

Procedura  
**SERVIZI DI SUPPORTO**

**INDICE**

1. SCOPO
2. CAMPO D'APPLICAZIONE
3. RIFERIMENTI
4. TERMINI E DEFINIZIONI
5. RESPONSABILITA'
6. MODALITA' OPERATIVE
7. MODULISTICA APPLICABILE

REV	DATA	MOTIVAZIONE	Verifica		Approvazione	
0	23/09/04	1 <sup>a</sup> edizione	UD (firma RSQ)		DS	
01	07/11/07	Aggiornamento	UD (firma RSQ)		DS	
02	09/05/08	Revisione	UD (firma RSQ)		DS	
03	10/06/09	Revisione	UD (firma RSQ)		DS	
04	06/06/11	Revisione	UD (firma RSQ)		DS	
05	15/05/13	Revisione	UD (firma RSQ)		DS	
06	15/04/15	Revisione	UD (firma RSQ)		DS	
07	15/05/16	Revisione	UD (firma RSQ)		DS	
08	10/05/17	Revisione	UD (firma RSQ)		DS	
09	8/02/18	Revisione paragrafo 7	UD (firma RSQ)		DS	
10	9.03.2020	Revisione paragrafo 7	UD (firma RSQ)		DS	
11	19.02.2021	Revisione paragrafo 5.8, 5.9, 5.10	UD (firma RSQ)		DS	
12	10.03.2022	Revisione	UD (firma RSQ)		DS	
13	1.02.2023	Revisione	UD (firma RSQ)		DS	

12	10.03.2022
----	------------

## 1. SCOPO

La procedura ha lo scopo di definire:

- responsabilità, criteri e modalità di gestione dei servizi di supporto dell'istituto
- i caratteri del governo delle infrastrutture
- la gestione delle condizioni dell'ambiente di lavoro in termini di Sicurezza e cura degli ambienti.

## 2. CAMPO D'APPLICAZIONE

La procedura vede coinvolto il personale ATA e il personale docente.

## 3. RIFERIMENTI

- Leggi e norme vigenti nella scuola
- Norma UNI EN ISO 9001:2015
- Decreto legislativo 81/2008
- Legge 2015/2021

## 4. TERMINI E DEFINIZIONI

Abbreviazioni:

- DS Dirigente Scolastico
- DSGA Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi
- RSPP Responsabile dei Servizi di Protezione e Prevenzione
- RLS Responsabile lavoratori in tema di sicurezza
- RPD Responsabile protezione dei dati

## 5. RESPONSABILITA'

La responsabilità di far applicare la procedura è del DS coadiuvato dal DSGA.

La responsabilità di ogni singola attività è descritta nel paragrafo "Modalità operative".

La responsabilità di aggiornare la procedura è del RSQ.

## 6. MODALITA' OPERATIVE

### SEGRETERIA

#### 6.1 Uffici

Gli Uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. L'orario è comunicato con appositi avvisi, mediante l'affissione all'esterno di ogni ufficio dell'orario di ricevimento completo dei nominati del personale che opera nel settore interessato e nel sito della scuola.

All'albo del personale ATA è affisso il piano di lavoro, predisposto dal DSGA all'inizio dell'anno scolastico, dove sono definiti l'orario di lavoro, le funzioni assegnate e la dislocazione del personale.

L'Istituto, in riferimento alle attività di Segreteria, è così organizzato:

- **UFFICIO DIDATTICA:** gestione degli alunni per supportare le attività di istruzione e di orientamento. Sono in essere, principalmente, i seguenti compiti:
  - iscrizioni degli studenti
  - rilascio di documenti
  - predisposizione di atti relativi agli scrutini ed esami, corsi di recupero ed approfondimento
  - adempimenti normativi richiesti dal MIUR.

Per ogni studente è istituito un fascicolo personale, sia cartaceo che digitale, nel quale viene archiviata la documentazione relativa al percorso scolastico.

Responsabilità: il personale è tenuto a gestire i fascicoli degli alunni, ad archiviare e conservare la documentazione di competenza.

- **UFFICIO PROGETTI:** organizzazione dei progetti d'istituto, con particolare riguardo all'ampliamento dell'offerta formativa, al supporto alle FS e ai responsabili di progetto nell'esplicitazione organizzativa delle attività. E' garantita la funzione organizzativa dei viaggi di studio e delle uscite didattiche.

L'acquisizione dei dati è garantita dalla presenza dei progetti e dalle schede operative.

Responsabilità: il personale cura l'iter procedurale dei progetti di riferimento, collabora con il DSGA per azioni di pianificazione e rendicontazione.

- **UFFICIO PROTOCOLLO:** registrazione in entrata della documentazione per l'istituto e registrazione in uscita di ogni documentazione destinata ad interlocutori esterni e interni. E' utilizzato il protocollo informatizzato.

La posta in entrata è visionata dal DSGA/DS che dispone le procedure da mettere in atto attraverso l'emissione di circolari o la trasmissione al personale interessato, o l'assegnazione della pratica da evadere all'ufficio competente.

La posta in uscita è pubblicata, ove richiesto dalle norme, nelle apposite sezioni dell'albo on-line e/o amministrazione trasparente del sito, e trasmessa ai destinatari preferibilmente tramite posta elettronica.

L'ufficio pubblica le circolari interne nella sezione "Comunicati" e "Bacheca" in relazione alla tipologia di informazione e ai dati sensibili.

Responsabilità: ha competenza diretta sulla tenuta del registro protocollo e sulla documentazione.

- **UFFICIO FINANZIARIO, MAGAZZINO E PCTO:** gestione dei servizi finanziari e di magazzino.

I servizi finanziari riguardano il pagamento di fatture e i relativi atti di bilancio. L'acquisizione dei dati per la gestione finanziaria avviene dai documenti di pagamento (fatture e tabelle di liquidazione). I servizi di magazzino riguardano la gestione del materiale di consumo e di investimento. L'acquisto del materiale avviene in base a quanto previsto dalla procedura PGFXX "Gestione dei fornitori". Il materiale acquistato viene preso in carico e la distribuzione viene documentata con i buoni di scarico. L'ufficio esegue anche le operazioni di inventario.

L'ufficio si occupa anche delle procedure amministrative richieste per l'erogazione dei PCTO e ha competenze specifiche in ambito alla piattaforma "Scuola e territorio".

Responsabilità: il personale è direttamente responsabile della predisposizione dei pagamenti nonché della custodia, verifica e registrazione del materiale di facile consumo in giacenza. Ha responsabilità sulla conservazione della documentazione dei PCTO (fornitori, rendicontazione).

- **UFFICIO PERSONALE E CONTABILITÀ:** gestione del personale operante all'interno dell'istituto (direttivo, docente e ATA) ed espletamento delle pratiche inerenti l'aspetto economico e contabile del personale.

L'acquisizione dei dati del personale nuovo avviene attraverso una sequenza di operazioni che inizia con l'individuazione del personale nominato per la copertura di posti vacanti o in sostituzione di personale assente e con la presa visione a sistema del personale in ingresso per trasferimento e/o assegnazione/utilizzazione, l'assunzione in servizio, la presentazione dei documenti di rito, la richiesta della documentazione all'eventuale scuola di provenienza.

Per ogni dipendente è istituito il fascicolo personale, sia cartaceo che digitale, nel quale la documentazione viene archiviata suddivisa per tipo di pratica (documenti di nomina, carriera, rapporti informativi, preparazione tecnica e professionale, posizione di stato, disciplina e giudizi di responsabilità, cessazione d'impiego, fascicolo d'archivio, varie). All'interno del fascicolo è conservato il prospetto relativo allo stato personale di servizio e la scheda informativa individuale. Sono di competenza dell'ufficio le pratiche relative alla cessione dell'attività.

Per i servizi di contabilità l'acquisizione dei dati avviene dai contratti stipulati con il DS e da specifici atti che certificano una prestazione (ore eccedenti, corsi di recupero, fondo d'istituto, corsi formazione, ecc.). Tutte le somme liquidate vengono dichiarate ai fini dei conseguenti adempimenti fiscali e contributivi.

Responsabilità: il personale è tenuto a gestire i fascicoli personali, ad archiviare e conservare la documentazione di competenza.

## 6.2 Standard specifici delle procedure

Gli uffici amministrativi garantiscono il rilascio dei certificati, on-line o nel normale orario d'apertura della segreteria al pubblico, entro il termine massimo di:

- 1) rilascio dei certificati d'iscrizione e frequenza: entro tre giorni lavorativi;
- 2) rilascio di diplomi originali: immediata, previa consegna dell'attestazione di versamento della relativa tassa;
- 3) rilascio certificato sostitutivo del diploma a richiesta;
- 4) rilascio di certificati di studio pregresso, certificati con votazioni e/o giudizi: entro sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- 5) rilascio di certificati di servizio relativi al personale docente e ATA: entro sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- 6) accesso ai documenti (legge 241/90) per consultazione: entro il termine stabilito dalla legge;
- 7) accesso ai documenti (legge 241/90) per richiesta copie formali ed informali: entro il termine stabilito dalla legge;
- 8) rilascio libretti assenze: inizio anno scolastico e al bisogno.

Nel periodo delle iscrizioni la segreteria garantisce ai genitori la massima collaborazione, al fine di fornire le informazioni inerenti la documentazione da produrre, dando anche la disponibilità alla compilazione delle domande, in caso di difficoltà.

## 6.3 Standard specifici dell'informazione

L'istituto assicura la tempestività del contatto telefonico, garantendo la presenza di operatori che provvedono a mettere in contatto immediatamente l'utente con l'ufficio richiesto e sono in grado di fornire informazioni di massima circa orari ed attività. E' assicurato il contatto di posta elettronica e, per i genitori, è possibile accedere all'area riservata (Registro) per seguire l'andamento scolastico dello studente e ricevere dall'istituto sms sul proprio telefonino.

L'istituto assicura un'adeguata informazione agli utenti attraverso il sito e/o con comunicazioni inviate direttamente agli interessati per posta elettronica.

### LOGISTICA

Si tratta del governo delle infrastrutture dell'istituto, indispensabili per ottenere la conformità ai requisiti dei propri servizi formativi. Si distinguono, a tal proposito, i seguenti sottoprocessi:

- **UFFICIO TECNICO:** ha responsabilità sull'approvvigionamento delle attrezzature e del materiale necessario per le esercitazioni di laboratorio, sulla gestione della manutenzione degli impianti e attrezzature inventariate utilizzate nei servizi formativi. Ha competenze in ambito tecnico-informativo sulla gestione della Rete e dei servizi informatici. Gestisce la procedura acquisti in collaborazione con le figure designate e provvede all'approvvigionamento.

Responsabilità: individua gli interventi necessari, verifica l'esecuzione e registra gli interventi effettuati. In relazione alla piccola manutenzione ordinaria degli immobili, la Provincia stanziava annualmente un contributo in base agli alunni iscritti per cui le manutenzioni vengono effettuate con l'utilizzo di personale interno resosi disponibile per tale attività o con il ricorso a ditte esterne. Ogni anno si procede al rendiconto contabile che è inviato alla Provincia corredato della documentazione giustificativa.

- **LABORATORI:** il personale assistente tecnico, assegnato ai vari laboratori distinti per area, ha i seguenti compiti:
  - verifica il funzionamento dei laboratori e delle apparecchiature in collaborazione con il personale docente
  - prepara il materiale e gli strumenti per le esperienze didattiche e le esercitazioni pratiche
  - opera assistenza tecnica durante lo svolgimento delle esercitazioni
  - riordina e conserva il materiale e le attrezzature didattiche.

Ogni laboratorio è gestito dal docente consegnatario nominato dal DS ed è dotato di regolamento.

In base all'orario curriculare, è predisposto il piano di lavoro e l'organizzazione di lavoro del personale tecnico.

Il personale segnala all'Ufficio Tecnico le eventuali rotture o necessità di manutenzione delle apparecchiature tramite l'apposito modello.

Responsabilità: il personale è tenuto alla conservazione del materiale e delle attrezzature e alla segnalazione di rotture e necessità di manutenzione all'Ufficio Tecnico.

- **BIBLIOTECA:** sono custoditi libri e riviste consultabili su richiesta. La catalogazione del materiale a disposizione facilita la ricerca di chi intenda usufruire del servizio ed ogni prelievo viene registrato. E' attivo il servizio informatizzato della biblioteca, gestito secondo procedure deducibili dal sito specifico. Anche le riviste vengono registrate in collaborazione con l'Ufficio Magazzino.

Responsabilità: la biblioteca è gestita da un responsabile che ne assicura l'utilizzo efficace anche attraverso la promozione di iniziative e attività che coinvolgono il territorio.

- **RETE D'ISTITUTO:** attraverso le seguenti azioni permette la comunicazione interna ed esterna funzionale alle esigenze didattiche ed amministrative:
  - continuo ampliamento e manutenzione
  - aggiornamento e manutenzione del sito
  - gestione sistematica della rete
  - riorganizzazione degli ambienti.

Responsabilità: gestire graduali interventi di miglioramento delle dotazioni tecnologiche e loro connessioni. Il responsabile è un docente interno con il quale collabora un assistente tecnico per interventi tecnici e operativi, di gestione, di controllo e di assistenza.

Non sono invece considerati gli edifici di gestione della Provincia di Treviso, compresi gli impianti sportivi e i servizi di trasporto, gestiti da esterni.

### SICUREZZA

L'istituto, nel rispetto del Decreto L.vo 81/08, ha definito l'organigramma della Sicurezza individuando le seguenti figure:

- R.S.P.P. (docente interno)
- R.L.S.
- Medico competente
- Addetti antincendio
- Addetti primo soccorso

La scuola ha attivato il piano di Sicurezza all'interno delle strutture scolastiche in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente; si evidenzia la stesura del documento di valutazione dei rischi che è depositato presso la Dirigenza

ed è consultabile da tutti coloro che accedono alla struttura. La gestione delle emergenze prevede l'assegnazione degli incarichi, la modalità di evacuazione, le istruzioni di sicurezza, le norme di comportamento in caso d'incendio/terremoto, incarichi agli allievi e le modalità di effettuazione della chiamata di soccorso.

Il personale nominato partecipa ai corsi di formazione.

Responsabilità: il personale è tenuto al rispetto delle norme vigenti in materia e deve avanzare proposte di miglioramento.

L'istituto nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, ha nominato un responsabile protezione dati esterno. Tale figura ha il compito di affiancare il titolare e il personale interno affinché i dati, sia cartacei sia trattati con strumentazione informatica, vengano gestiti nel rispetto della norma.

Periodicamente il RPD pianifica degli audit per verificare la conformità delle azioni in coerenza con il Regolamento UE 2016/679.

Il nominativo e i dati di contatto del RPD sono comunicati a tutto il personale nonché al garante per la protezione dei dati personali.

## 7. MODULISTICA APPLICABILE

### Ufficio personale

Fascicolo personale ATA	MFAXX
Fascicolo personale docente	MFDXX
Dichiarazione di assunzione in servizio	MASXX
Prospetto contabile dei dipendenti dell'Istituto	MCDXX

### Ufficio didattica

Dichiarazione di iscrizione e frequenza	MNPXX
Nulla osta	MNOXX
Certificato sostitutivo di diploma	MNSXX
Richiesta codice di accesso-Registro elettronico	CREXX
Scheda attività	MSOXX
Fascicolo studente	MTFXX

### Ufficio tecnico

Registro manutenzioni	MEMXX
Questionario soddisfazione personale A.T.A.	MQAXX