

REGOLAMENTAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto, dopo aver individuato nell'ambito dei servizi amministrativi i "fattori di qualità", fissa e pubblica gli standard, garantendone l'osservanza e il rispetto.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza si può derogare dagli standard fissati.

I FATTORI DI QUALITÀ COMPRENDONO:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informazione dei servizi di segreteria
- flessibilità dell'orario di servizio
- tutela della privacy

PER LE PROCEDURE, GLI STANDARD SPECIFICI VENGONO COSÌ FISSATI:

- l'iscrizione degli alunni alle classi 1^a di Scuola Primaria viene comunque effettuata tutti i giorni previsti dal calendario predisposto dal Dirigente Scolastico e opportunamente pubblicizzato;
- l'iscrizione degli alunni alle classi 1^a di secondaria di primo grado viene effettuata d'ufficio per gli alunni che frequentano le classi quinte dell'Istituto e nei giorni prestabiliti per gli alunni provenienti da altre scuole;
- l'iscrizione degli alunni provenienti da altre Scuole durante l'anno scolastico viene effettuata dalle ore 8,00 alle ore 13,00 per tutti i giorni della settimana;
- il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi;
- i diplomi originali vengono consegnati dalla segreteria secondo un calendario comunicato alle famiglie;
- le schede di valutazione sono consegnate direttamente dai docenti incaricati.

LA SEGRETERIA GARANTISCE IL SEGUENTE ORARIO D'APERTURA AL PUBBLICO:

- **SEGRETERIA ALUNNI:** dal lunedì al sabato (dalle ore 07.30 alle 09.00 e dalle 11.30 alle 13.00)
- **UFFICIO PERSONALE E AMMINISTRATIVO:** dal lunedì al sabato (ore 11,00/13,00)

L'orario di apertura è comunicato al pubblico con appositi cartelli esposti.

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

PER LA TRASPARENZA AMMINISTRATIVA E L'INFORMAZIONE sono resi disponibili in tutte le sedi scolastiche appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca del personale;

Presso l'ingresso della sede dell'Istituto Comprensivo sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utente informazioni per la fruizione del servizio.

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONI

Il reclamo sottoscritto e non anonimo, ove fondato, viene preso in considerazione come comunicazione intesa a favorire, in un'ottica di collaborazione, il miglioramento del servizio e non può riferirsi, per questo, a situazioni soggettive di altro genere.

COMITATI GENITORI

Nel plessi della Scuola Primaria di Guastalla Centro, Pieve e S. Martino sono attivi i Comitati che hanno come finalità il coinvolgimento dei genitori in iniziative specifiche a sostegno del plesso scolastico di appartenenza.