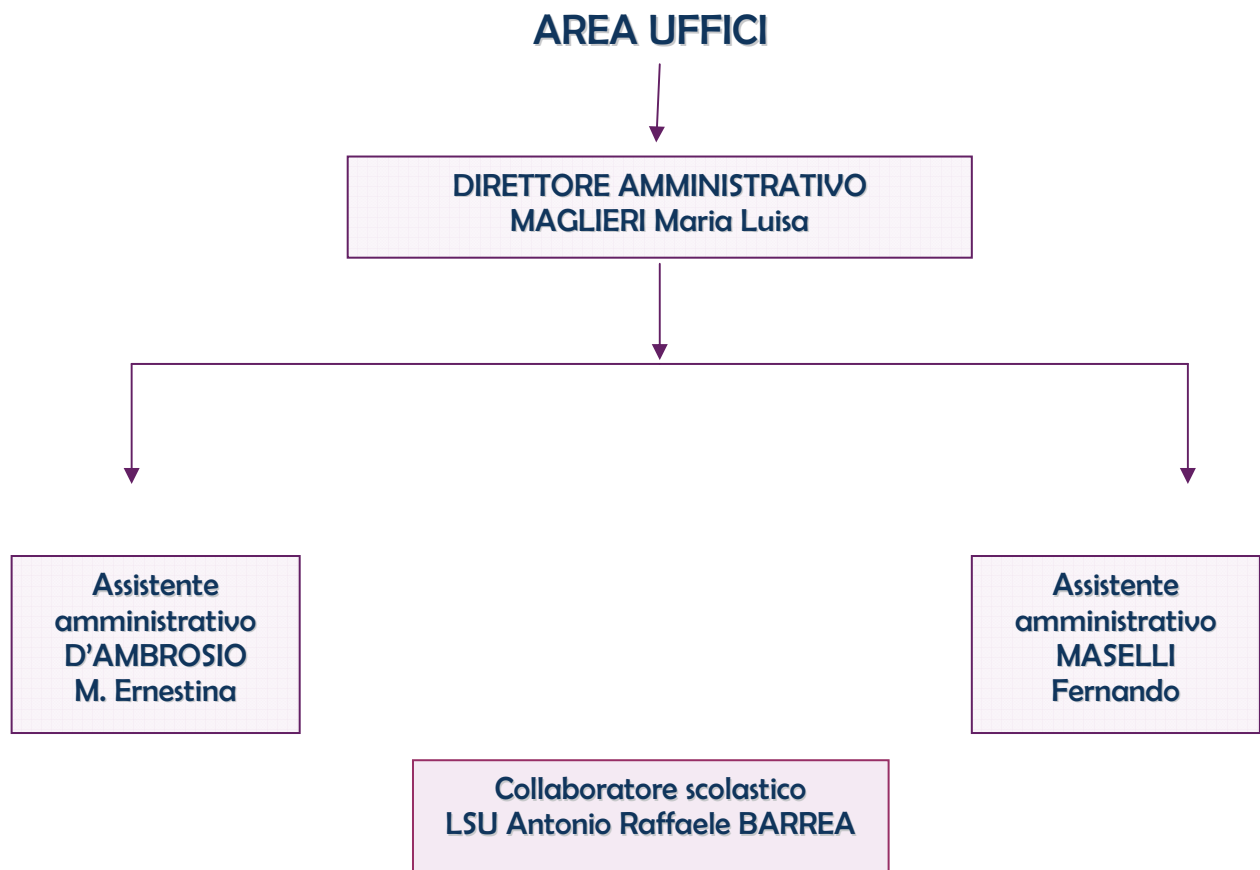


# SERVIZI AMMINISTRATIVI

## ORGANIGRAMMA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI



**La scuola individua, garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:**

- **celerità delle procedure;**
- **trasparenza;**
- **progressiva informatizzazione dei servizi di segreteria;**
- **accettabili tempi di attesa, comunque non oltre quanto previsto dalla normativa;**
- **flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.**

## **Standard delle procedure**

Riguardo ai fattori di qualità definiti, sono individuati degli standard specifici cui la scuola si attiene nelle procedure amministrative.

- Distribuzione moduli d'iscrizione.

La distribuzione dei moduli d'iscrizione, pubblicizzata in modo efficace, è effettuata "a vista" nei giorni previsti, nell'orario indicato all'albo.

## **Procedura d'iscrizione**

L'ufficio di segreteria garantisce lo svolgimento della procedura d'iscrizione alle classi in un massimo di dieci minuti dalla consegna delle domande.

Inoltre, fornisce la necessaria assistenza nei casi di difficoltà a provvedervi da parte degli utenti.

## **Rilascio certificati**

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, secondo i seguenti tempi:

- certificati di iscrizione e frequenza entro tre giorni lavorativi;
- certificati con votazioni e/o giudizi entro cinque giorni lavorativi;
- certificati di servizio richiesti da utenti interni ed esterni (personale docente e A.T.A.) entro cinque giorni lavorativi, entro 8 giorni lavorativi se da ricostruire.

## **Consegna attestati e certificati sostitutivi**

Gli attestati e i certificati sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

## **Consegna documenti di valutazione**

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo d'Istituto o dai docenti incaricati entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

## **Orario apertura al pubblico degli Uffici**

L'Ufficio di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio (solo durante l'attività didattica), funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Per il corrente anno scolastico gli Uffici Amministrativi sono aperti al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 11.30 alle ore 13.30; sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.30; martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico tutti i giorni previo appuntamento telefonico.

## **Contatto telefonico**

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano:

- il nome dell'Istituto;
- il nome e la qualifica di chi risponde;
- la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura della informazione richiesta.

## **Informazione all'utenza**

Per l'informazione all'utenza vengono seguiti i seguenti criteri:

- l'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare vengono predisposti:
  - a) tabella dell'orario dei dipendenti:

- 1 - orario dei docenti;
  - 2 - orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo e A.T.A.;
- b) organigramma degli Uffici (Presidenza e Servizi);
  - c) organigramma degli organi collegiali;
  - d) organico del personale docente e A.T.A.;
  - e) albi di istituto,
  - f) albo R.S.U.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca dei genitori;
- sito web.

### Accoglienza utenti

In tutte le Scuole dell'Istituto, presso l'ingresso e presso gli uffici, sono presenti i Collaboratori Scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio e per vigilare sui movimenti di entrata/uscita, oltre che per l'accoglienza dei bambini portatori di handicap.

### CHIUSURA PREFESTIVI – PERSONALE A.T.A.

24/12/2011 - 31/12/2011 - 05/01/2012 - 07/01/2012    07/04/2012 -  
07/07/2012 - 14/07/2012 - 21/07/2012 28/07/2012 - 04/08/2012    -  
11/08/2012 - 18/08/2012

Eventuali riduzioni, interruzioni o sospensioni delle attività didattiche, causate da motivi di forza maggiore, vengono, nei limiti del possibile, comunicati tempestivamente agli utenti; come pure sarà comunicato l'eventuale recupero qualora non si raggiunga il numero minimo di 200 giorni di lezione.

Per altre festività, ricadenti nel periodo delle attività didattiche ma non coincidenti con giorni di sospensione autorizzati, le assenze degli alunni saranno ritenute non giustificate.

Resta salva la possibilità, per le scuole dove casi del genere siano prevedibili, un adeguamento del calendario anche in corso di anno.