

LICEO SCIENTIFICO G.B. GRASSI  
LICEO MUSICALE  
LECCO

# CARTA DEI SERVIZI

ANNO SCOLASTICO 2015-2016

# PARTE TERZA

## I SERVIZI AMMINISTRATIVI

ORARIO DI APERTURA DELL'ISTITUTO	art. 3.1 – 3.3
SERVIZI AMMINISTRATIVI	art. 3.4 – 3.12
PROCEDURA PER I RECLAMI	art. 3.13 – 3.18
TRASPARENZA AMMINISTRATIVA ED INFORMAZIONE	art. 3.19 - 3.24
SICUREZZA (D. L. VO 81/2008) E PIANO DI EVACUAZIONE	art. 3.25- 3.27
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	art. 3.28

## ORARIO DI APERTURA DELL'ISTITUTO

- 3.1 Gli orari normali di apertura della scuola sono i seguenti
  - 3.1.1 l'apertura è prevista dalle ore 7:40 alle ore 20:30;
  - 3.1.2 i turni pomeridiani variano a seconda delle riunioni programmate;
  - 3.1.3 l'orario massimo di apertura è fino alle 20:30;
- 3.2 L'ingresso del personale non docente è previsto dalle ore 7:00.
- 3.3 Dalle 7:40 gli studenti potranno accedere all'atrio e alle ore 8:00 potranno accedere alle aule.

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

- 3.4 L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base del rispetto dei seguenti criteri:
  - 3.4.1 celerità delle procedure
  - 3.4.2 trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici
  - 3.4.3 informatizzazione dei servizi di segreteria
  - 3.4.4 tempi d'attesa ragionevoli agli sportelli
  - 3.4.5 flessibilità di orario per il servizio al pubblico.
- 3.5 La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura d'iscrizione alle classi con procedure informatiche ministeriali che garantiscono un immediato risultato.
- 3.6 L'espletamento delle pratiche avrà un tempo adeguato alla loro complessità e precisamente:
  - 3.6.1 rilascio di certificati d'iscrizione e frequenza: immediata;
  - 3.6.2 rilascio di Diplomi originali: è subordinato alla distribuzione degli stessi da parte dell'UST di Lecco; per il ritiro l'interessato deve consegnare l'attestazione di versamento della relativa tassa;
  - 3.6.3 rilascio di certificati con votazione e/o giudizi: entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi dalla richiesta;
  - 3.6.4 rilascio di certificati di studio pregresso: entro tre giorni dalla richiesta;
  - 3.6.5 rilascio di nulla-osta: entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta;
  - 3.6.6 rilascio di certificati di servizio relativi al personale docente e ATA: entro cinque giorni dalla richiesta; per quelli che comportano ricerche in archivio: entro dieci giorni dalla richiesta;
  - 3.6.7 rilascio di dichiarazioni ad uso amministrativo: entro cinque giorni dalla richiesta.
- 3.7 L'ufficio di segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, e precisamente nei seguenti giorni:
  - 3.7.1 da lunedì a sabato dalle ore 7:50 alle ore 8:15 e dalle ore 10:30 alle ore 12:00.
  - 3.7.2 Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti, dopo che il personale di segreteria ne abbia valutato l'effettiva necessità.
- 3.8 Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi riceve da lunedì a sabato dalle ore 12:00 alle ore 13:00. Per esigenze particolari, si potrà concordare un orario diverso, previo appuntamento.
- 3.9 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.
- 3.10 L'Istituto garantisce la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- 3.11 Tutti gli operatori scolastici in servizio indosseranno per l'intero orario di lavoro il cartellino d'identificazione.

- 3.12 Le mansioni e gli orari del personale ATA sono definiti nel piano di lavoro predisposto dal DSGA all'inizio dell'anno scolastico.

#### PROCEDURA PER I RECLAMI

- 3.13 Ai sensi del D.P.C.M. 07/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- 3.14 I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.
- 3.15 I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati. Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- 3.17 Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- 3.18 Annualmente, il Dirigente Scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

## TRASPARENZA AMMINISTRATIVA ED INFORMAZIONE

- 3.19 Nell'Istituto sono assicurati spazi ben visibili per l'informazione, in particolare sarà predisposto un Albo d'Istituto che contiene:
- 3.19.1 un organigramma degli uffici
  - 3.19.2 un organigramma del personale docente
  - 3.19.3 tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario);
  - 3.19.4 un albo per le circolari interne rivolte a docenti, allievi, personale ATA.
  - 3.19.5 un albo per le circolari esterne rivolte ai docenti.
- 3.20 Il Dirigente scolastico riceve il pubblico il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 11:15 alle ore 13:15. A causa di possibili impegni, è preferibile fissare con anticipo gli appuntamenti.
- 3.21 Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:
- 3.21.1 bacheca sindacale;
  - 3.21.2 bacheca per comunicazioni degli studenti;
  - 3.21.3 bacheca per comunicazioni ai genitori.
- 3.22 I documenti di valutazione degli alunni vengono consegnati direttamente da Docenti incaricati al termine delle operazioni di scrutinio.
- 3.23 I docenti sono tenuti a consegnare agli studenti gli elaborati corretti delle prove effettuate in classe, non oltre i quindici giorni successivi all'effettuazione della prova.
- 3.24 Qualora per ragioni organizzative fosse necessario adottare modalità di lavoro diverse da quelle previste, queste devono consentire il raggiungimento dei minimi standard indicati ovvero, se possibile, migliorarli.

## SICUREZZA (D. L. VO 81/2008) E PIANO DI EVACUAZIONE

- 3.25 Nelle scadenze fissate, devono essere attuati gli adempimenti previsti D. L. vo 81/2008 relativi alla sicurezza negli ambienti di lavoro (stesura del documento della valutazione dei rischi, attivazione del servizio di protezione e prevenzione).
- 3.26 Annualmente viene sperimentato il piano d'evacuazione.
- 3.27 Deve essere sempre costituito il presidio relativo alla sicurezza. Tale presidio ha il compito di segnalare immediatamente alla Provincia (soggetto responsabile delle strutture e degli impianti) ogni eventuale situazione di pericolosità.

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### 3.28 Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e - limitatamente alle scuole secondarie di 2° grado - anche agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e l'eventuale possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.