

I Servizi Amministrativi

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- ❖ celerità delle procedure;
- ❖ trasparenza;
- ❖ accessibilità al servizio da parte dell'utente.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi. I certificati di qualifica e/o diploma sono consegnati entro il tempo massimo di sette giorni lavorativi dalla richiesta, che deve essere formulata a partire dal settimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti coordinatori di classe entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

L'ufficio di dirigenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- ❖ celerità delle procedure
- ❖ trasparenza
- ❖ cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- ❖ tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Durante il periodo scolastico gli uffici funzionano dal lunedì al sabato dalle ore 08,00 alle ore 17,00

L'orario di apertura al pubblico è dalle 10,00 alle ore 12,00 e dalle 14,30 alle 16,30

Nei periodi di interruzione dell'attività scolastica gli uffici sono aperti tutti i giorni dalle ore 08,00 alle ore 14,00.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, dietro richiesta scritta. I certificati possono essere richiesti, e inviati, per posta, con addebito delle spese postali.

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza.

Il personale ausiliario e amministrativo è provvisto di cartellino identificativo. Nelle comunicazioni telefoniche il personale è tenuto a qualificarsi. Le comunicazioni scritte sono sempre firmate dal responsabile del procedimento e siglate dall'operatore che ha provveduto alla stesura dell'atto.

Il dirigente scolastico riceve il pubblico in orario di servizio, preferibilmente su appuntamento telefonico.

Reclami

I reclami rivolti al Dirigente Scolastico possono riguardare il servizio scolastico sotto il profilo amministrativo oppure didattico. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico, dopo aver effettuato le necessarie indagini, risponde per iscritto entro un tempo di 15 giorni.