



ISTITUTO COMPRENSIVO di CIVIDALE DEL FRIULI

Via Udine 15/2 – 33043 Cividale del Friuli – Provincia di Udine
C.F.: 94127320300 – codice meccan.: UDIC851001
e-mail: udic851001@istruzione.it - pec: udic851001@pec.istruzione.it
TEL/FAX 0432733835

PIANO TRIENNALE DELLA PERFORMANCE

(art. 10, comma 1, lettera “a”, del D.Leg.vo n. 150/2009)

Prot.n. 529/C41

Cividale dl Friuli, 27/01/2014

PREMESSA

Nel presente documento è riportato il PIANO DELLA PERFORMANCE di cui all’art. 10, comma 1 lettera A del D.Leg.vo n.150/2009, valido per il triennio 2014-2016, ma da aggiornare annualmente. Il Piano tiene conto delle specificità dell’istituzione scolastica, con particolare riferimento:

a) tipologia di struttura, dei servizi che eroga, del contesto ambientale e territoriale in cui opera, degli utenti nonché dell’assetto organizzativo.

L’Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli si trova nella parte centro-orientale del Friuli Venezia Giulia e comprende i territori dei Comuni di Cividale del Friuli, di Prepotto e di Torreano.

Esso è costituito da una sede centrale, la scuola secondaria di I grado di Cividale, in cui sono collocati gli uffici amministrativi e di dirigenza, da n. 6 scuole dell’infanzia e da n. 4 scuole primarie.

Il personale è distinto in personale Amministrativo e Ausiliario (ATA) e personale docente, per complessive 134 unità. Il Personale ATA e docente, a seconda delle mansioni svolte, è come di seguito costituito in organico:

- Direttore dei SGA (1 unità);
- Assistenti Amministrativi (5 unità);
- Collaboratori Scolastici (22 unità + 12 ore);
- Personale Docente (105 unità).

La struttura è diretta da un Dirigente Scolastico con contratto a tempo indeterminato.

Gli utenti diretti del servizio sono gli alunni che appartengono ad una fascia di età compresa tra i 3 ed i 13/14 anni. Nel corrente anno scolastico il numero complessivo di alunni è di circa 920 unità, distribuite in undici plessi scolastici e in 50 classi/sezioni;

b) all’articolazione delle competenze interne, e precisamente:

- organo di indirizzo politico: **consiglio d’istituto**;
- sviluppo tecnico:
 - 1) per l’area didattica:

elaborazione dell'offerta formativa: **collegio dei docenti**;
azione progettuale-attuativa: **consigli di intersezione/interclasse/classe**;

2) per l'area amministrativa: **uffici amministrativi e di segreteria**;

- azione gestionale, coordinamento generale, rappresentanza legale e, per gli effetti di cui al D.Leg.vo n.81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, datore di lavoro: **dirigente scolastico**;

c) alle modalità di finalizzazione del fondo disponibile per la contrattazione d'istituto; non essendo stati ancora emanati i provvedimenti governativi per la valutazione della performance individuale del personale scolastico, di tipo "selettivo/premiale", tutte le attribuzioni conseguono esclusivamente a prestazioni aggiuntive effettivamente rese.

AMBITO DI COMPETENZA

Per effetto dell'art. 74, comma 4, del D.Leg.vo n.150/2009 e dell'art. 5 del D.P.C.M. del 26/01/2011 "Determinazione dei limiti e delle modalità applicative delle disposizioni del titolo II e III del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, al personale docente della scuola...", il quale fa rinvio a futuri ulteriori provvedimenti, non ancora adottati, dal presente Piano è esclusa l'area didattica; conseguentemente il Piano concerne la sola performance organizzativa ed è articolato in tre ambiti denominati AMBITI DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA (APO).

AMBITI DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Gli APO sono:

- 1) miglioramento della governance d'Istituto;**
- 2) miglioramento della performance strumentale alla didattica;**
- 3) miglioramento della sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro e vigilanza sugli alunni minori;**
- 4) trasparenza e prevenzione della corruzione.**

Ciascuno degli ambiti sopra riportati viene esplicitato in maniera analitica attraverso indicatori di performance denominati FATTORI E COMPORTAMENTI STANDARD, che costituiscono le espressioni terminali, osservabili e valutabili, della performance organizzativa, richieste da norme, contratti o conseguenti a "buone pratiche" già validate, che costituiscono i segni diagnostici della qualità della performance.

Per l'ambito denominato "TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE", ferma restando la profonda interconnessione strutturale e organizzativa, si fa rinvio ai rispettivi "PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA", ex art. 10 del D.Leg.vo n.33/2013 e "PIANO TRIENNALE ANTICORRUZIONE" ex art. 1, commi 5, 8, 9 e 59 della Legge n. 190/2012.

MISURAZIONI E VERIFICHE

I "fattori e comportamenti standard" sono definiti in modo che sia sempre possibile verificarne l'effettiva realizzazione, riducendo la misurazione al codice binario SI/NO.

ORGANI DI VERIFICA E MIGLIORAMENTO

Il presente Piano prevede l'individuazione, per ciascuno degli ambiti indicati sopra, di "fattori e comportamenti standard" e "misurazioni e verifiche" che sono riportati nelle tabelle che seguono. Gli organi di verifica e di miglioramento vengono individuati nei diversi organi collegiali della scuola, con il coinvolgimento di tutte le componenti.

1) MIGLIORAMENTO DELLA GOVERNANCE D'ISTITUTO

FATTORI E COMPORAMENTI STANDARD	MISURAZIONI E VERIFICHE
1) nomina dei docenti collaboratori del DS con esplicitazione di compiti e competenze	prevista entro il 30/11 di ciascun anno scolastico - effettuata
2) nomina dei docenti coordinatori di plesso/sede con esplicitazione di compiti e competenze	prevista entro il 30/11 di ciascun anno scolastico
3) nomina dei referenti di specifiche attività o settori	prevista entro il 30/11 di ciascun anno scolastico
4) elaborazione del piano annuale delle attività, incluso il programma di svolgimento degli organi collegiali	prevista entro il 30/11 di ciascun anno scolastico - elaborato
5) elaborazione del piano per la formazione del personale	prevista entro il 30/11 di ciascun anno scolastico - effettuata
6) piano per l'organizzazione degli uffici di segreteria con esplicitazione di incarichi e consegne	prevista entro il 30/11 di ciascun anno scolastico - elaborato
7) direttiva annuale sui servizi amministrativi e generali	prevista entro il 30/10 di ciascun anno scolastico - emanata
8) regolamento d'istituto, comprendente la disciplina delle sanzioni disciplinari a carico degli alunni	Adottato il Regolamento di disciplina In fase di conclusione regolamento d'Istituto

2) MIGLIORAMENTO DELLA PERFORMANCE STRUMENTALE ALLA DIDATTICA

FATTORI E COMPORAMENTI STANDARD	MISURAZIONI E VERIFICHE
1) piano organizzativo per il personale ATA	adottato
2) orari e turni di lavoro	definiti
3) assistente amministrativo che sostituisce il DSGA	Individuato nel Piano di lavoro ATA

4) rapporti con servizi esterni: a) socio-sanitari	<ul style="list-style-type: none"> • con ASL n.3 e 4 • con le altre strutture socio-sanitarie • con i Comuni di competenza territoriale dell'Istituto
b) sociali	<ul style="list-style-type: none"> • con i Comuni di competenza territoriale dell'Istituto • con altri Comuni
c) assessorati istruzione	<ul style="list-style-type: none"> • con i Comuni di competenza territoriale dell'Istituto • con Provincia di UDINE • con Regione FVG
5) Servizi attivati: a) assistenza di base e ausili materiali ad alunni disabili	a) attivata
b) servizio accoglienza pre-scuola	b) attivato in alcuni plessi
c) servizio di accompagnamento alunni a fermata autobus	c) attivato
d) piccola manutenzione interna	d) attivato
e) gestione sito istituzionale e sezione "amministrazione trasparente"	e) avviata procedura
6) Rispetto standard previsti dalla carta dei servizi scolastici	In fase di adozione
7) Modalità formulazione e esame reclami	In fase di definizione
8) Gestione conflitti interni	da definirsi nell'ambito nel regolamento d'istituto
9) Decertificazione	applicata Direttiva n° 14/2011 del Ministro della Pubblica amministrazione
10) Dematerializzazione	avviata procedura per registri on line

3) MIGLIORAMENTO DELLA SICUREZZA E IGIENE NEI LUOGHI DI LAVORO E VIGILANZA SUGLI ALUNNI MINORI

OBIETTIVI E STANDARD	MISURAZIONI E VERIFICHE
1) Documentazione: a) documento valutazione rischi b) documento valutazione rischio stress lavoro correlato c) piano di evacuazione d'emergenza	a) adottato b) adottato c) adottato

2) Servizi D.Leg.vo 81/2008:	
a) prevenzione e protezione con responsabile	a) attivato
b) servizio di evacuazione d'emergenza	b) attivato
c) servizio di primo soccorso	c) attivato
d) RLS	d) da surrogare
e) Medico competente	e) presente
4) Direttiva del DS su sicurezza e vigilanza	emanata
5) Formazione lavoratori e figure sensibili	espletata

Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli fa propri e si impegna a rispettare e a far rispettare i seguenti **principi**:

- 1- **UGUAGLIANZA** nell'erogazione del servizio scolastico a tutti i richiedenti, senza alcuna discriminazione;
- 2- **IMPARZIALITÀ, REGOLARITÀ, OBIETTIVITÀ ed EQUITÀ** nell'erogazione del servizio da parte di tutti gli operatori;
- 3- **ACCOGLIENZA ed INTEGRAZIONE** degli alunni;
- 4- **PARTECIPAZIONE: responsabilità** di tutte le componenti attraverso una **gestione partecipata** della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti;
- 5- **EFFICIENZA ed EFFICACIA in merito a:**
 - a. **rispetto** delle esigenze di formazione e di istruzione di ogni alunno da parte di ogni operatore;
 - b. **realizzazione**, da parte di tutte le componenti, degli **standard generali** del servizio;
 - c. organizzazione dell'attività scolastica, dell'orario di servizio di tutte le componenti e dei servizi amministrativi secondo criteri di **efficienza**, di **efficacia**, di **economicità** e di **flessibilità**;
 - d. incremento dell'**efficienza** e contrasto alla scarsa produttività e all'assenteismo;
 - e. impegno a garantire e favorire le attività di **aggiornamento** e di **formazione** di tutto il personale
- 6- **TRASPARENZA attraverso:**
 - a. la **semplificazione** delle procedure burocratiche per gli utenti;
 - b. un'**informazione** completa e trasparente;
 - c. **trasparenza** nell'operato dell'amministrazione scolastica, anche a garanzia della **legalità**;
 - d. **pubblicazione** sul sito internet, tra l'altro, dell'organigramma, dell'articolazione degli uffici, degli indirizzi di posta elettronica e dei numeri telefonici dell'Istituzione scolastica;
- 7- **INTEGRAZIONE** con il territorio attraverso collaborazioni, accordi/ cOnvenzioni con gli Enti locali e con le Associazioni culturali e sociali.

I criteri e le relative azioni che sono alla base del presente Piano sono i seguenti:

CRITERI	SOGGETTI	OBIETTIVI OPERATIVI	AZIONI misurabili
1- Leadership	Collaboratori del Dirigente Docenti con Funzione strumentale Direttore dei SGA	Si assicurano che siano noti e condivisi la missione, la visione e i valori (POF o altri documenti).	Pubblicazione on line del piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento, del piano di lavoro ATA, del POF, di circolari e comunicati.
	Collaboratori del Dirigente Docenti con Funzione strumentale Direttore dei SGA	Si assicurano che vengano definite azioni di misurazione, di valutazione dei processi in atto ai fini del piano di miglioramento.	Livelli di apprendimento alunni - Schede rilevazione progetti e corsi – report di referenti e di attività dell'istituto - relazioni finali dei docenti – relazioni e verbali di commissioni, gruppi di lavoro, ecc. – progetti sperimentali.
	Collaboratori del Dirigente Docenti con Funzione strumentale Direttore dei SGA	ascoltano, comprendono e rispondono ai bisogni impliciti ed espliciti, presenti e futuri delle parti interessate (alunni, genitori, territorio).	Incontri e colloqui con i genitori, i docenti e gli alunni – circolari – relazioni finali dei docenti – relazioni e verbali di commissioni, gruppi di lavoro.
	Dirigente scolastico Direttore dei SGA Staff di dirigenza	sostengono il personale nella realizzazione degli obiettivi e nella partecipazione ai piani di miglioramento	Riesame del POF e del piano annuale delle attività - verbali delle attività dei dipartimenti – incontri con funzioni strumentali – corsi aggiornamento/formazione.
	Dirigente scolastico Direttore dei SGA Staff di dirigenza	riconoscono tempestivamente l'impegno individuale e di gruppo rivolto al miglioramento	nomina funzioni strumentali, individuazione delle loro responsabilità e ambiti di intervento – determinazione delle procedure e attribuzione delle responsabilità nei progetti - gestione del fondo d'istituto – programma annuale.
2 - Politiche e strategie	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	raccoglie, analizza e interpreta informazioni e dati al fine di comprendere e anticipare lo sviluppo dei bisogni	Questionari di percezione della soddisfazione e rilevazione dei bisogni (docenti, genitori, ATA) - rapporto di autovalutazione – risultati INVALSI – registri delle presenze di alunni, docenti e ATA.
	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	raccoglie e analizza i dati e gli esiti dell'apprendimento (anche in rapporto alle metodologie di insegnamento)	Verbali dei dipartimenti – criteri di somministrazione prove di ingresso condivise a livello di dipartimento - fascicoli personali degli studenti - schede di valutazione intermedia - schede di rilevazione aree di insufficienza per programmare gli interventi di recupero – livello di apprendimento degli alunni a cadenza quadrimestrale, tabelle (con elaborazioni statistiche e rappresentazioni grafiche) dei dati di promozioni relativi all'ultimo triennio - questionari per il monitoraggio delle varie attività - corsi per recupero o potenziamento - registri delle presenze - prove di verifica condivise a livello di dipartimento - elenchi degli argomenti trattati - attestati riportanti l'esito della frequenza.

	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	sviluppa, riesamina e aggiorna politiche e strategie coerenti con la missione, la visione e i propri valori	verbali del Collegio docenti – verbali e delibere del Consiglio d'Istituto on line – verbali delle assemblee con il personale (ATA) – riesame dei verbali dei consigli di classe – dello staff di dirigenza – materiale relativo all'orientamento (circolari, prospetti) - aggiornamento POF e piano annuale.
	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	individua le responsabilità di gestione dei processi	Per le funzioni strumentali al POF – negli incarichi specifici (ATA) – nel piano annuale delle attività (progetti, dipartimenti, Consigli di classe/intercl./intersez., commissioni)
	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	promuove la diffusione delle politiche e delle strategie dentro e fuori la scuola	POF – iniziative/progetti di innovazione didattico-educativa - piano annuale delle attività – sito web — contatti con EE.LL.– corsi di formazione e aggiornamento rivolti al territorio, seminari, convegni, materiale informativo e schede di adesione a progetti del MIUR, dei Comuni, della Provincia, di Associazioni e Istituzioni
3 – Gestione del personale	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	favorisce l'organizzazione per dipartimenti, gruppi di lavoro e sviluppa la collaborazione tra le componenti, in particolare tra i docenti dei tre gradi scolastici e ATA	Piano annuale delle attività – confluenza di competenze nella realizzazione delle diverse attività previste dal POF – istituzione gruppi specifici di lavoro (staff di dirigenza, POF e curriculum verticale, sicurezza, primo soccorso, antincendio, ...).
	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	struttura canali e strumenti di comunicazione, verificandone l'efficacia	Raccoglitori per le comunicazioni – utilizzo della posta elettronica – sito web – circolari – scadenziario mensile e annuale degli impegni.
	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	definisce un sistema di riconoscimento per stimolare il coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale	Attribuzione degli incarichi specifici – fondo di istituto per il personale - valutazione delle domande per l'assegnazione di incarichi e funzioni - corsi di formazione ed aggiornamento
4 – Partnership e risorse	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	identifica e sviluppa collaborazioni e partenariati con Enti locali, altre scuole, associazioni, in coerenza con le politiche e le strategie	Accordi di rete con scuole; convenzioni, rapporti con scuole, enti, università, associazioni per attività di ampliamento dell'offerta formativa.
	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	finalizza le risorse finanziarie alla realizzazione di politiche e strategie	Piano finanziario e programma annuale/conto consuntivo on line

	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	prevede spazi funzionali (aule, laboratori, ecc.) ai percorsi formativi e agli obiettivi strategici	Spazi didattici come esplicitati nel POF
	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	favorisce l'utilizzazione delle tecnologie nella didattica quotidiana al fine di arricchire gli apprendimenti, in coerenza con politiche e strategie.	Referenti per la tecnologia – corsi multimedialità per il personale – presentazione della documentazione in formato digitale – uso del sito e della posta elettronica per lo scambio e la comunicazione – accesso personale dei docenti ai PC/LIM.
	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	raccoglie, organizza e gestisce la documentazione dei processi di insegnamento – apprendimento	Registri – verbali dei consigli di classe/interclasse/intersezione, dei dipartimenti, delle commissioni, report.
5 – I processi	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	definisce e diffonde una metodologia di lavoro condivisa per la progettazione e la gestione dei processi	Modulistica per la programmazione didattica – per i progetti – per le relazioni finali – per lo svolgimento di prove ed esami – per l'attuazione e la verifica del piano annuale delle attività.
	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	stimola e sostiene il talento creativo e innovativo di alunni e docenti ai fini del miglioramento e dell'innovazione	Partecipazione a concorsi interni ed esterni – presentazione di progetti per l'assegnazione di fondi
	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	realizza prodotti formativi ed eroga servizi conformi ai processi stabiliti	Attività di insegnamento della lingua italiana come L2, stages, certificazione lingue, corsi extracurricolari, gruppi sportivi, corsi di formazione e aggiornamento del personale in materia di sicurezza,
	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	pubblicizza e diffonde all'interno e all'esterno le iniziative e le attività formative che produce (curricolo, POF, ecc.)	Sito web, circolari, lettere per inviti ad iniziative, presenza su siti di enti locali e associazioni, POF
	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	determina e soddisfa le esigenze del rapporto quotidiano con studenti e genitori e gestisce il feedback generato da tali rapporti, inclusi reclami e apprezzamenti	Questionari di soddisfazione, sito web, modalità previste per i ricevimenti dei genitori, assemblee, front office di segreteria.
6 – Risultati relativi agli utenti	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	ha una visione accurata e concreta dei reclami, degli apprezzamenti, dei suggerimenti e delle proposte di genitori e alunni	possibilità di inviare mail - front office
	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	rende espliciti i criteri di valutazione degli studenti e ne cura l'applicazione omogenea	Griglie di valutazione degli apprendimenti e del comportamento- Documento di valutazione
7 – Risultati relativi al personale	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	cura la comunicazione interna	Incontri e colloqui con il personale – Collegio dei docenti – assemblee ATA - circolari

8- Risultati chiave di performance	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	Individua tra gli indicatori chiave del successo/insuccesso formativo: voti positivi e negativi, promozioni, ripetenze, abbandoni, risultati d'eccellenza	dati quantitativi – percentuali promozioni e ripetenze,...
	L'Istituto Comprensivo di Cividale del Friuli	Analizza e valuta i risultati delle attività gestionali e amministrative	I risultati delle attività gestionali e di supporto (gestione amministrativo-contabile; gestione delle infrastrutture; acquisizione di beni e servizi; gestione e amministrazione del personale, sistema informativo, sicurezza, ecc.)

L'individuazione degli indicatori e degli strumenti di misurazione, oltre all'analisi dei punti di forza e dei punti di debolezza del servizio scolastico, sarà oggetto di lavoro nei prossimi mesi.

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2014-2016

<i>Obiettivi strategici</i>	<i>Obiettivi operativi - misurabili</i>
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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ “patto di corresponsabilità”, con il quale si determina, attraverso un atto formale, ovvero la firma del patto, da parte dei genitori, l’impegno della famiglia nella collaborazione con la scuola. ▪ Pubblicazione sul sito web dell’Istituto di tutti i documenti relativi al ciclo di gestione della performance (Regolamento d’Istituto, Carta dei servizi, POF, Piano annuale, Contratto integrativo d’Istituto). ▪ Pubblicazione sul sito web della scuola del curriculum di Istituto ▪ Aggiornamento costante del sito web ▪ Posta elettronica certificata sulla home page del sito scolastico
Modernizzazione e miglioramento qualitativo dell’organizzazione.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Curriculum Dirigente e retribuzione ▪ Albo pretorio on line: <ul style="list-style-type: none"> - dati relativi a incarichi e consulenze (file indicanti soggetto incaricato, durata dell’incarico, compenso lordo, l’oggetto dell’incarico), - dati relativi al personale (<i>curricula</i> dei titolari di posizioni organizzative, tassi di assenza e di maggiore presenza del personale); - dati informativi sul piano delle <i>performance</i>, programma triennale per la trasparenza e l’integrità - dati sulla gestione economico finanziaria ▪ Dematerializzazione: circolari - determinazioni dirigente - notizie della scuola on line ▪ Pubblicazione on line della modulistica relativa alle iscrizioni, delle circolari e delle comunicazioni, dei verbali organi collegiali, di tutte le iniziative e dei progetti realizzati dalla

	<p>scuola con vari enti;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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; ▪ evasione in modo sollecito, da parte degli uffici di segreteria, delle pratiche amministrative riguardanti tutte le componenti scolastiche (max 4 giorni dalla richiesta); ▪ Mandati e reversali di pagamento on line (OIL) ▪ Firma digitale
Efficienza delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ modulistica on line
Innalzamento delle competenze di tutti gli alunni in maniera che aumenti significativamente il livello registrato dalle prove INVALSI, alla scuola primaria e sec.di I grado e in uscita agli esami di stato. Potenziamento delle eccellenze e recupero delle carenze degli allievi in difficoltà.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ valutazione quadrimestrale e finale on line
Rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive (CUSTOMER SATISFACTION)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compilazione da parte del personale interno e degli utenti (genitori, docenti, personale ATA, consulenti,...) di questionari di valutazione del servizio offerto

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
dott.ssa Annamaria Buttazzoni

Adottato dal Consiglio di Istituto in data 27/01/2014.