

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

Per le procedure, gli standard specifici vengono così fissati:

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico lunedì e venerdì dalle ore 8,30' alle 10,30' e giovedì dalle 15 alle 16,30. In apertura pomeridiana rilasciano solo moduli o pre-stampati e ricevono richieste. La distribuzione dei moduli è effettuata a vista e allo sportello. I certificati di iscrizione e di frequenza sono rilasciati entro un limite massimo di tre giorni lavorativi e di cinque giorni per quelli con votazioni e /o giudizi.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto e, su richiesta, la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. I collaboratori scolastici non rispondono di oggetti "dimenticati" in classe ma solo di quelli affidati in consegna dai genitori, che chiedono di recapitarli ai propri figli.

La presa visione dei Verbali del C. d. I., previa domanda scritta dei consiglieri, viene autorizzata entro trenta giorni dal ricevimento della stessa. È la segreteria che comunica ora e giorno per la presa visione dei verbali.

Il personale fornisce, su richiesta, i propri dati di riconoscimento.

Le richieste per prendere visione di elaborati svolti dagli alunni e / o di programmazioni curate dai docenti devono essere opportunamente motivate e saranno soddisfatte entro 10 giorni dal ricevimento delle stesse. Il Dirigente Scolastico previa convocazione scritta dei richiedenti, disporrà, esplicitando modalità operative, la visione degli atti. Qualsiasi visione di fascicolo personale dell'alunno, verrà effettuata, presente il personale di Segreteria, nei giorni e nelle ore concordate con il Dirigente Scolastico.

Il D.S.G.A. riceve fornitori concordando modi e tempi.

Il personale della scuola, che necessita di attestati di servizio o di altri documenti, deve presentare regolare domanda, che verrà soddisfatta entro cinque giorni dalla data di protocollo. Se personale statale, per certificati che richiedono ricerca nell'archivio storico, la consegna sarà effettuata entro 15 giorni.

Gli uffici di segreteria restano chiusi in alcuni giorni di sospensione delle attività didattiche.

Agli albi della scuola è affisso il calendario con le date di chiusura.

*Avvisi all'utenza sono esposti in più parti della scuola:*

*Orario delle lezioni*

*Orario di ricevimento mattutino dei singoli docenti*

*Orario di servizio della Segreteria*

*Orario di ricevimento del Dirigente Scolastico Calendario di massima degli OO.CC.*

*Disposizioni del Dirigente Scolastico*

*Organigramma della scuola (collaboratori del Dirigente, docenti funzioni strumentali, docenti responsabili di settore, RSPP etc.)*

*Bacheca sindacale e delle RSU*

*Regolamento di Istituto*

*Agli Albi è affisso il R.d'I. pensato per gli Alunni, per i Docenti, per il personale ATA.*

## **PROCEDURA dei RECLAMI**

Si possono presentare reclami per telefono e a voce con l'impegno di presentarli successivamente

per iscritto, debitamente argomentati, al Capo di Istituto.

Al termine del completamento istruttorio, il Capo di Istituto, dà risposta scritta entro trenta giorni

dal ricevimento dello stesso, corredato di quanto predisposto in sede istruttoria.

A seconda della natura del reclamo, il Capo d'Istituto al termine del completamento istruttorio e / o in fase istruttoria può consultare gli OO.CC., l'Organo di garanzia, le Commissioni operanti presso la scuola, il Personale docente e /o il personale di segreteria, i Responsabili di settore o più

semplicemente gli atti in possesso della scuola, prima di fornire risposta scritta.

Per casi di massima urgenza, chiaramente desumibile dal testo scritto, può fornire risposta entro una settimana dal ricevimento del reclamo.

Si accettano reclami avverso note, atti di qualsivoglia natura, affissi all'albo della scuola, se presentati entro 15 giorni dalla data di affissione. Avverso tali note e/o atti è consentito ricorso gerarchico, come da disposto di legge.

## **DUPLICAZIONE di REGOLAMENTI e/o di ATTI**

Deve dare un contributo chi richiede documentazione che comporta una ricerca nell'archivio storico; tale contributo sarà così quantificato: due euro se il documento risale a più di 10 anni fa, un euro per documenti risalenti ad un periodo inferiore ai 10 anni. Per il primo si stabilisce un periodo massimo di 30 giorni per la consegna del documento all'interessato da parte della segreteria, mentre nel secondo caso si stabilisce il tempo massimo di 10 giorni. Per gli atti interni all'Amministrazione non sono previste duplicazioni. In caso di contenzioso si esamineranno le richieste opportunamente avanzate e si darà seguito ai sensi della L.241 del 7 agosto 1990.