle classi** di competenza

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine fissato | **0** | Insufficiente |
| Entro il termine fissato | **1** | Buono/ottimo |

Servizio esterno: **entro le ore 11.30** di ogni mattina

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Dopo il termine indicato | **0** | Insufficiente |
| Entro le 11,30 | **1** | Sufficiente |
| Entro le 10,00 | **2** | Buono/ottimo |

**4.c Trasparenza**:

Realizzata dal collaboratore scolastico: informazione sul responsabile del servizio.

Realizzata dall’assistente amministrativo/tecnico: informazione sui costi e i tempi di conclusione del procedimento.

|  |  |
| --- | --- |
| *indicatore* | *livello* |
| **0** | Insufficiente |
| **1** | Sufficiente |
| **2** | Discreto |
| **3** | Buono/ottimo |

**4.d Efficacia**: Intesa nel senso di assenza di errori per ciascuna azione indicata sotto la voce “Tempestività”.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *esito* | *indicatore* | *livello* |
| Presenza di errori | **0** | Insufficiente |
| Assenza di errori | **1** | Buono/ottimo |

1. **Definizione degli standard di qualità**

Gli standard di qualità del servizio erogato rappresentano il livello di qualità che l’Istituto 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 **4**) 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 che l’Amministrazione assume per incrementare la performance.

Standard di qualità e obiettivi strategici e operativi sono contrassegnati con la lettera “X”.

**5.a Accessibilità**: riguarda l’intera amministrazione.

Individuazione dei luoghi in cui si svolge il servizio, indicazione per raggiungerlo

Accessibilità fisica: vie privilegiate per portatori di handicap;

Accessibilità multicanale: sito Internet, posta elettronica, posta elettronica certificata.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Sufficiente | **X** |  |
| **2** | discreto |  | **X** |
| **3** | Buono/ottimo |  |  |

**5.b Tempestività**:

*Assistenti amministrativi - Ufficio Alunni/Didattica:*

-Iscrizione in corso d’anno - Comunicazione infortunio alunni - Comunicazioni alle famiglie - Consegna e controllo materiale: **Immediato**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

-Rilascio nulla osta, rilascio certificazioni - Ordini di acquisto - Pubblicazione nomine rappresentanti eletti: **entro 3 giorni**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Sufficiente | **X** |  |
| **2** | Discreto |  | **X** |
| **3** | Buono/ottimo |  |  |

-Predisposizione materiale elezioni OO.CC.: **tre giorni prima** della data prevista per le elezioni

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

Monitoraggi, libri di testo: **entro il termine fissato** dalla normativa

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Sufficiente | **X** |  |
| **2** | Discreto |  | **X** |
| **3** | Buono/ottimo |  |  |

Verifica frequenza alunni e eventuale comunicazione alle autorità competenti: verifica **entro il 15 di ogni mese**, comunicazione immediata su disposizione del D.S.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

*Assistenti amministrativi - Amministrazione area personale:*

-Richiesta e trasmissione fascicoli personali: **entro 15 giorni**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

Contratti supplenti- Provvedimenti disciplinari: **entro 1 giorno**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

Retribuzioni supplenti: **entro il 16 del mese successivo**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

- Modelli disoccupazione - Provvedimenti inerenti alle assenze e cessazione del personale - Certificati di servizio - Piccoli prestiti, rapporti INPDAP, cessioni del quinto – Autorizz.libera professione: **entro 7 giorni**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Sufficiente | **X** |  |
| **2** | Discreto |  | **X** |
| **3** | Buono/ottimo |  |  |

-Rinnovo graduatorie di Istituto - Invio UNIEMENS/DMA - Predisposizione ed invio modelli fiscali - Trasmissione, rilevazione e comunicazione dati - Gestione degli scioperi e assemblee sindacali: **entro i termini fissati dal MIUR e/o dalla normativa**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

-Ordini di servizio: immediatamente al verificarsi delle condizioni

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

-Emissione decreti assenze personale: **entro 3 giorni**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Sufficiente | **X** |  |
| **2** | Discreto |  | **X** |
| **3** | Buono/ottimo |  |  |

-Ricostruzioni e inquadramenti retributivi del personale: **entro i termini fissati** dal DSGA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

*Assistenti amministrativi – Area contabilità:*

Liquidazione ritenute erariali e previdenziali: **contestualmente alla liquidazione delle competenze** al personale

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

Retribuzioni supplenti: **entro il 16 del mese successivo**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

T.F.R., T.F.S., 770,Irap, F24, Istruttoria Inps. Inail, richieste D.U.R.C. Programma Annuale, Conto Consuntivo, anagrafe prestazioni, atti relativi all’a.v.c.p., rilascio CUD ed attestazioni rit. Acconto, gestione ed invio Uniemens/Dma: **nei termini previsti dalla legge:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *Standard di qualità* | *Obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

-Liquidazione compensi accessori sia a carico della scuola che tramite C.U., : **entro 7 giorni** dal consenso del D.S. o DSGA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *Standard di qualità* | *Obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Sufficiente | **X** |  |
| **2** | Discreto |  | **X** |
| **3** | Buono/ottimo |  |  |

Acquisti, preventivi, emissione buono d’ordine, database fornitori, consip, atti di liquidazione :mandati di pagamento e reversali d’incasso, saldi e monitoraggi con l’Istituto Cassiere: **due giorni prima** dalla disposizione del D.S. o D.S.G.A.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *Standard di qualità* | *Obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Sufficiente | **X** |  |
| **2** | Buono/ottimo |  | **X** |

*Assistenti amministrativi - Protocollo/archivio:*

-Visite fiscali giornaliere - Protocollo generale in entrata: protocollazione **entro le ore 10,00** di ogni giorno; per la posta pervenuta dopo le 10,00, **entro un’ora** dalla ricezione

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

-Protocollazione in uscita e smistamento delle circolari del D.S - Trasmissioni circolari interne -Archiviazione atti - Pubblicazione all’albo: **in giornata**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

-Riordino archivi - Aggiornamento inventario dell’istituto: **entro venti giorni** dalla disposizione del DSGA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Sufficiente | **X** |  |
| **2** | Discreto |  | **X** |
| **3** | Buono/ottimo |  |  |

-Controllo beni acquistati e relative fatture - Richiesta all’ente locale per manutenzioni/forniture: **entro il giorno** successivo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

-Distribuzione modulistica - Comunicazione con l’ente locale inerenti alla sicurezza: **immediata**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

-Coordinamento Ufficio Sicurezza: **entro 2 giorni** dall’ordine del Dirigente Scolastico

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Sufficiente | **X** |  |
| **2** | Buono/ottimo |  | **X** |

*Assistenti Tecnici*

Cura e manutenzione dei laboratori, controlli sul funzionamento e sullo stato di conservazione delle attrezzature, collaborazione con i Docenti per tutte le attività previste nel POF,custodia degli arredi contenenti le attrezzature, strumentazioni e materiale di consumo, disponibilità generale: **quotidiana**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *Standard di qualità* | *Obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

- controllo delle dotazioni dei laboratori ai fini inventariali, aggiornamento dei software, verifica periodica dotazioni antinfortunistiche a disposizione del laboratorio: **entro 15 giorni**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *Standard di qualità* | *Obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Sufficiente |  |  |
| **2** | Discreto |  |  |
| **3** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

- predisposizione degli strumenti e delle attrezzature, approvvigionamento del materiale di consumo

al fine di garantire continuità nello svolgimento delle esercitazioni: **prima dell’ora di lezione ;**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *Standard di qualità* | *Obiettivo strategico* |
| 0 | Insufficiente |  |  |
| 1 | Sufficiente | **X** |  |
| 2 | Buono/Ottimo |  | **X** |

*Collaboratori scolastici*

Servizi generali della scuola con compiti di accoglienza degli alunni e del pubblico - Vigilanza reparti e aule - Distribuzione pranzo al sacco alunni scuola primaria, nei giorni di rientro - Servizio fotocopie docenti alunni ATA - Consegna e controllo materiale di pulizia - Approntamento sussidi didattici - Attività di collaborazione con i docenti, assistenza e collaborazione con i docenti nello svolgimento dei progetti previsti nell’ambito del POF - Supporto uffici: **immediato**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

Pulizia locali scolastici: **subito dopo l’uscita delle classi** di competenza

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

Servizio esterno: **entro le ore 11.00** di ogni mattina

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Sufficiente | **X** |  |
| **2** | Buono/ottimo |  | **X** |

**5.c Trasparenza**:

Realizzata dal collaboratore scolastico: informazione sul responsabile del servizio.

Realizzata dall’assistente amministrativo: informazione sui costi e i tempi di conclusione del procedimento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *indicatore* | *livello* | *standard di qualità* | *obiettivo strategico* |
| **0** | Insufficiente |  |  |
| **1** | Sufficiente | **X** |  |
| **2** | Discreto |  | **X** |
| **3** | Buono/ottimo |  |  |

**5.d 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 |  |  |
| **1** | Buono/ottimo | **X** | **X** |

1. **Pubblicizzazione degli standard di qualità**

Il presente piano, contenente 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, è reso accessibile agli utenti mediante pubblicazione sul sito web istituzionale dell’Istituto, [www.itcfabiobesta.it](http://www.itcfabiobesta.it) alla sezione *Trasparenza Valutazione e Merito.*

1. **Valutazione della performance d’istituto**

Considerato che, ai sensi dell’art. 74 comma 4 del D. Lgs. 150/2009, nella scuola è esclusa la costituzione dell’Organismo Indipendente di Valutazione della Performance, la valutazione della Performance della scuola è affidata ad una Commissione per la Valutazione della Performance di Istituto, nominata con determina del D.S. e composta, oltre che dallo stesso Dirigente che la presiede, da docenti e da un rappresentante dei genitori.

La Commissione potrà avvalersi di questionari consegnati di volta in volta agli utenti per valutare la performance relativa a accessibilità e trasparenza e la performance relativa alle azioni relative alla tempestività.

La Commissione effettuerà la valutazione entro e non oltre il 15 maggio di ogni anno in modo tale da fornire al Consiglio di Istituto o gli elementi per adottare la Relazione sulla Performance.

Il presente documento ha validità triennale ed è soggetto a variazione ai sensi del comma 3 dell’art. 10 del D. Lgs.150/2009.

Firmato

Il Dirigente Scolastico

Dott. Giuseppe Di Canto