

**SOMMARIO**

1.	Scopo	2
2.	Generalità	2
3.	Applicabilità	2
4.	Termini e Definizioni	2
5.	Riferimenti	2
6.	Responsabilità ed Aggiornamento	3
7.	Modalità operative	3

**REVISIONI**

N° REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	Rif. PARAGR.	Rif. PAGINA
00	01-09-06	Prima emissione	Tutti	Tutte
	01-06-07	Modifiche ad allegati 8		
	1-11-7	Modifiche ad allegati 3		
	1-12-07	Modifiche ad allegati 5, soppresso allegato 4		
	27/11/08	Modifica IO 01 Rev01, IO 03 Rev01, IO 04 Rev01		
	7-01-09	Modifiche ad allegati 5		
01	18-02-09	Inseriti riferimenti norma UNI EN ISO 9001:2008		

Responsabile di area (DSGA)

Approvazione (Direzione)

Emissione (RGQ)

Firma

Firma:

Firma:

Data

## **1. Scopo**

Definire il Processo di lavoro nell'ambito della segreteria didattica d'Istituto distinguendone Responsabilità, Output e aree d'intervento.

## **2. Generalità**

Gli obiettivi di ordine generale che la segreteria didattica deve perseguire, sono quelli legati essenzialmente alla corretta gestione delle pratiche amministrative e dei rapporti con il pubblico. Tali obiettivi sono perseguiti sia con la definizione delle corrette modalità di azione sia con la precisa applicazione delle disposizioni di legge.

## **3. Applicabilità**

Questa procedura si applica alle attività della Segreteria Didattica.

## **4. Termini e Definizioni**

Norma UNI EN ISO 9000:2005

Glossario del Manuale della Qualità.

Disposizioni Legislative in materia

DS = Direzione Scolastica

DSGA = Direttore dei Servizi Generali Amministrativi

AA = Assistente Amministrativo

CDC = Consiglio di Classe

RGQ = Responsabile Gestione Qualità

## **5. Riferimenti**

Norma UNI EN ISO 9001:2008 – Punti 7.1 - 7.2

Istruzioni Operative:

IO 01 / P14 Segreteria - Iscrizioni / Ritiri

IO 02 / P14 Segreteria - Attività di sportello - Rilascio Certificati / Raccolta reclami

IO 03 / P14 Segreteria - Comunicazione alle Famiglie

IO 04 / P14 Segreteria - Scrutini / Esami

## **6. Responsabilità ed Aggiornamento**

L'aggiornamento della presente procedura è competenza del Resp. Gestione Qualità.  
Le responsabilità dell'applicazione della presente procedura sono descritte nel seguito.

## **7. Modalità operative**

### **7.1 ORGANIZZAZIONE E RISORSE DELLA SEGRETERIA DIDATTICA**

La segreteria didattica, comprende al suo interno una figura che rivesta la funzione di Direttore dei Servizi Generali Amministrativi DSGA e gli Assistenti Amministrativi AA in numero stabilito a norma di legge.

Il DSGA viene indicato sull'organigramma di segreteria nonché nei documenti ufficiali destinati al personale interno ed alla distribuzione esterna.

In tale modo la figura del DSGA viene riconosciuta in modo univoco ed esclusivo nei rapporti di lavoro all'interno ed all'esterno dell'istituto.

Al DSGA competono responsabilità previste per legge.

Per la figura del DSGA, nonché per quelle dei collaboratori Assistenti Amministrativi AA viene definito il relativo "mansionario", al quale si rimanda per una più esaustiva definizione del profilo.

La Direzione Scolastica dell'istituto assicura annualmente le risorse economiche necessarie per l'attivazione delle azioni pianificate nell'ambito della segreteria scolastica; la DS con l'ausilio del DSGA, valuta le eventuali necessità in termini di formazione interna del personale nonché quelle legate ad eventuali nuove attrezzature necessarie.

### **7.2 AREE DI INTERVENTO**

1. ISCRIZIONI / RITIRI
2. ATTIVITA' DI SPORTELLO / RILASCIO CERTIFICATI E INFORMAZIONI / RACCOLTA RECLAMI
3. COMUNICAZIONI ALLE FAMIGLIE
4. SCRUTINI / ESAMI DI STATO, DI IDONEITA', INTEGRATIVI

Per ognuna delle aree di intervento sono state definiti gli "input", in termini di richieste:

- interne (da parte di CDC o altri organi d'Istituto);
- esterne (pubblico, studenti, obblighi di legge).

In funzione di quanto definito a livello di "input", si sono stabilite le risposte "output", nonchè le relative modalità di registrazione/ controllo.

Quanto sopra descritto, che ha come riferimento e legenda le Istruzioni Operative per ognuna delle aree di competenza, rappresenta una generalizzazione delle attività e degli obiettivi di risposta che si affianca ad una disponibilità ed adattabilità a tutte le diverse esigenze o richieste nell'ambito della Segreteria Didattica.