



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**  
**“VINCENZO LILLA”**



Liceo Classico - Scientifico – Tecnologico e delle Scienze Applicate  
“Vincenzo Lilla”  
Francavilla Fontana - Oria

---

**SOMMARIO**

**1. PREMESSA**

**2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA**

2.1 Partecipazione, efficienza, trasparenza e flessibilità

2.2 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, orientamento

2.3 Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

**3. LIVELLI E OBIETTIVI QUALITATIVI E QUANTITATIVI CUI TENDE IL SERVIZIO  
OFFERTO DALLA SCUOLA**

3.1 L'Area didattica

3.1.1 Libri di testo, strumenti didattici, compiti, rapporti con gli studenti e i genitori

3.1.2 Assegnazione dei docenti alle classi

3.1.3 Normazione e pianificazione dell'attività scolastica

3.2. Le strutture scolastiche

3.3. I Servizi amministrativi

**4. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

**5. SEGNALAZIONE DELLE DISFUNZIONI**

**A: L'UFFICIO DI SEGRETERIA**

**6. Rilascio e presentazione dei documenti**

**7. Trasparenza**

**8. Procedure dei reclami**

**9. Informazione all'utenza esterna ed interna**

**10. Informatizzazione dei servizi di segreteria**

**B: CONTATTI CON IL PUBBLICO ED ORARI DI RICEVIMENTO**

**11: Ufficio del Direttore dei Servizi generali e Amministrativi**

**12. Ufficio di segreteria – per tutte le sue sezioni**

12.1 Servizio degli uffici

**C: RISORSE UMANE E ASSEGNAZIONE AI PLESSI DEL PERSONALE ATA**

**D: NORME ORGANIZZATIVE GENERALI COMUNI PER TUTTO IL PERSONALE ATA**

**13: Sostituzione dei colleghi assenti – personale ATA**

**14: Criteri di assegnazione dei servizi**

**15: Chiusura prefestiva**

**16: Periodo di sospensione delle attività didattiche**

**17: Assemblee sindacali**

**18. Modalità di elaborazione attività e tempi**

**E: ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DEI COLLABORATORI SCOLASTICI**

**19: Criteri di assegnazione dei servizi**

**F: SERVIZI E COMPITI DEI COLLABORATORI SCOLASTICI**

**G: ASSICURAZIONE DEI SERVIZI ESSENZIALI ALL'UTENZA**

**20. Servizi minimi e prestazioni indispensabili (*art. 2, L. 146/90, modificata ed integrata dalla legge 83/2000*)**

**VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'UTENZA**

**Questionario per genitori, alunni e studenti**

## **1. PREMESSA**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "V. Lilla" di Francavilla Fontana, in qualità di soggetto erogatore di un servizio pubblico – rende noti agli utenti:

- i principi e gli indirizzi generali cui si ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale;
- i livelli e gli obiettivi qualitativi e/o quantitativi ai quali tendono le attività della struttura organizzativa;
- i meccanismi approntati per monitorare le attività svolte;
- i mezzi o i rimedi messi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni.

Nel seguito del presente documento, per "scuola" si intende il Liceo Classico "V. Lilla" di Francavilla Fontana e la sede associata del Liceo Scientifico, Scientifico Tecnologico e delle Scienze Applicate di Oria e per "Carta" la Carta dei servizi valida per le due scuole suddette.

La Carta si ispira ai valori della Costituzione Italiana (art. 3, 33 e 34) ed è coerente con i principi contenuti nello "*Schema generale di riferimento della carta dei servizi scolastici*" di cui al DPCM del 7/6/1995, nello Statuto degli studenti del '98, nel DPR 275/99 sull'autonomia e nel Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA**

In base ai principi generali della Costituzione italiana, la scuola informa la propria attività amministrativa e gestionale ai principi di:

- UGUAGLIANZA per sesso, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio economiche.
- IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ. I soggetti del servizio scolastico si impegnano in particolare ad agire secondo criteri di obiettività ed equità e a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme di legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.
- ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE dei genitori e degli studenti, con particolare riguardo, per questi ultimi, alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

### **2.1. Partecipazione, efficienza, trasparenza e flessibilità**

L'attuazione della "Carta" è responsabilità comune dell'istituzione scolastica e del suo personale, dei genitori e degli studenti, ed è garantita da una gestione partecipata della scuola. A tal fine, l'Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "V. Lilla" di Francavilla Fontana, adotta per i propri organi collegiali – consiglio di istituto, consiglio di classe, collegio dei docenti - regolamenti e procedure di funzionamento improntate a principi di efficacia e trasparenza, così da favorire la partecipazione di tutte componenti a tutte le decisioni rilevanti per la vita della scuola.

L'attività scolastica si informa anch'essa a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità, con particolare riferimento all'attività didattica, all'offerta formativa integrata, all'organizzazione dei servizi amministrativi, e all'orario di servizio del personale.

Per garantire nel tempo il mantenimento degli standard di servizio, la scuola garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

La scuola si impegna a favorire le attività extrascolastiche che contribuiscono a realizzare la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

### **2.2. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, orientamento**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande l'utente ha il diritto di veder considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari ecc.) tra quelli in base ai quali vengono selezionate le domande da accogliere.

L'I.I.S.S. "V. Lilla", in particolare, si impegna a operare per soddisfare la domanda di istruzione di indirizzo classico e scientifico delle città in cui sono ubicate le due scuole e del bacino territoriale di utenza sul quale le due scuole insistono.

L'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono favoriti con interventi di prevenzione del disagio e di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

L'orientamento, con particolare riguardo a quello in uscita, è assicurato da specifiche iniziative.

### **2.3. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

Il POF assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

### **3. LIVELLI E OBIETTIVI QUALITATIVI E QUANTITATIVI CUI TENDE IL SERVIZIO OFFERTO DALLA SCUOLA**

#### **3.1 Area didattica**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e formative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. La scuola si avvale anche di esperti esterni per particolari attività e funzioni.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

##### **3.1.1 Libri di testo, strumenti didattici, compiti, rapporti con gli studenti e i genitori**

La scuola seleziona i libri di testo e le strumentazioni didattiche in base alla loro validità culturale, alla funzionalità educativa - con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alla rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, per quanto possibile, soluzioni idonee a un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Il docente assegna i compiti da svolgere a casa in coerenza con la programmazione didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli studenti. Nel rispetto degli obiettivi formativi, il docente deve tendere altresì ad assicurare agli studenti un'adeguata disponibilità di tempo libero.

Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione.

I genitori hanno il diritto/dovere di conferire periodicamente con i docenti per acquisire informazioni sull'andamento scolastico degli studenti e sui problemi che si manifestino nel corso dell'attività didattica. A tal fine la scuola impegna i docenti ad orari di ricevimento di frequenza e durata adeguata al numero di classi e di studenti, assicurando almeno un ricevimento pomeridiano per ogni trimestre o quadrimestre e, all'occorrenza, compatibilmente

con l'orario di servizio di ciascun docente, anche nelle ore antimeridiane, appositamente previste nel quadro orario delle lezioni settimanali di ciascun docente.

### **3.1.2 Assegnazione dei docenti alle classi**

L'assegnazione dei docenti alle classi è effettuata secondo criteri proposti dal Collegio dei docenti ed adottati dal Consiglio d'Istituto.

Il Dirigente scolastico procede all'assegnazione dei docenti, applicando la graduatoria d'Istituto nel rispetto della continuità didattica dei docenti dell'anno precedente salvo particolari esigenze didattico-organizzative ritenute indispensabili dal dirigente stesso ed a condizione che l'interazione docente-classe sia stata in passato proficua.

Tali criteri permangono validi purché non sussistano ragioni di incompatibilità tra il docente e la classe, debitamente vagliati dal dirigente. Anzi, il dirigente si riserva, in proposito, una certa discrezionalità nella valutazione di dati e situazioni che possano rivestire carattere di riservatezza.

Il dirigente, infine, nell'assegnare i docenti alle classi, mira a valorizzare le competenze professionali di ciascuno con riferimento agli obiettivi previsti dal POF e tenendo conto delle esigenze didattiche ed organizzative dell'Istituto; cerca parimenti di tutelare le classi che abbiano subito, in passato, una consistente discontinuità didattica.

La cattedra di Lettere del Ginnasio viene di regola divisa in parti uguali tra due docenti.

### **3.1.3 Normazione e pianificazione dell'attività scolastica**

In ottemperanza agli obblighi di legge e in base ai contenuti della Carta, la scuola adotta, aggiorna e rende pubblici, previa consultazione delle componenti studenti e genitori, il Regolamento di Istituto e il Piano dell'Offerta Formativa (POF). In attuazione di quest'ultimo documento, la scuola elabora il Programma annuale (Bilancio) e la Progettazione/Programmazione didattica relativa alle classi e alle singole discipline.

**Il Regolamento d'Istituto** comprende, in particolare, le norme relative a:

- domande di iscrizione e trasferimenti;
- vigilanza sugli studenti;
- regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- sanzioni disciplinari;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- rapporti del personale scolastico con studenti e genitori;
- assemblee studentesche;

- comitato degli studenti e dei genitori;
- funzionamento degli Organi collegiali;
- formazione e contrazioni delle classi;
- viaggi d'istruzione e visite culturali;
- modalità di pubblicizzazione degli atti.

**Il POF** contiene le scelte educative e formative della scuola e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Esso definisce anche misure organizzative in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dal Collegio dei docenti sulla base dei criteri generali indicati dal Consiglio d'istituto. Il POF pianifica la didattica curricolare ed extracurricolare, le attività di sostegno, di recupero, di orientamento, di educazione alla salute, di formazione integrata e di valutazione complessiva delle attività didattiche.

Il POF va redatto e adottato annualmente in tempo utile per consentire una scelta razionale e consapevole e comunque prima dell'inizio dell'anno scolastico di riferimento.

**La Progettazione/Programmazione didattica,** elaborata, nelle linee generali, dai Dipartimenti disciplinari e quindi dai Consigli di classe e dai singoli docenti coordinati per aree disciplinari, individua i percorsi formativi sulla base dei principi e delle scelte del POF e nel rispetto della libertà d'insegnamento.

La programmazione didattica va redatta e approvata entro la data di svolgimento del primo consiglio di classe con tutte le componenti, così da poter essere illustrata in quella circostanza ai rappresentanti di genitori e studenti.

La Programmazione educativa e didattica è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Il **Programma annuale** (Bilancio) è il documento contabile che illustra gli obiettivi da realizzare, le risorse disponibili e la loro puntuale destinazione nei vari progetti e attività in coerenza con le previsioni del POF.

Il Programma, munito del visto dei revisori dei conti, è approvato di regola non oltre il 14 febbraio e subito dopo affisso all'albo e inserito nel sito web della scuola.

### **3.2 Le strutture scolastiche**

Il Liceo Classico "V. Lilla" ha sede in Francavilla Fontana, viale Lilla, n. 25; la sede associata del Liceo Scientifico, tecnologico e delle Scienze Applicate ha sede in Oria, Via Ada Negri, n. 1. L'edificio di Francavilla Fontana ha una capienza massima di 20 classi, quello di Oria di 16 classi.

In caso di necessità, la scuola si impegna a chiedere l'assegnazione di ulteriori locali da parte dell'Amministrazione Provinciale.

La scuola svolge altresì una costante azione per ottenere dall'Amministrazione provinciale la manutenzione ordinaria e straordinaria e un continuo adeguamento degli stabili e delle loro pertinenze alle norme vigenti e alle esigenze tecnico-funzionali dell'attività didattica curricolare ed extracurricolare svolta nell'istituto.

Per quanto di sua competenza, la scuola si impegna ad assicurare l'efficienza delle strutture esistenti, adeguando tempestivamente le attrezzature alle esigenze del servizio.

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario è impegnato a garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Il Dirigente scolastico può concedere a terzi l'utilizzazione temporanea e precaria dei locali dell'istituto, a condizione che ciò sia compatibile con i fini istituzionali della scuola, sulla base di criteri stabiliti dal Consiglio di istituto.

### **3.3 Servizi amministrativi**

La scuola si impegna a adottare standard amministrativi improntati a trasparenza, flessibilità, efficienza e celerità. A tal fine individua, per ogni procedimento amministrativo, un soggetto responsabile; in mancanza di una formale individuazione, il responsabile è il Dirigente scolastico. In ogni atto di certificazione è indicato il nome del compilatore.

Il rilascio di certificati e documenti è effettuato durante il normale orario di apertura della segreteria al pubblico, di regola entro il tempo massimo di due giorni lavorativi. I certificati di servizio dei docenti sono rilasciati entro il termine massimo di tre giorni. Peraltro, gli utenti sono invitati a utilizzare, ove possibile, l'autocertificazione.

Il nulla-osta al trasferimento in altro istituto viene rilasciato in non meno di tre giorni, per consentire un confronto con i docenti interessati ed eventuali approfondimenti.

I documenti di valutazione sono consegnati entro il termine di tre giorni dalla loro compilazione, direttamente dal capo di istituto ovvero dal docente da questi incaricato.

L'emissione dei mandati di pagamento e degli ordini di incasso avviene entro dieci giorni dal perfezionamento dei relativi procedimenti amministrativi.

Per favorire la trasparenza e la rapidità di comunicazione, la scuola si impegna ad utilizzare gli strumenti telematici, oltre agli strumenti ordinari, quali comunicazioni in classe e/o al domicilio di studenti e rappresentanti e affissione nella bacheca della scuola.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta. In particolare, l'addetto al telefono comunica all'interlocutore il suo nome e la sua qualifica e o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Il diritto di accesso ai documenti viene esercitato dagli interessati con le modalità e alle condizioni stabilite dalla legge. Lo studente maggiorenne esercita direttamente tale diritto, residuando tuttavia ai propri genitori il diritto di accesso ove al materia rivesta carattere economico.

Richieste e ricevute di copie di documenti sono di regola redatte su modulo predisposto dalla scuola; i tempi di rilascio delle copie sono in funzione delle caratteristiche e del numero dei documenti da riprodurre e vanno dai tre ai trenta giorni.

#### **4. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori, al personale e agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Dei risultati dei questionari va data ampia informativa ai soggetti consultati – eventualmente anche tramite un pubblico dibattito – indicando, se possibile, quali azioni intende intraprendere la scuola per rimuovere la cause dei disservizi eventualmente emersi.

Il Consiglio d'istituto esprime periodicamente le sue valutazioni sull'andamento delle attività scolastiche.

Disposizioni applicative ed ulteriori sono contenute nel Regolamento d'Istituto.

#### **5. SEGNALAZIONE DELLE DISFUNZIONI**

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, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Disposizioni applicative ed ulteriori sono contenute nel Regolamento d'Istituto.

## **A: L'UFFICIO DI SEGRETERIA**

L'ufficio di segreteria coordinato dal Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi è la sede in cui, nell'ambito delle direttive di massima e degli obiettivi assegnati dal Dirigente scolastico e dai competenti organi collegiali, si progettano e si eseguono tutti gli atti relativi alla gestione amministrativa e contabile dell'istituzione scolastica.

Il suddetto fornisce altresì supporto amministrativo alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative didattiche decise dagli organi collegiali.

Gli assistenti amministrativi hanno come costante punto di riferimento l'esigenza di instaurare con l'utenza rapporti di cordiale cooperazione nella consapevolezza di espletare funzioni di supporto alla formazione dei preadolescenti.

Considerata la realtà locale essi sono impegnati pure in una costante opera di demolizione della " cultura del sospetto " che, per quanto ingiustificata, rischia di far sentire all'utenza la scuola "lontana e ostile".

I fattori di qualità dei servizi amministrativi sono indicati di seguito con l'esplicitazione delle modalità attraverso le quali l'ufficio di segreteria intende garantire l'utenza. In concreto vengono stabiliti i seguenti standard specifici in materia di rilascio documenti, trasparenza e orario di apertura al pubblico, nonché i criteri per gestire l'informazione.

### **6. Rilascio e presentazione dei documenti**

- Per la richiesta dei documenti, di norma, non viene richiesta la forma scritta: si considera sufficiente la forma orale, anche a mezzo telefono. Il richiedente si può avvalere anche della forma scritta.
- I certificati di servizio, di norma, vengono rilasciati nella giornata successiva alla richiesta o, nei casi di particolari difficoltà, entro tre giorni.

- I certificati di studio, di frequenza e sostitutivi del diploma sono consegnati a vista; in caso di particolare difficoltà il giorno successivo.
- Le copie dei documenti agli atti dell'ufficio sono rilasciate in giornata, possibilmente a vista, o al massimo il giorno successivo. Per il loro rilascio si osserva quanto prescritto dalla legge 7 agosto 1990, n° 241 e dalle circolari del M.P.I. n° 278 del 30/9/1992, 25 maggio 1993, n° 163 e n° 94 del 16/3/1994, che prevedono il rimborso dei soli costi di riproduzione mediante marche da bollo di €0,26 per 1 o 2 copie, di € 0.52 da 3 a 4 copie e così via. In caso di richiesta di copie conformi all'originale, dovranno essere apposte di esse le marche da bollo secondo la tariffa vigente. Tale procedura è adeguatamente pubblicizzata all'albo della scuola.
- L'utente, nel presentare all'istituto documenti che debbono comprovare stati, fatti o qualità personali, può avvalersi di dichiarazioni temporaneamente sostitutive, ai sensi dell'art. 46 del DPR 30/12/2000, n° 445.
- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista nei giorni previsti e la procedura di iscrizione, curata da un collaboratore scolastico incaricato del servizio di sportello e poi formalizzata dall'assistente amministrativo appositamente incaricato dal Direttore dei servizi generali ed amministrativi. Tale procedura si cercherà di attuarla, con la creazione di un'apposita *taske force* in un tempo massimo di 10 minuti dalla consegna della domanda. L'assistente amministrativo incaricato, in qualità di responsabile del procedimento, accetterà ed autenterà eventuali dichiarazioni sostitutive e acquisirà d'ufficio i documenti non presentati se gli stessi sono depositati presso istituzioni per le quali vale l'obbligo della trasmissione.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati, anch'essi con la procedura suddetta entro tre giorni dal termine della pubblicazione all'albo dell'istituto dell'esito degli scrutini ed esami di qualifica e di maturità.

## **7. Trasparenza**

I titolari di interessi giuridicamente rilevanti hanno diritto di accesso ai documenti amministrativi della scuola, ai sensi e per gli effetti della legge 7 agosto 1990, n° 241 e norme collegate.

All'albo e sul sito web della scuola sono pubblicati i seguenti atti:

- tutte le deliberazioni del Consiglio di istituto, entro otto giorni dalla loro approvazione e vi rimangono per quindici giorni.
- Successivamente, i documenti all'albo della scuola si possono consultare presso l'ufficio di segreteria;

- le tabelle orario di tutti i dipendenti, personale docente ed A.T.A. nonché la dislocazione che risulta dalla comunicazione di servizio debitamente concordata e redatta, seguendo i criteri di massima deliberati dagli organi collegiali;
- organigramma dell'ufficio di presidenza e vice presidenza;
- organico del personale docente e A.T.A. approvato dal Dirigente dell'U.S.P;
- il Regolamento di Istituto che, ad ogni inizio di anno scolastico, viene letto agli alunni di tutte le classi e ai loro genitori nella prima assemblea generale e lo Statuto degli Studenti e Studentesse.
- Sono disponibili appositi spazi per:
  1. bacheca sindacale;
  2. bacheca degli alunni;
  3. bacheca dei genitori;
  4. bacheca per le comunicazioni dell'Ente locale;
  5. bacheca per il personale;
  6. bacheca per la RSU.

## **8. Procedure dei reclami.**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del ricorrente.

I reclami orali e telefonici devono successivamente essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il dirigente scolastico, sentito il DSGA per gli atti amministrativi e dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il legittimo destinatario. Annualmente il capo di istituto informa analiticamente il Consiglio di Istituto dei reclami ricevuti e dei relativi provvedimenti. Il suddetto resoconto nonché gli eventuali deliberati dell'organo collegiale sono riportati nella relazione generale che il consiglio di istituto obbligatoriamente approva alla fine di ciascun anno scolastico.

E' il caso di puntualizzare, in proposito, che, con l'entrata in vigore del DPR 8/3/1999, n° 275, dall'1/9/2000, gli atti disposti dal Dirigente scolastico sono definitivi e pertanto è ammesso reclamo entro 15 giorni dalla loro pubblicazione o emanazione ed, in caso di rigetto, si potrà ricorrere al TAR o, con ricorso straordinario, al Capo dello Stato rispettivamente entro 60 o 120 giorni o, in caso di contenzioso di lavoro, al giudice unico ordinario.

## **9. Informazione all'utenza esterna ed interna**

Il Direttore dei servizi generali ed amministrativi provvederà, ogni qual volta ne ravviserà la necessità, a portare a conoscenza degli utenti, ed in particolar modo al personale interno all'istituto, con comunicazioni scritte da lui stesso firmate, a seguito dell'autorizzazione concessa dal dirigente scolastico tra gli atti di delega conferitigli, le novità normative che comportano eventuali adempimenti per il riconoscimento di diritti o per l'osservanza di un dovere, che, diversamente, potrebbero essere non conosciute o mal note con conseguente mancato adempimento e danni sia per diritti non soddisfatti che per doveri non osservati.

## **10. Informatizzazione dei servizi di segreteria**

L'ufficio di segreteria dispone di tutte le procedure informatizzate che di seguito si specificano, operanti in rete multifunzionale:

1. EMOLUMENTI ED ASSEGNI ACCESSORI;
2. PROCEDURE RELATIVE AL PERSONALE DOCENTE E A.T.A (assenze, certificazioni, elenchi e quant'altro);
3. CONTRIBUZIONE INPS (modelli DM10, 01/M, DL 86, etc)
4. PROGRAMMA ANNUALE, CONSUNTIVO E LORO ALLEGATI;
5. INVENTARIO DEI BENI MOBILI DI PROPRIETA' DELL'ISTITUTO E DELL'ENTE LOCALE (Amministrazione Provinciale);
6. GESTIONE DEL CONTO CORRENTE POSTALE;
7. GESTIONE DEL MAGAZZINO.
8. PROCEDURE CHE RIGUARDANO GLI ALUNNI (certificazioni, assenze, schede, attestati, elenchi, statistiche e quant'altro).
9. FOGLIO NOTIZIE;
10. LIBRI DI TESTO;
11. RICOSTRUZIONE DELLA CARRIERA (inquadramenti ai sensi dell'art. 172 della legge 312/80 e applicazione dei vari contratti collettivi di lavoro intervenuti nel tempo);
12. GESTIONE DELLE MINUTE SPESE;
13. VIDEOSCRITTURA E FOGLI ELETTRONICI.
14. POSTA PEC.

## **B: CONTATTI CON IL PUBBLICO ED ORARI DI RICEVIMENTO**

## **11. Ufficio del Direttore dei Servizi generali e Amministrativi**

Il DSGA riceve l'utenza interna ed esterna all'istituto tutti i giorni dalle ore 10 alle ore 12 derogando dalla norma per la soluzione di eventuali casi urgenti da risolvere, sempre che non sia impegnato per motivi istituzionali in altre sedi.

## **12. Ufficio di segreteria – per tutte le sue sezioni**

L'ufficio di segreteria riceve il pubblico tutti i giorni dalle ore 9,45 alle 10,45 e dalle 11,15 alle ore 12,15.

### **12.1 Servizio degli uffici**

#### **SEGRETERIA DIDATTICA**

Orario di ricevimento del pubblico ore 10.00 -12.00.

Rilascia certificati di frequenza, diplomi e certificati sostitutivi, pagelle, iscrizioni, stampati per alunni, libretti assenze e tutto ciò che riguarda la carriera scolastica degli alunni.

#### **SEGRETERIA AMMINISTRATIVA**

Orario di ricevimento del pubblico ore 10.00 - 12.00.

Attende al funzionamento amministrativo-contabile dell'Istituto, cura lo stato giuridico del personale docente e A.T.A. e quanto attiene all'espletamento della sua funzione.

#### **SEGRETERIA CONTABILE**

Orario di ricevimento: ore 10.00 - 12.00

Attende al funzionamento contabile dell'Istituto nella sua complessità.

#### **UFFICIO DEL DIRIGENTE**

Il Dirigente è disponibile ogni giorno della settimana e in ogni momento della giornata al colloquio con genitori, alunni e docenti, sempre che non sia impegnato per motivi istituzionali fuori sede. I genitori che avessero urgenza di esporre un problema e fossero impossibilitati a recarsi personalmente in sede, possono contattare il Dirigente per via telefonica.

## **C: RISORSE UMANE E ASSEGNAZIONE AI PLESSI DEL PERSONALE ATA**

### **a) Sede di Francavilla Fontana:**

n. 1 DSGA; n. 4 assistenti amministrativi; n. 1 assistente tecnico; n. 8 collaboratori scolastici.

### **b) Sede di Oria:**

n. 1 assistente amministrativo; n. 1 assistente tecnico; n. 3 collaboratori scolastici.

## **D: NORME ORGANIZZATIVE GENERALI COMUNI PER TUTTO IL PERSONALE ATA**

- 1) L'orario di lavoro si articola in 36 ore settimanali.

- 2) I dipendenti firmano l'apposito registro di ingresso e uscita, depositato presso la sede di servizio e vistato periodicamente dal DSGA..
- 3) Nessuno è autorizzato ad allontanarsi arbitrariamente dal posto di lavoro. In caso di necessità, occorre richiedere l'autorizzazione scritta al DSGA. Il permesso breve potrà avere una durata non superiore a 3 ore giornaliere e non potrà superare le 36 ore nell'arco dell'anno scolastico. La concessione viene annotata su apposito registro ai fini del recupero.
- 4) Le richieste di permesso da parte del personale che beneficia della Legge 104/92 devono essere comunicate tempestivamente per permettere la sostituzione degli interessati.
- 5) Le ore non lavorate, a causa di permessi e ritardi, devono essere recuperate entro i due mesi successivi a quello della fruizione. Il recupero avviene nei giorni che saranno indicati dall'Amministrazione.
- 6) Il personale che si assenta per malattia deve comunicare tempestivamente (ore 7.30) alla segreteria i giorni di assenza, per provvedere all'organizzazione del servizio qualora non sia possibile nominare supplenti.
- 7) Tutte le ore a qualsiasi titolo prestate, previo ordine di servizio, oltre le 36 ore saranno destinate a straordinario o a riposo compensativo (*v. contrattazione decentrata d'istituto*).
- 8) Tutti gli operatori scolastici, durante il servizio, dovranno indossare il cartellino personale in modo ben visibile.
- 9) Tutto il personale addetto alle relazioni con il pubblico deve fornire, con garbo e cortesia, le prime informazioni per la fruizione dei servizi richiesti.
- 10) Tutti sono chiamati a tenere comportamenti idonei all'istituzione che rappresentano e ad instaurare rapporti di massimo rispetto verso i colleghi, i genitori, gli alunni e i docenti.
- 11) Tutti gli operatori scolastici assicurano all'utenza la trasparenza nei contatti telefonici, dichiarando il proprio nome, cognome e la qualifica rivestita all'interno della scuola.
- 12) Ognuno, nell'ambito delle proprie funzioni, deve concorrere ad assicurare la qualità del servizio scolastico.
- 13) Il personale che redige atti d'ufficio è tenuto ad apporre la propria sigla.
- 14) DSGA provvede alla corrispondenza dopo che essa è stata aperta e siglata dal Dirigente, che vi appone le indicazioni circa il disbrigo e lo smistamento.
- 15) Tutto il personale è tenuto, durante l'orario di servizio, a permanere nel posto di lavoro assegnato.
- 16) L'uscita durante il servizio deve essere preventivamente autorizzata e concessa dal DSGA.
- 17) Ognuno è tenuto al rispetto delle norme e del piano di sicurezza predisposto dalla scuola.

### **13: Sostituzione dei colleghi assenti – personale ATA**

Nel caso in cui la chiamata dei supplenti non sia possibile in base alla normativa vigente, si procede come segue:

**Assistenti Amministrativi:** l'assistente incaricato dal DSGA provvede ad eseguire il lavoro urgente, altrimenti appronta un promemoria per il collega assente.

**Collaboratori scolastici:** la sostituzione avviene, sempre con ordine di servizio, fra persone dello stesso piano o plesso seguendo gli accordi discussi e formalizzati nell'assemblea preliminare ovvero secondo quanto prevede la contrattazione decentrata. Il lavoro del collega assente sarà svolto dai colleghi dislocati sullo stesso piano dell'edificio.

Qualora i collaboratori scolastici in servizio presso la sede di Oria (*n.3*) dovessero ridursi per causa di forza maggiore ad una sola unità, si provvede a distaccare un collaboratore dalla sede di Francavilla a quella di Oria, seguendo l'ordine della graduatoria interna d'Istituto.

#### **14: Criteri di assegnazione dei servizi**

Il lavoro del personale A.T.A. è organizzato in modo da coprire tutte le attività dell'Istituto, con riferimento al lavoro ordinario, all'orario di servizio, alla sostituzione dei colleghi assenti e all'utilizzazione nelle attività retribuite con il fondo dell'istituzione scolastica.

L'assegnazione dei compiti di servizio è effettuata tenendo presente (*v. contrattazione decentrata*):

- obiettivi e finalità che la scuola intende raggiungere;
- professionalità individuale dei lavoratori;
- esigenze personali (se possono conciliarsi con quelle della scuola);
- normativa vigente;
- ripartizione equa dei carichi di lavoro;
- assegnazione con ordine di servizio scritto.

#### **15: Chiusura prefestiva**

Si adotta la chiusura prefestiva, durante i periodi di interruzione dell'attività didattica e nel rispetto delle attività programmate dagli OO.CC. e della contrattazione integrativa, a seguito di apposita delibera del Consiglio d'Istituto.

Oltre alle chiusure prefestive programmate dalla scuola annualmente in occasione delle festività principali dell'anno scolastico (*Natale, Pasqua, Carnevale, ecc.*), l'Istituto adotta le chiusure prefestive tutti i sabati dei mesi di luglio e agosto e il primo sabato del mese di settembre, e comunque, a partire dalla conclusione degli esami di Stato. (*Si fa riferimento alla contrattazione decentrata d'istituto per le modalità di recupero di tali giornate*).

#### **16: Periodo di sospensione delle attività didattiche**

Durante il periodo di sospensione delle attività didattiche (vacanze natalizie, pasquali, invernali ed estive) viene garantito, mediante turnazione, la presenza di almeno 2 assistenti amministrativi negli uffici di segreteria e n. 2 collaboratori scolastici, mentre la rimanente parte del personale può usufruire di ferie o recuperi.

#### **17: Assemblee sindacali**

In caso di assemblea sindacale, i servizi minimi essenziali saranno garantiti con la presenza di 1 assistente amministrativo nell'ufficio di segreteria e di 1 collaboratore per piano nel caso in cui siano rimasti in servizio dei docenti, seguendo il principio della rotazione.

#### **18. Modalità di elaborazione attività e tempi**

Il personale di segreteria, ad organico completo, assicura la tempestività del servizio e il rispetto dei tempi e delle procedure amministrative per il disbrigo delle pratiche.

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un tempo massimo di quindici minuti dalla consegna delle domande perfettamente compilate e adeguatamente documentate.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria, secondo la seguente procedura e previa istanza scritta:

- Certificato di servizio del personale: gg. 3;
- Certificati di frequenza: gg. 3;
- Pratiche varie del personale (assegni familiari, richiesta prestiti, ecc.) gg. 10.

La scuola assicura all'utenza 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 in grado di fornire le informazioni richieste.

## **E: ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DEI COLLABORATORI SCOLASTICI**

### **19: Criteri di assegnazione dei servizi**

Il lavoro dei collaboratori scolastici è stato organizzato in modo da coprire tutte le attività dell'Istituto, con riferimento al lavoro ordinario, all'orario di lavoro, alla sostituzione dei colleghi assenti e all'utilizzazione nelle attività retribuite con il fondo dell'istituzione scolastica.

L'assegnazione dei compiti di servizio sarà effettuata tenendo presente:

- obiettivi e finalità che la scuola intende raggiungere;
- professionalità individuali delle persone;
- esigenze personali (quando possono conciliarsi con quelle della scuola);
- normativa vigente.

I posti di servizio ed i carichi di lavoro sono equamente ripartiti e sono assegnati con ordine di servizio individuale.

## **F: SERVIZI E COMPITI DEI COLLABORATORI SCOLASTICI**

|  |   |
|--|---|
| <b><i>Rapporti con i docenti e gli alunni</i></b>  | Sorveglianza nelle classi, nei corridoi, nei laboratori, nei bagni, negli spazi comuni in occasione dell'assenza momentanea del docente.<br>La sorveglianza si estende anche alle visite guidate e ai viaggi di istruzione.<br>Ausilio agli alunni portatori di handicap. |
| <b><i>Sorveglianza dei locali e delle aule</i></b> | Apertura e chiusura dei locali scolastici.<br>Sorveglianza degli accessi del pubblico nei locali della scuola. Controllo degli spazi assegnati per il servizio.   |

|   |  |
|---|--|
| <b><i>Pulizia di carattere generale</i></b>       | Pulizia dei locali, degli spazi assegnati e degli arredi.<br>Spostamento delle suppellettili.  |
| <b><i>Interventi minimi</i></b>                   | Piccola manutenzione dei beni.   |
| <b><i>Supporto amministrativo e didattico</i></b> | Approntamento sussidi didattici, assistenza ai docenti, servizio fotocopie. Assistenza ai progetti del POF. Consegna delle circolari ai docenti. |
| <b><i>Servizi esterni</i></b>                     | Ufficio postale, contatti con il Comune e altre scuole.  |

## **20: Disposizioni Organizzative**

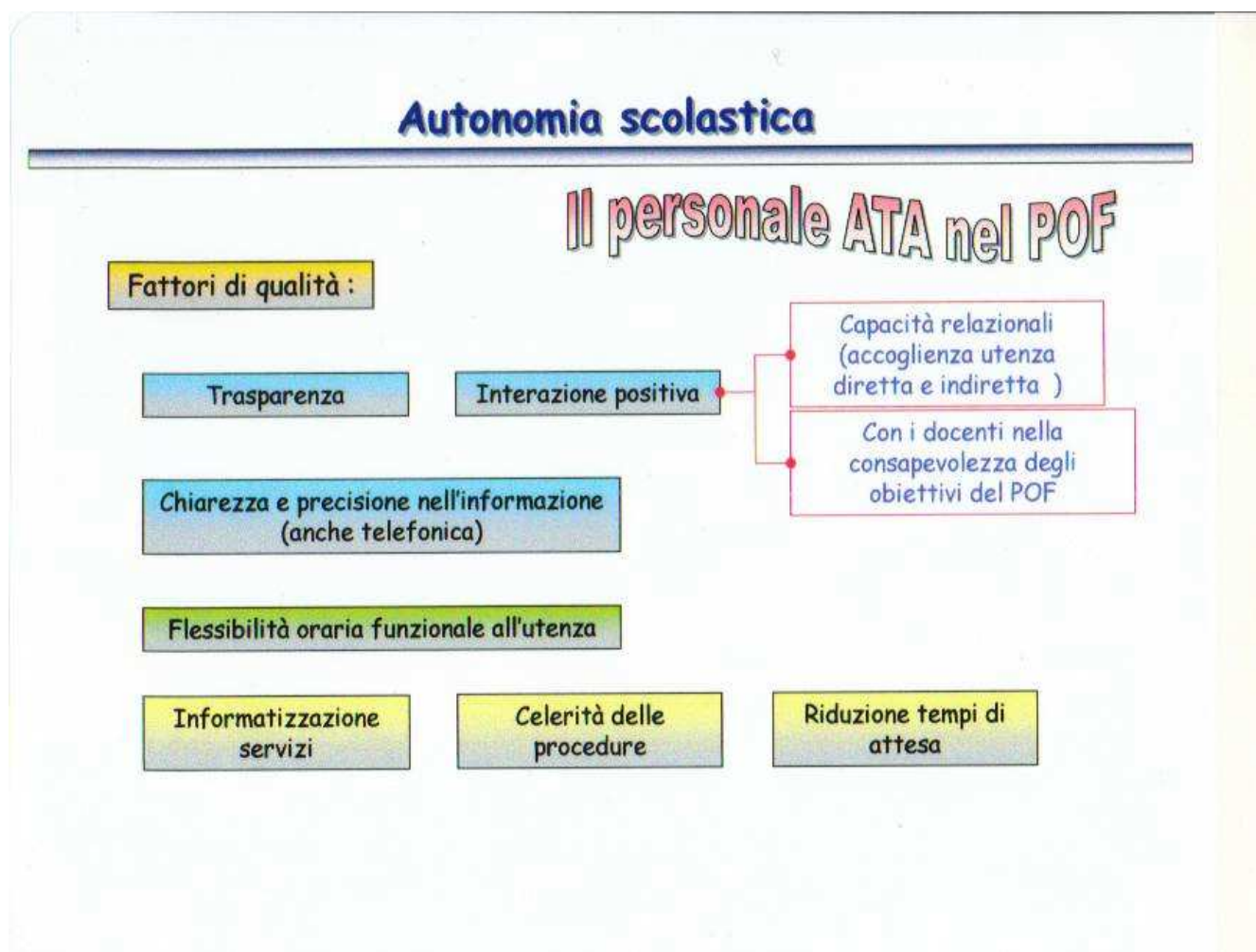
I collaboratori garantiscono l'igiene, il decoro e la pulizia quotidiana di tutti gli spazi coperti e scoperti della scuola, in particolare provvedono a spolverare e a lavare quotidianamente gli uffici di segreteria, del D.S.G.A. e della Dirigenza, le aule, i corridoi, i laboratori, la palestra, comprese le suppellettili (*armadi, cattedre, banchi, scrivanie, tavoli, etc.*) presenti in tutti i locali della scuola.

I vetri delle finestre vengono lavati almeno una volta alla settimana, usando ogni mezzo idoneo a scongiurare infortuni o pericolo per sé e per gli altri.

I collaboratori vigilano sul proprio reparto e sugli spazi comuni, senza abbandonare arbitrariamente il proprio reparto. Assicurano che, al termine dell'attività didattica, le porte e le finestre siano chiuse, che tutte le luci siano spente, che i rubinetti dei bagni siano chiusi. Ogni disfunzione viene segnalata tempestivamente all'ufficio.

L'orario di lavoro, per le esigenze di servizio pomeridiano, deliberate dagli Organi Collegiali e autorizzate dal Dirigente Scolastico, per attività da svolgersi nei giorni dal lunedì al venerdì, viene soddisfatto attraverso la fissazione di turni individuali di servizio.

Si riporta di seguito un quadro sinottico degli standard di qualità che si prefigge il presente piano delle attività dei servizi amministrativi, tecnici ed ausiliari:



## **G: ASSICURAZIONE DEI SERVIZI ESSENZIALI ALL'UTENZA**

### **20. Servizi minimi e prestazioni indispensabili (art. 2, L. 146/90, modificata ed integrata dalla legge 83/2000)**

**1.** Il personale ATA è tenuto a garantire i servizi minimi e le prestazioni indispensabili previsti dall'art. 2 della Legge 146/90, quali: funzionamento del servizio pubblico a carattere di urgenza nei confronti dell'utenza e del personale; vigilanza sui minori, pagamento di emolumenti fondamentali al personale con contratto a tempo determinato; attività amministrativa riguardante scrutini ed esami.

**2.** Il contingente di personale ATA che ci si propone di utilizzare consiste in una unità di assistente amministrativo e due unità di collaboratori scolastici. Durante il periodo degli esami è aggiunta una unità di assistente tecnico.

**3.** I soggetti di cui al precedente comma 5, hanno diritto di esprimere, entro il giorno successivo alla ricezione della predetta comunicazione, la volontà di aderire allo sciopero, chiedendo la conseguente sostituzione, nel caso sia possibile e comunque, in caso di ripetizioni di azioni di sciopero, si procederà con il criterio della rotazione per assicurare a tutti i lavoratori il diritto allo sciopero.



Per conseguire il duplice intento di avvicinare l'utenza all'istituzione scolastica e promuovere, contestualmente, un permanente processo di autovalutazione finalizzato alla progettazione di una sempre più efficace erogazione dei servizi amministrativi, periodicamente si proporrà ai genitori, agli allievi ed al personale docente, la compilazione del questionario che di seguito si riporta:

**QUESTIONARIO  
PER I GENITORI, ALUNNI E DOCENTI**

L'accoglienza da parte dei collaboratori scolastici e del personale di segreteria è stata

**CORDIALE**  **AFFETTUOSA**  **FREDDA**  **POCO GARBATA**

Se lo ritiene opportuno, suggerisca ulteriori modalità di relazione capaci di migliorare il rapporto tra alunni e personale a.t.a. :

---

I locali, ed eventualmente, i laboratori ed i servizi igienici le sono sembrati, sotto il profilo igienico-sanitario :

.....**OTTIMI** .....**ADEGUATI** .....**INADEGUATI**

La presentazione ed il rilascio dei documenti sono, secondo lei, operazioni

.....**LENTE** .....**NORMALI** ..... **VELOCI** .

Quando ha avuto bisogno di chiedere informazioni ha verificato che il personale di segreteria è :

..**DISPONIBILE.....**  **POCO DISPONIBILE..**   
**ED ESAURIENTE**  **E SGARBATO**  **ESSENZIALE**

Se ha preso visione della " CARTA DEI SERVIZI " ritiene che la "trasparenza" nell'erogazione dei servizi sia :

.....**PERFETTAMENTE** .....**PARZIALMENTE** .....**PER NIENTE**   
**GARANTITA**  **RISPETTATA**  **GARANTITA**

Se ha avuto modo di osservare l'organizzazione del lavoro dell'ufficio di segreteria e l'informatizzazione dei servizi in esso realizzata, pensa che sia :

.....**OTTIMALE** .....**ADEGUATA** .....**INADEGUATA**

Formuli, in maniera sintetica, eventuali consigli utili alla scuola per migliorare i suoi standard di rendimento:

---

La valutazione sarà invece espressa dal personale ATA. costantemente nei rapporti informali e nelle riunioni convocate per discutere l'organizzazione dei servizi, al fine di evidenziare elementi da modificare, potenziare o da eliminare.

Essa sarà riferita a quattro aree di cui le prime tre fanno riferimento, anche se con altre terminologie, alle competenze:

- 1.** area della componente tecnico – professionale (conoscenze e metodologie tecnico-professionali);
- 2.** area della componente relazionale (in relazione alla complessità e delicatezza delle relazioni interne ed esterne);
- 3.** area della componente organizzativo- gestionale (in relazione all'ampiezza e criticità delle risorse umane ed economiche assegnate);
- 4.** area del rendimento qualitativo (in relazione all'apporto ai processi di lavoro e ai risultati ottenuti individualmente).