

Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE DI SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E
SECONDARIA DI 1° GRADO "PADRE VITTORIO FALSINA"**

Via Scuole, 14 – 25045 Castegnato (BS) – C.F. 98093000176
Cod. Mecc. BSIC81000X – C.U. UFHZWM Tel: 0302721133 - Fax: 0302147378
www.iccastegnato.gov.it - email: istituto@iccastegnato.it Pec: bsic81000x@pec.istruzione.it



Circ. n. 109

A tutto il personale ATA
dell'IC Padre Vittorio Falsina

Oggetto: Indicazioni operative fornite al personale A.T.A. sul rapporto con gli utenti

Il presente documento si prefigge di fornire ai collaboratori scolastici, in servizio nei vari plessi dell'IC "Padre Vittorio Falsina", alcune essenziali indicazioni operative necessarie al corretto espletamento in merito al rapporto con gli utenti.

La qualità del rapporto col pubblico e col personale è di fondamentale importanza, in quanto essa contribuisce a determinare il clima educativo della scuola e a favorire il processo comunicativo tra le diverse componenti che dentro o attorno alla scuola si muovono. Il sorriso costante e la massima gentilezza devono essere il carattere fondamentale del rapporto con l'utenza.

Il ruolo del collaboratore scolastico è, pertanto, molto importante perché rappresenta la prima "impressione" da parte di chi entra nella scuola e trasmette l'immagine del tipo di accoglienza verso il pubblico. Nei confronti di tutti gli utenti della scuola e del pubblico devono essere mantenuti atteggiamenti di cortesia, correttezza, disponibilità e decoro al fine di costruire, circostanza dopo circostanza, un clima di affidabilità e fiducia nell'utenza. Non si deve, perciò, utilizzare un tono di voce troppo alto ed espressioni inaccettabili per un ambiente educativo, nonché atteggiamenti oppositivi o sprezzanti.

Particolare attenzione deve essere riservata al rapporto con gli studenti: i bambini/ragazzi vanno consigliati ed aiutati a risolvere tutti quei problemi di disorientamento pratico, logistico e funzionale che si possono presentare nell'ambito della vita scolastica.

I collaboratori in servizio all'ingresso dei vari plessi forniranno le prime informazioni all'utente.

Di qualsiasi problema riscontrato nel rapporto con gli utenti deve essere data opportuna comunicazione al DSGA o al Dirigente Scolastico.

Il collaboratore dovrà conoscere - ed essere messo nella condizione di conoscere - l'orario delle lezioni e la sua flessibilità eventuale; le varie articolazioni della scuola e delle sue attività extracurricolari; l'orario di ricevimento dei docenti; delle riunioni degli organi collegiali; la consistenza delle attività pomeridiane; l'utilizzazione delle aule speciali e dei laboratori; ecc.

I collaboratori, pertanto, sono tenuti a conoscere il contenuto delle circolari emanate.

Il personale scolastico dovrà essere sempre munito del tesserino di riconoscimento fornito dalla segreteria. Al momento dell'accesso dell'utente, fornirà con la dovuta educazione le informazioni necessarie. È richiesto il rispetto degli orari.

È fatto divieto alle persone non interessate di accedere agli uffici. Gli accompagnatori dovranno perciò restare nell'atrio. A queste indicazioni si potrà soprassedere solo in particolari circostanze, definite con il personale di segreteria.



UNIONE EUROPEA

**FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI**

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO - FSE

pon
2014-2020



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV

Firmato digitalmente da SCOLARI GIOVANNI

BSIC81000X - Circolari - 0000109 - 21/03/2018 - Circ - U

Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE DI SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E
SECONDARIA DI 1° GRADO "PADRE VITTORIO FALSINA"**

Via Scuole, 14 – 25045 Castegnato (BS) – C.F. 98093000176
Cod. Mecc. BSIC81000X – C.U. UFHZWM Tel: 0302721133 - Fax: 0302147378
www.iccastegnato.gov.it - email: istituto@iccastegnato.it Pec: bsic81000x@pec.istruzione.it



CONTATTI TELEFONICI

Rispondere alle chiamate telefoniche indicando sempre il nome della scuola ("Istituto Comprensivo Padre Vittorio Falsina" o "scuola primaria/infanzia") e il proprio nominativo (è sufficiente il nome).

Per le richieste telefoniche di colloqui con il Dirigente, con il DSGA, con il personale di segreteria o con gli insegnanti, i collaboratori devono sempre chiedere chi è la persona dall'altro capo del telefono, la qualifica e i motivi per cui ha effettuato la chiamata.

Solo dopo aver sentito la disponibilità del destinatario della chiamata, sarà possibile procedere al passaggio di linea.

Il Dirigente Scolastico
Prof. Giovanni Scolari

BSIC81000X - Circolari - 0000109 - 21/03/2018 - Circ - U



UNIONE EUROPEA

**FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI**

pon
2014-2020

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO - FSE



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV

Firmato digitalmente da SCOLARI GIOVANNI