



# **ISTITUTO SUPERIORE “Enrico Trimarchi”**

**Sezione Classica - Piazza Municipio - 98028 S.Teresa di Riva (ME)**

**Sezione Professionale per i Servizi Commerciali - Via Monte Bianco - 98037 Letojanni (ME)**

C. F. 97062090838 - ☎ e Fax S.Teresa di Riva 0942/793130 -Letojanni 0942/36103 – [www.istitutoperioretrimarchi.it](http://www.istitutoperioretrimarchi.it)

Email: [meis01700n@istruzione.it](mailto:meis01700n@istruzione.it) - [classico.trimarchi@yahoo.it](mailto:classico.trimarchi@yahoo.it)

Pec: [istitutosuperioretrimarchisantateresadiriva@pec.it](mailto:istitutosuperioretrimarchisantateresadiriva@pec.it)

## **PIANO DELLA PERFORMANCE**

Ai sensi degli artt. 10 e 15 del  
Decreto Legislativo n° 150 del 27 Ottobre 2009  
Pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n° 254 del 31 Ottobre 2009

Il Dirigente Scolastico  
Prof. Rosario Calabrese

Il presente Piano della Performance è stato approvato con delibera del Consiglio di Istituto del 31/01/2011.

## **Relazione illustrativa**

L'Istituto di Istruzione Superiore "Enrico Trimarchi" di Santa Teresa di Riva, ai sensi del decreto legislativo 150/2009, essendo unità organizzativa periferica dello Stato, è chiamato alla redazione del Piano della Performance.

Il presente piano tiene conto della tipologia di struttura periferica, del contesto territoriale ed ambientale in cui opera, della tipologia degli utenti, della tipologia dei servizi che eroga.

L'Istituto di Istruzione Superiore "Enrico Trimarchi" si compone di una sezione classica con sede in Santa Teresa di Riva e di una sezione professionale per i servizi commerciali con sede in Letojanni, a seguito di dimensionamento della rete scolastica a decorrere dal 1° settembre del 2000. I due Istituti, seppur di diverso indirizzo, costituiscono nel territorio un polo scolastico che è punto di riferimento, grazie ad un'offerta formativa diversificata e rispondente alle specifiche esigenze del vasto hinterland che si estende dalla Valle dell'Alcantara fino alla Valle del Nisi (la popolazione scolastica è afferente da 27 comuni).

Il personale dell'I.I.S. "Enrico Trimarchi" è distinto in personale docente e personale amministrativo, tecnico ed ausiliario (ATA), per complessive 85 unità (67 docenti, 1 DSGA, 5 assistenti amministrativi, 2 assistenti tecnici, 10 collaboratori scolastici).

La struttura è diretta da un Dirigente, che svolge la propria funzione alternativamente nella sezione Liceo classico di Santa Teresa di Riva e nella sezione Istituto Professionale per i Servizi Commerciali di Letojanni e che, come previsto dall'operazione trasparenza del MIUR, ha inserito i dati relativi al curriculum ed alla retribuzione sul sito web dell'Istituto e sul SIDI. L'ufficio di Presidenza è a Santa Teresa di Riva in Piazza Municipio.

Il Piano concerne i servizi che la scuola fornisce ai suoi utenti, con esclusione di quelli offerti dal Personale Docente, in quanto, come indicato 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 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 Decreto L.vo 150/2009, individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi dell'I.I.S. "E.Trimarchi" e definisce, con riferimento agli obiettivi intermedi e finali e 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, come esplicitato nella relazione illustrativa sul Contratto Integrativo di Istituto, prevede l'utilizzo di sistemi premianti selettivi, secondo logiche meritocratiche che valorizzino il personale che consegue le migliori performances; 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 extracurricolari debitamente documentate e valutate nell'ottica che "si è pagati per fare gli obiettivi di gestione, si è premiati per fare meglio".

Il piano contiene:

1. una **mappa dei servizi**, che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio al pubblico, in cui sono individuati le risorse umane, gli obiettivi, i valori attesi di risultato, gli indicatori;
2. il **format per il report** trimestrale al fine della misurazione e della valutazione della performance.

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).

Sia il Piano della performance, sia la relazione sulla performance saranno presentati alle associazioni di consumatori o utenti ed a ogni altro osservatore qualificato.

Istituto di Istruzione Superiore  
“Enrico Trimarchi”  
Santa Teresa di Riva

**Organigramma della Performance**

**Dirigente Scolastico**

<b>Consiglio di Istituto</b>	<b>Collegio dei Docenti</b>	<b>Collaboratori D.S.</b>	<b>Direttore S.G.A.</b>
<b>Comitato studentesco</b>	<b>Coordinatori Consigli Classe</b>	<b>Docenti con funzioni Strumentali</b>	<b>Assistenti amm.vi</b> Protocollo Ufficio Contabilità Ufficio Personale Ufficio Alunni
	<b>Responsabili di Dipartimento</b>	<b>Responsabili Laboratorio</b>	
			<b>Assistenti Tecnici</b>
			<b>Collaboratori scolastici</b>

Istituto di Istruzione Superiore  
 “Enrico Trimarchi”  
 Santa Teresa di Riva

**PULIZIA E VIGILANZA DEI LOCALI – SUPPORTO ATTIVITA’ DIDATTICA**  
 Collaboratori scolastici

<b>Ufficio</b>	<b>Risorse umane (10 unità)</b>	<b>Obiettivi</b>	<b>Valori attesi di risultato</b>	<b>Indicatori</b>
Pulizia locali dell’istituto	Collaboratori scolastici	a) adeguata e funzionale organizzazione delle unità lavorative	a) equo carico di lavoro	a) attività di monitoraggio espletata dal responsabile della struttura
--		b) razionale divisione del lavoro in base alla superficie dei locali ed al numero degli utenti	b) adeguata igienizzazione dei locali	b) numero di giornate lavorative di fatto svolte
Supporto all’attività didattica		c) controllo delle attività svolte e dei carichi di lavoro	c) rendicontazione trimestrale	c) consegna report
--		d) verifica e monitoraggio periodico dei risultati conseguiti	d) report trimestrale	d) consegna report
Assistenza e vigilanza alunni				

Istituto di Istruzione Superiore  
 “Enrico Trimarchi”  
 Santa Teresa di Riva

**LABORATORI**  
 Assistenti tecnici

<b>Ufficio</b>	<b>Risorse umane (2 unità)</b>	<b>Obiettivi</b>	<b>Valori attesi di risultato</b>	<b>Indicatori</b>
Manutenzione Dei Laboratori	Personale Assistente Tecnico	a) adeguata e funzionale organizzazione delle unità lavorative	a) adeguato ed efficiente utilizzo delle strutture	a) tempi di utilizzo didattico dei laboratori
--		b) razionale divisione del lavoro in base all'utilizzo dei laboratori	b) equo carico di lavoro	b) numero di ore settimanali e di alunni che utilizzano la struttura
Supporto tecnico ai docenti		c) controllo costante delle attività svolte e dei carichi di lavoro	c) rendicontazione trimestrale	c) consegna report
--		d) periodica comunicazione al DSGA	d) report trimestrale	d) consegna report
Supporto tecnico agli uffici				

Istituto di Istruzione Superiore  
 “Enrico Trimarchi”  
 Santa Teresa di Riva

**UFFICI AMMINISTRATIVI**  
 Assistenti amministrativi

<b>Ufficio</b>	<b>Risorse umane (5 unità)</b>	<b>Obiettivi</b>	<b>Valori attesi di risultato</b>	<b>Indicatori</b>
Amministrazione Contabilità	n.1 unità	a) adeguata e funzionale organizzazione dell'ufficio	a) diminuzione tempi di attesa	a)tempi di attesa
Amministrazione Personale	n.1 unità	b) razionale divisione del lavoro in base alle unità destinate all'ufficio	b) equo carico di lavoro	b) numero pratiche
Amministrazione Alunni	n.1 unità	c) controllo delle attività svolte e dei carichi di lavoro	c) rendicontazione trimestrale	c)consegna report
Amministrazione Protocollo	n.1 unità	d) verifica e monitoraggio procedimenti amministrativi	d) report trimestrale	d) consegna report
Amministrazione Ufficio unico sede coordinata Ist. Professionale	n. 1 unità (a scavalco in base alle necessità)	e) periodica comunicazione al DSGA	e) report trimestrale	e) consegna report

Istituto di Istruzione Superiore  
 “Enrico Trimarchi”  
 Santa Teresa di Riva

UFFICIO DEL Direttore SGA

<b>Ufficio</b>	<b>Risorse umane</b>	<b>Obiettivi</b>	<b>Valori attesi di risultato</b>	<b>Indicatori</b>
<b>DSGA</b>	<b>1 Unità Direttore SGA</b>	a) adeguata e funzionale organizzazione delle unità lavorative	a) diminuzione tempi di attesa	a) tempi di attesa nei singoli uffici
		b) razionale divisione dei compiti in base al profilo professionale	b) equo carico di lavoro	b) numero pratiche dei singoli uffici
		c) controllo costante delle attività svolte e dei carichi di lavoro	c) rendicontazione trimestrale	c) consegna report con i dati dei singoli uffici
		d) informazione periodica al personale A.T.A.	d) report trimestrale	d) consegna report riportante la condivisione dei risultati ottenuti

# 1) MAPPA DEI SERVIZI

Si individuano 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.

## ASSISTENTI AMMINISTRATIVI

### UFFICIO

#### DIDATTICA

Comunicazione e inserimento nel programma assenze e ritardi alunni-  
Rilascio certificati – manuale – genitori e studenti  
Rilascio nulla osta altro istituto – manuale – genitori Comunicazioni privacy alunni  
– posta-manuale – genitori 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 manuale – alunni docenti ata Certificati di servizio–  
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) – posta-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.  
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.

**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: entro la giornata lavorativa
2. Rilascio certificati: entro 3 giorni dalla richiesta
3. Rilascio nulla osta altro istituto: entro 2 giorni 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 il 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
11. Monitoraggi: entro il termine fissato dalla normativa
12. Esame di stato preliminari integrativi: 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 disposizione del D.S.
16. Protocollo generale in entrata e ufficializzazione: protocollazione entro le ore 12,00 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.: entro la giornata lavorativa
18. Cura degli albi: nei termini previsti dal Piano A.T.A.
19. Riordino archivi: entro venti giorni dalla disposizione 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 il viaggio delle ultime classi dall'autorizzazione della gita da parte del Dirigente, gli altri viaggi 15 giorni effettivi dall'autorizzazione del viaggio da parte del Dirigente, per le visite guidate 5 giorni effettivi dall'autorizzazione del Dirigente;
5. Retribuzioni fondamentali: quelle fondamentali entro il mese successivo
6. Magazzino consegna e controllo materiale: immediata
7. Libri di testo: predisposizione entro i termini fissati dal Ministero, 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. Rendiconti agli enti: entro 10 giorni dalla richiesta dell'ente
28. 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: subito dopo l'uscita delle classi di competenza, 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 e controllo 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: entro la giornata lavorativa

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo la giornata)
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 2 giorni dalla autorizzazione del Dirigente Scolastico

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (rilascio dopo 2 o più giorni dalla richiesta)
1	Sufficiente (rilascio entro 2 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 il giorno successivo a quello dello scrutinio

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo 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-termine 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 – manuale – alunni – termine 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- termine 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 – termine 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 – termine 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 – termine normativo: protocollazione entro le ore 12,00 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: entro la giornata lavorativa

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 dalla disposizione 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 il viaggio delle ultime classi dall'autorizzazione del viaggio da parte del Dirigente, per gli altri viaggi 15 giorni effettivi dall'autorizzazione del viaggio 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 mese successivo

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
2	Discreto (dieci giorni prima del termine fissato)
3	Buono/ottimo (20 giorni prima del termine fissato)

6. Magazzino consegna e controllo 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 nei termini fissati dal MIUR, 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 1 giorno dall’ordine di esecuzione

Indicatore	Livello
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)
1	Sufficiente (entro il termine fissato)
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 dalla disposizione del DSGA

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

28 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: subito dopo l'uscita delle classi di competenza, 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
0	Insufficiente		
1	Sufficiente	X	
2	Discreto		X
3	Buono/ottimo		

#### **TEMPESTIVITA':**

##### **ASSISTENTI AMMINISTRATIVI**

##### **UFFICIO DIDATTICA**

- 1 Comunicazione e inserimento nel programma assenze e ritardi alunni- termine normativo: ore la giornata lavorativa

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (invio dopo la giornata lavorativa)		
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 stanziare
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 2 giorni dalla autorizzazione del Dirigente Scolastico

Indicatore	Livello	Standard di qualità	di	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (rilascio dopo 2 giorni dalla richiesta)			
1	Sufficiente (rilascio entro 2 giorni 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 il giorno successivo dello scrutinio

Indicatore	Livello	Standard di qualità	di	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il giorno successivo)			
1	Sufficiente (entro le ore 13.30 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
0	Insufficiente (consegna copia dopo 30 giorni)			
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	di	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	di	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo 1 settimana)			
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
0	Insufficiente (dopo 1 settimana)		
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 – manuale – alunni – termine normativo: predisposizione materiale almeno 4 giorni prima dell’inizio delle prove

Indicatore	Livello	Standard di qualità	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 12,00 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: entro la giornata lavorativa

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
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
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 il viaggio delle ultime classi dall'autorizzazione del viaggio da parte del Dirigente, per gli altri viaggi 15 giorni effettivi dall'autorizzazione del viaggio da parte del Dirigente, per le visite guidate 5 giorni effettivi dall'autorizzazione del Dirigente

Indicatore	Livello	Standard di qualità	Obiettivo strategico
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)		
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X	
2	Discreto (entro la metà del termine fissato)		X

- 5 Retribuzioni fondamentali – posta – docenti ata – termine normativo: quelle fondamentali entro il 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 (dieci giorni prima del termine fissato)		
3	Buono/ottimo (20 giorni prima del termine fissato)		

- 6 Magazzino consegna e controllo 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 i termini fissati dal MIUR, 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 1 giorno dall'ordine di esecuzione

1	Sufficiente (entro il termine fissato)	X	
2	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 dalla disposizione del DSGA

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

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 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		

- 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 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

- 28 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: subito dopo l'uscita delle classi di competenza, 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 13.00 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 stanziate
0	Insufficiente (dopo il termine fissato)			Intensificazione	Importo definito dalla contrattazione
1	Sufficiente (entro il termine fissato)	x			
2	Discreto (entro 2 giorni)		x		
3	Buono/ottimo (entro 1 giorno)				

**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 QUALITA'

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 del presente Piano. Esso è altresì pubblicato all'Albo dell'Istituto quale luogo accessibile a tutti. E' altresì individuato nel DSGA dell'Istituto Rag. Domenico Parisi 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. \_\_\_ del \_\_\_ gennaio 2011 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: Rag. Domenico Parisi DSGA dell'Istituto (Presidente), Arch. Coglitore Sebastiano, Prof. Uchino, prof. Riganello, prof.ssa Gullotta

Il presente Piano è pubblicato sul sito web istituzionale nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito

## INDICE

Relazione illustrativa	pag. 2
Organigramma della performance	pag. 4
Collaboratori scolastici	pag. 5
Assistenti tecnici	pag. 6
Uffici amministrativi	pag. 7
Ufficio del D.S.G.A.	pag. 8
Mappa dei servizi	pag. 9
Dimensioni della qualità	pag. 10
Individuazione degli indicatori di qualità	pag. 12
Definizione degli standard di qualità	pag. 21
Pubblicazione degli standard di qualità	pag. 31
Valutazione della performance di Istituto	pag. 31
Indice	pag. 33