

## **Regolamento dettagliato dei servizi all'utenza**

L'ufficio Relazioni con il pubblico e Ricezione è aperto tutti i giorni feriali dalle ore 9,30 alle ore 12,30. Solo il personale addetto a tale ufficio è autorizzato a ricevere le istanze e le richieste di certificazioni indirizzate all'Istituto.

La distribuzione dei moduli di iscrizione, viene effettuata, dall'addetto all'Ufficio Pubbliche Relazioni, "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza, di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi e di sette giorni per i certificati di servizio al personale dipendente.

Il primo attestato di diploma è consegnato "a vista" a partire dal quarto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo d'Istituto o dai docenti incaricati di norma, entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.

Gli Uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Gli Uffici di Presidenza e del Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi ricevono il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di ricevimento comunicato su appositi avvisi, sempre con preannuncio da parte del personale addetto alla portineria.

### **Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:**

L'Istituto assicura nell'atrio dell'ingresso spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale ATA (amministrativo, tecnico, ausiliario) );
- organigramma degli uffici (Presidenza, Vice Presidenza, Uffici Amministrativi e servizi);
- organigramma del personale docente ed ATA;
- albi dell'Istituto.

Sono, inoltre, resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca studenti;
- bacheca genitori;

- bacheca sulla rassegna stampa dell'Istituto.

Presso l'ingresso e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime indicazioni per la fruizione del servizio.