



Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca
Istituto Comprensivo statale di Via Gattamelata - Milano

Scuola Primaria / sede amministrativa Via Gattamelata, 35 - 20149 Milano - C.F. 80124010150
Tel. 02 884 44 981-982-985 - Fax: 02 3493 3185
Scuola dell'Infanzia - Via Gattamelata 22 - tel.: 02 884 46 260
Scuola Secondaria di I grado - Via Paolo Uccello 1 - centralino: 02 884 44 994
e-mail: miic8f0003@istruzione.it - e-mail certificata: miic8f0003@pec.istruzione.it
web: <http://www.ddspietromicca.gov.it>

Milano, 19 settembre 2017

Al Direttore Servizi Generali e Amministrativi
Gent.ma VITTORIA PULTRONE

Albo

OGGETTO: ***Direttiva per il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi -
a.s. 2017-2018***

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

- Visto l'art. 21 della legge 15 marzo 1997, n. 59.
- Visto l'art. 25 comma 5, del D.Lgs. n.165/2001;
- Visto l'art. 19 del decreto Interministeriale 10 febbraio 2001, n. 44;
- Vista la Tabella A allegata al CCNL Comparto scuola 2006-2009;

emana le seguenti direttive relative all'azione del Direttore dei servizi generali e amministrativi (DSGA) e del personale dallo stesso coordinato per l'a.s. 2017 - 2018

Ambiti di competenza

Nell'ambito delle proprie competenze, definite nel relativo profilo professionale e nell'ambito, altresì, delle attribuzioni assegnate all'istituzione scolastica, il Direttore dei servizi generali e amministrativi è tenuto a svolgere funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi assegnati e agli indirizzi impartiti con le presenti direttive.

Spetta al Direttore dei servizi generali e amministrativi di vigilare costantemente affinché ogni attività svolta dal personale A.T.A. sia diretta ad "assicurare l'unitarietà della gestione dei servizi amministrativi e generali della scuola in coerenza e strumentalmente rispetto alle finalità ed obiettivi dell'istituzione scolastica, in particolare del Piano dell'offerta formativa".

Nella gestione del personale A.T.A., posto alle sue dirette dipendenze, il Direttore dei servizi generali e amministrativi è tenuto ad un costante impegno di valorizzazione delle singole professionalità, curando di assegnare le mansioni al personale al fine di garantire una gestione quanto più possibile efficiente ed efficace.

Finalità e principi guida per l'organizzazione e realizzazione del lavoro

Le azioni amministrative e contabili realizzate dall'ufficio di segreteria dovranno essere funzionalmente e strumentalmente coerenti alle finalità dell'istituzione e del POF secondo i seguenti criteri :

- ⇒ Efficacia/efficienza/economicità.
- ⇒ Equità ed imparzialità .
- ⇒ Pertinenza/competenza nella erogazione delle informazioni.
- ⇒ Flessibilità, duttilità, scioltezza.
- ⇒ Cortesia, disponibilità, aiuto nella soluzione dei problemi.
- ⇒ Semplificazione del lavoro e delle pratiche.
- ⇒ Governo dei processi anche con attività di monitoraggio sistematico .

- ⇒ Rispetto dei tempi in riferimento agli obiettivi prefissati e alle scadenze impartite.
- ⇒ Garanzia di un efficace servizio all'utenza interna/esterna.
- ⇒ Cura della facilitazione del lavoro e della formazione del personale.
- ⇒ Rigorosa ispirazione alla L. 241/90 e successive integrazioni nella garanzia della trasparenza e del diritto di accesso.
- ⇒ Rispetto del codice di protezione dei dati personali e del *documento programmatico di istituto per la sicurezza*.
- ⇒ Informazione, formazione, esecuzione delle disposizioni sulla *sicurezza*.
- ⇒ Igiene, pulizia, ordine e decoro nella tenuta della propria persona, degli spazi dell'istituzione, degli strumenti in uso
- ⇒ Priorità assoluta della vigilanza sui minori rispetto a qualsiasi altra mansione compito

Indicazioni Generali

Il DSGA espleta gli adempimenti di competenza e quelli delegati e/o assegnati dal Dirigente Scolastico, assicura la **gestione unitaria** dei servizi amministrativi e generali in coerenza con gli obiettivi dell'istituzione; sovrintende ai servizi amministrativo-contabili e ai servizi generali, organizza il lavoro dell'ufficio e dei servizi generali, detta le istruzioni operative, coordina il relativo personale anche mediante apposite riunioni, tenendo conto dei profili del C.C.N.L., sia proprio che del personale Ata che coordina, degli obiettivi dettati dal Dirigente Scolastico, delle regole interne all'istituzione scolastica e della normativa vigente.

Il DSGA cura , in particolare, l'applicazione della normativa sulla trasparenza e sull'accesso agli atti d'ufficio nel rispetto della normativa in materia di privacy.

Il DSGA, sentito il personale ata, formula una proposta di piano delle attività attenendosi alle disposizioni del contratto nazionale e d'istituto e lo presenta al Dirigente Scolastico; formula, inoltre, una proposta motivata relativa agli incarichi da attribuire al personale e alle attività aggiuntive da ricompensare con il fondo d'istituto; le prime e le seconde devono essere coerenti con il PTOF, e rispondere alle esigenze di miglior organizzazione e funzionalità dell'attività amministrativa e dei servizi generali. **Il Dirigente emana l'atto definitivo dell'orario.**

Il D.S.G.A. e il personale Ata, per quanto riguarda gli obblighi, il codice disciplinare per il personale scolastico dipendente della scuola; si attengono, altresì, alle direttive e norme generali e specifiche della presente direttiva; documenti che il DSGA deve notificare al personale stesso e presente on line.

Il DSGA **cura la gestione del controllo delle presenze, i recuperi, l'orario ordinario e aggiuntivo**, tenendo conto dell'organizzazione concordata tra dirigente scolastico e RSU e appositamente formalizzata.

Il DSGA **partecipa agli incontri** funzionali all'espletamento della sua funzione.

Nella gestione del personale A.T.A , il direttore dei servizi generali e amministrativi è tenuto ad un costante impegno di **guida e valorizzazione delle singole professionalità**, al fine di garantire una gestione quanto più possibile efficace ed efficiente, armonica e serena

OBIETTIVI

Ogni attività di pertinenza del personale amministrativo e ausiliario, è svolta in piena aderenza all'attività didattica organizzata dal POF, coerentemente alle finalità istituzionali della scuola, alle esigenze degli studenti, ai principi regolatori dell'autonomia scolastica .

In particolare, sono obiettivi da conseguire:

▶ **la funzionale organizzazione del lavoro.**

Il DSGA svolge un'azione funzionale alla realizzazione degli obiettivi fissati dal Dirigente, nell'ottica di servizio all'utenza (alunni, personale, genitori, terzi) e di miglioramento continuo, contribuendo concretamente alla formazione di una immagine positiva della scuola. Per questo assicura una gestione del personale improntata al rispetto della persona, all'equilibrio, alla disponibilità, alla flessibilità, alla collaborazione, alla trasparenza, alla semplificazione, alla riservatezza, alla responsabilità, all'imparzialità e

organizza l'ufficio in modo funzionale, affiancando adeguatamente il personale in un clima sereno, con istruzioni chiare, univoche e certe. Predispone il Piano delle attività nel rispetto delle finalità e obiettivi istituzionali e del PTOF. Le scelte discrezionali sono effettuate previa valutazione e approvazione del Dirigente Scolastico. L'organizzazione del lavoro del personale, pur nei limiti delle unità assegnate alla scuola, dovrà anche tener conto delle esigenze di vigilanza sugli alunni in ogni spazio della scuola (portoni, corridoi, scale, servizi igienici, piscina), di garanzia dell'igiene, dell'ordine, della pulizia e del decoro degli spazi scolastici, dell'assistenza igienica, della gestione delle emergenze. Il DSGA deve organizzare il lavoro nel rispetto delle istruzioni in materia di sicurezza privacy, dettate dal Dirigente Scolastico e delle disposizioni sulla tutela della sicurezza.

▶ **la razionale divisione del lavoro in base al profilo professionale di ciascuno.**

La divisione del lavoro ai fini del perseguimento dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità della gestione è effettuata attraverso la determinazione di carichi di lavoro aventi carattere di omogeneità, con la previsione di cicli di rotazione nei settori di lavoro assegnato.

Nella divisione del lavoro si terrà conto dei sia dei profili di area del personale ATA (Tab. A allegata al CCNL 2006-09), sia dei diversi livelli di professionalità all'interno di ciascun profilo. Sarà previsto un processo di accrescimento della professionalità, attraverso i previsti canali della formazione e dell'aggiornamento, da attuarsi con le risorse interne ed esterne sull'utilizzo degli strumenti informatici, sull'uso di reti tecnologiche e di programmi specifici

L'attribuzione dei compiti operativi previsti dai diversi profili è condotta tenendo conto, per quanto possibile e ragionevole, sia dei desiderata dei dipendenti che di eventuali limitazioni nelle mansioni relative al profilo, derivanti da certificazione rilasciata da Collegi sanitari dell'ASL

▶ **il controllo costante delle attività svolte e dei carichi di lavoro.**

Il Direttore SGA deve svolgere azioni di controllo dei processi e dei risultati dell'azione amministrativa e dei servizi generali.

- ▶ **la verifica periodica dei risultati conseguiti**, con l'adozione eventuale di provvedimenti correttivi in caso di scostamento od esiti negativi, ove di propria competenza. Se la competenza a provvedere è del Dirigente scolastico, il Direttore dei servizi generali e amministrativi formula allo stesso le necessarie proposte.

- ▶ **il costante monitoraggio dei procedimenti amministrativi**, riguardanti la gestione amministrativo-contabile, di cui è responsabile il Direttore dei servizi generali e amministrativi, ciò anche al fine di facilitare e di supportare organicamente le varie forme di controllo che si esplicano nell'istituzione scolastica: controllo interno di regolarità amministrativa e contabile; controllo di gestione; controllo amministrativo; controllo tecnico-didattico.

▶ **la gestione amministrativo-contabile** corretta, semplificata, efficace, efficiente, trasparente, tempestiva e funzionale agli obiettivi da conseguire. Nello specifico: predispone il Programma Annuale, il Conto Consuntivo, cura gli acquisti e gli adempimenti di competenza, istruisce e controlla le pratiche amministrative relative allo 'stato giuridico' del personale dipendente (fascicoli, pensioni, certificati di servizio, dimissioni, infortuni, contratti di lavoro...)

▶ **la periodica informazione** al personale A.T.A. sull'andamento generale dei servizi in rapporto alla finalità istituzionale della scuola, al fine di rendere tutti partecipi dell'andamento dei risultati della gestione. Sulle iniziative adottate in materia, il Direttore dei servizi generali e amministrativi riferisce al Dirigente scolastico.

- ▶ **la cura delle relazioni umane** all'interno dell'ufficio con il restante personale e verso l'esterno, creando un clima sereno e costruttivo con l'adozione di atteggiamenti, termini e toni adeguati, usando gentilezza, cortesia, affabilità, rispetto, flessibilità, evitando rigidità e toni inadeguati rigidità, commenti derisori, toni inadeguati.

▶ **Il disbrigo della corrispondenza**, anche pervenuta on line, soprattutto nel senso di:

- a) governo della raccolta; protocollo; se la posta è consegnata allo sportello, l'assistente amministrativo addetto, in caso di richiesta, firmerà la ricevuta dell'atto;
- b) predisposizione dei tracciati concettuali di riscontro per quella in partenza (nei casi in cui non vi provveda direttamente il Dirigente);
- c) istruzione delle eventuali pratiche, per la parte concettuale;

- d) assegnazione di quella in arrivo ai diversi settori interni della segreteria
- e) controllo e governo dei tempi di giacenza
- f) garanzia del rispetto delle scadenze delle pratiche.

Il Direttore dei servizi generali e amministrativi riferisce periodicamente al Dirigente scolastico sulle verifiche effettuate, formulando eventuali proposte per il miglioramento dei servizi.

ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO

Il personale ATA assume un ruolo sempre più importante nel raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano dell'Offerta Formativa e per migliorare il servizio scolastico, diventano necessari la collaborazione ed il rispetto delle regole pattizie .

Il DSGA pertanto organizza le attività dell'ufficio in modo da consentire a tutto il personale amministrativo l'accesso agli atti di competenza, mediante la conoscenza degli specifici criteri di archiviazione, di protocollo. **L'ufficio viene organizzato in modo funzionale sulla base di istruzioni specifiche e chiare.**

La distribuzione dei compiti terrà conto, possibilmente , delle disponibilità, esigenze e competenze espresse e/o dimostrate. L'organizzazione e l'attività risponderà a criteri di massima semplificazione possibile; l'azione amministrativa sarà tempestiva e funzionale al raggiungimento dei risultati, terrà conto della normativa vigente, dei documenti interni (PTOF e circolari), regolamenti esistenti nel circolo (regolamento di circolo), istruzioni in materia di sicurezza e di tutela della privacy (DPS e circolare applicativa con relativi incarichi)

Il DSGA individua i responsabili dei procedimenti e li incarica a ricevere la documentazione **e a firmare , quando previsto, come addetto alla ricezione. Il personale sarà istruito dal DSGA che ha padronanza di tutti gli iter amministrativi** in modo da assicurare il buon fine della pratica. Ogni unità di personale propone l'aggiornamento e la semplificazione della modulistica.

Il DSGA si sostituisce al personale in caso di inadempienza per assicurare il raggiungimento comunque dei risultati.

Il DSGA individua, nell'ambito del piano organizzativo dell'attività amministrativa dell'ufficio, l'assistente amministrativo incaricato a sostituirlo.

L'azione del DSGA e degli assistenti amministrativi sarà funzionale al conseguimento degli obiettivi dell'istituzione scolastica e volta ad **assicurare all'interno dell'ufficio e con il restante personale e con l'esterno un clima positivo , collaborativo, costruttivo, adeguato alle esigenze dell'istituzione scolastica, del personale e dell'utenza. A tal fine il comportamento del DSGA e degli assistenti amministrativi deve costituire un modello positivo in quanto contribuisce a determinare l'immagine dell'istituzione.**

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE COLLABORATORE SCOLASTICO

In relazione all'organico previsto dal Dirigente per ogni plesso, il D.S.G.A. assegna, con apposito provvedimento controfirmato dal Dirigente, il personale collaboratore scolastico ai plessi e **formula i relativi orari**, sulla base della contrattazione d'istituto, dei criteri previsti nel PTOF e tenendo conto delle esigenze dei vari plessi (relative ad alunni, orari, servizi,...) e di quelle del personale stesso, se compatibili.

L'azione dei collaboratori scolastici, che si svolge sulla base delle direttive del Dirigente e delle istruzioni specifiche del DSGA, è diretta dal DSGA o da un assistente amministrativo incaricato. I collaboratori scolastici assicurano in tutti i plessi l'accoglienza degli alunni che sono a scuola prima dell'arrivo degli insegnanti e/o dopo l'uscita degli stessi. L'orario del personale sarà organizzato in modo da assicurare la loro presenza durante l'ingresso, l'uscita, l'attività scolastica, le riunioni e durante le attività extrascolastiche previste.

L'azione dei collaboratori scolastici sarà essere funzionale al conseguimento degli obiettivi dell'istituzione scolastica, ad assicurare all'interno di ogni plesso un clima positivo , collaborativo, costruttivo , adeguato alle esigenze educative e formative degli alunni; a tal fine il comportamento del personale deve costituire un modello positivo in quanto contribuisce a determinare l'immagine dell'istituzione scolastica; pertanto, è necessaria la massima attenzione nei rapporti tra DSGA e collaboratori scolastici, tra collaboratori scolastici e alunni, insegnanti, genitori, terzi e nelle informazioni che gli stessi contribuiscono a diffondere.

Ogni collaboratore scolastico deve essere munito di tesserino di riconoscimento da utilizzare in servizio.

Il DSGA organizza il personale, lo istruisce in modo che ognuno sappia cosa deve fare ed ottimizzi il proprio tempo e la propria attività. In particolare informa e vigila sulle seguenti attività: pulizia (aule, arredi, servizi igienici, cortili, palestre, piscina...), vigilanza (alunni, edificio, cortili, laboratori, ingressi...), di accoglienza (alunni, personale, genitori, terzi,...), collaborazione con i colleghi e con i docenti, supporto alle attività degli insegnanti, aiuto/assistenza ai bambini in difficoltà, sicurezza (sgombero vie di fuga, apertura portoni, istruzioni/incarichi), gestione delle emergenze (squadra antincendio).

ORARIO DI SERVIZIO

Il Direttore s.g.a. , al fine di coordinare le attività di apertura dell'istituzione scolastica effettua una costante presenza nella sede da lunedì a venerdì, per trentasei ore.

L'articolazione dell'orario di servizio del personale dovrà essere strutturata in modo da garantirne la presenza in orario antimeridiano che pomeridiano, in considerazione degli orari di funzionamento della scuola e delle attività previste nel POF nel rispetto, per quanto possibile, delle esigenze degli operatori.

Nell'assegnazione delle mansioni e dell'orario di servizio si dovrà tenere conto dei seguenti criteri:

- tipologia e necessità dei singoli plessi;
- distribuzione equa dei carichi di lavoro;
- funzionalità con le esigenze di servizio della scuola;
- attitudini ed esigenze personali.

Gli orari dovranno inoltre tener conto delle riunioni previste dal calendario annuale degli impegni dei docenti considerando che, in occasione di periodi di particolare aggravio lavorativo (elezioni OO.CC , distribuzione schede di valutazione, ricevimento periodici dei genitori, aggiornamento docenti ed A..T.A , manifestazioni culturali e sportive, operazioni di inizio e chiusura anno scolastico ecc.) potranno subire variazioni temporanee dovute all'intensificazione del carico di lavoro. Il personale in tali occasioni, se necessario, presterà ore aggiuntive e si provvederà alla retribuzione secondo le disponibilità finanziarie o si ricorrerà al recupero orario preferibilmente durante la sospensione delle attività didattiche.

SVOLGIMENTO ATTIVITÀ AGGIUNTIVE, STRAORDINARIO.

Nello svolgimento delle attività aggiuntive del personale A.T.A., il Direttore dei servizi generali e amministrativi cura in modo adeguato che l'attività del personale amministrativo e ausiliario posto a supporto delle funzioni strumentali del personale docente e dell'organizzazione generale dell'attività didattica, sia svolta con la necessaria e dovuta collaborazione e in piena aderenza ai contenuti e alla realizzazione del piano dell'offerta formativa.

Il lavoro straordinario del personale ATA viene autorizzato dal Dirigente scolastico sulla base delle esigenze accertate dal Dirigente scolastico medesimo o dal D.s.g.a. **Nel caso di richiesta di lavoro straordinario da parte del personale ATA, il D.s.g.a. curerà l'autorizzazione giornaliera delle ore alle singole unità di personale. Al termine del mese, e comunque entro il giorno 5 del mese successivo, il monte ore utilizzato dal personale ATA, diviso per categorie ed unità, verrà sottoposto all'approvazione del Dirigente con adeguata motivazione. In caso di rilevanti inadempienze e/o scostamenti dalle previsioni , il D.S.G.A. ne riferisce immediatamente al Dirigente Scolastico che adotterà i relativi provvedimenti anche di carattere sanzionatorio.**

INCARICHI SPECIFICI DEL PERSONALE A.T.A.

Gli incarichi specifici dei diversi profili professionali sono assegnati dal Dirigente Scolastico.

L'individuazione di detti incarichi è effettuata dal Direttore dei servizi generali e amministrativi in base alle effettive esigenze organizzative e funzionali dell'istituzione scolastica.

Spetta al Direttore dei servizi generali e amministrativi, attraverso periodici incontri, di vigilare sull'effettivo svolgimento degli incarichi aggiuntivi. In caso di rilevate inadempienze da parte del personale A.T.A., il Direttore dei servizi generali e amministrativi ne riferisce sollecitamente al dirigente scolastico per gli eventuali provvedimenti di competenza.

FERIE DEL PERSONALE

Al fine di assicurare il pieno e regolare svolgimento del servizio il Direttore dei servizi generali e amministrativi predispone un piano organico delle ferie del personale A.T.A., in rapporto alle esigenze di servizio. Tale piano sarà sottoposto all'autorizzazione del Dirigente Scolastico entro il 15 maggio 2018 per le ferie estive ed entro il 15 novembre 2017 per le ferie natalizie. Per la concessione dei permessi giornalieri, o brevi (permessi orario), il Direttore dei servizi amministrativi adotta i relativi provvedimenti previa valutazione delle esigenze del servizio.

E' delegato al D.S.G.A. un controllo costante ed oggettivo sul rispetto dell'orario di servizio del personale A.T.A. .

INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il DSGA provvede ad informare il personale delle modalità di svolgimento del servizio, delle regole vigenti all'interno dell'istituzione scolastica, dei documenti da conoscere, dell'organizzazione del lavoro; consegna la documentazione necessaria, nel rispetto della privacy e incarico attribuito.

Il personale deve svolgere l'attività di formazione in materia di sicurezza e partecipare alle iniziative organizzate in materia dal Dirigente; il personale partecipa alle iniziative messe in atto dall'amministrazione e dall'istituzione; il DSGA propone al Dirigente le necessità formative del personale.

FUNZIONI E POTERI DEL DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI NELLA ATTIVITÀ NEGOZIALE

In attuazione di quanto previsto dai commi 2 e 3 dell'art. 32 del decreto Interministeriale 10 febbraio 2001, n.44 (Regolamento concernente le "Istruzioni generali sulla gestione amministrativo contabile delle istituzioni scolastiche"), il Direttore dei servizi generali e amministrativi svolge, di volta in volta, le deleghe per singole attività negoziali conferitegli dal Dirigente scolastico, coerentemente alle finalità delle medesime attività e, altresì, svolge l'attività negoziale connessa alle minute spese di cui all'art. 17 del citato decreto interministeriale, secondo i criteri dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità.

L'attività istruttoria, nello svolgimento dell'attività negoziale, di pertinenza del Direttore, va svolta in rigorosa coerenza con il programma annuale finanziario. In riferimento all'attività di contrattazione del Dirigente Scolastico per l'acquisizione di beni e servizi, spetta al DSGA :

- formalizzare la richiesta di preventivo delle ditte ; le lettere di invito alla gara devono essere redatte in forma estesa ed articolata per dare piena cognizione delle modalità di presentazione delle offerte e in coerenza con il procedimento di scelta del contraente.
- ricevere le offerte e redigere un prospetto comparativo al fine di proporre al Dirigente Scolastico o agli organi collegiali l'offerta più vantaggiosa a cui far riferimento per affidare i lavori o la fornitura di beni e servizi;
- predisporre il contratto o il buono d'ordine per la firma del Dirigente.

ESERCIZIO DEL POTERE DISCIPLINARE

In attuazione di quanto definito nel relativo profilo professionale, spetta al Direttore dei servizi generali e amministrativi nei confronti del personale A.T.A. il costante esercizio della vigilanza sul corretto adempimento delle funzioni e delle relative competenze di detto personale.

Di ogni caso di infrazione disciplinare il Direttore dei servizi generali e amministrativi è tenuto a dare immediata comunicazione al Dirigente scolastico per gli adempimenti di competenza.

POTERE SOSTITUTIVO DEL DIRIGENTE SCOLASTICO

In caso di accertata inerzia od omissione nell'adempimento dei propri doveri funzionali da parte del direttore dei servizi generali e amministrativi, il Dirigente scolastico esercita il potere sostitutivo in attuazione di quanto stabilito nell'art. 17, co. 1, lett. d, del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165.

Eventuali ritardi ed errori nei pagamenti dovuti ad inerzia e/o negligenza del DSGA o al personale amministrativo che possano dar luogo a controversie e responsabilità dell'Istituzione scolastica saranno imputate al Direttore medesimo che ne risponderà personalmente e patrimonialmente.

MISURE ORGANIZZATIVE PER LA RILEVAZIONE E L'ANALISI DEI COSTI E DEI RENDIMENTI ED ATTIVITÀ DI RACCORDO

In attuazione di quanto disposto dall'articolo 19 del Decreto Interministeriale 1 febbraio 2001, n. 44: "Regolamento concernente le istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle Istituzioni Scolastiche", viene costituito un osservatorio, composto dal Dirigente Scolastico e dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, per una periodica rilevazione e analisi dei costi e dei rendimenti dell'attività amministrativa, in rapporto alle risorse umane disponibili e, altresì, in rapporto alle risorse finanziarie e strumentali impiegate, al fine di un costante monitoraggio dei fatti di gestione e dei risultati conseguiti.

Il complesso delle competenze che fanno capo al Direttore dei Servizi Generali Amministrativi in materia di gestione amministrativo-contabile, saranno costantemente ricollegate con il complesso delle competenze del Dirigente Scolastico e con le attribuzioni conferite all'Istituzione Scolastica, attraverso un costruttivo rapporto di piena e reciproca collaborazione funzionale e nel pieno rispetto, altresì, degli ambiti di autonomia decisionale definiti dalla norma; ciò anche al fine di facilitare e di supportare organicamente le varie forme di controllo che si esplicano nell'istituzione scolastica: controllo interno di regolarità amministrativa e contabile; controllo di gestione; controllo amministrativo; controllo tecnico-didattico.

Il Dirigente Scolastico, valuta e riferisce periodicamente al Consiglio di Istituto sulla gestione amministrativo-contabile e dei servizi generali e di segreteria della Istituzione scolastica.

DISPOSIZIONE FINALE

Ai fini di una proficua collaborazione funzionale, le presenti direttive di massima sono state preventivamente e verbalmente comunicate al Direttore dei servizi generali e verranno poste a conoscenza di tutto il personale mediante circolare e affissione all'albo pretorio sul sito web della scuola.

Direttive per la relazione con il pubblico

Tutto il personale ATA, soprattutto quando è a contatto con il pubblico, è tenuto ad assumere comportamenti ispirati a: **cortesia, disponibilità, aiuto nella soluzione dei problemi, cura rigorosa della riservatezza delle comunicazioni, attenzione alla pertinenza delle informazioni**

Al riguardo si chiarisce:

1. Il *pubblico* è costituito dalle *persone esterne ed interne*
2. La relazione con il pubblico si configura come attività di *'sportello', attività di consulenza, servizio di portineria, telefono, colloquio in ufficio, anche scambi informali di interesse lavorativo all'interno delle strutture scolastiche*
3. In ognuna delle attività la relazione con il pubblico terrà in considerazione:
 - Il momento dell'accoglienza (cura dei modi del contatto personale, dell'ambiente, della propria persona)
 - Il momento della comunicazione (orientamento della domanda, verifica della comprensione reciproca delle informazioni, accordo su obiettivi e tempi per la soluzione di eventuali problemi e/o la chiusura di pratiche)
 - La risposta agli impegni assunti (evasione delle richieste)
4. in particolare: il servizio di portineria/vigilanza è tenuto a controllare che negli edifici scolastici entrino SOLO ED ESCLUSIVAMENTE persone autorizzate dal Dirigente Scolastico, dal Direttore dei SGA, dai collaboratori del DS E' tenuto altresì ad accompagnare le persone all'interno dell'edificio (soprattutto le persone non conosciute) vigilando sui locali e le attrezzature. Sono autorizzati preventivamente gli ingressi del personale comunale addetto alla manutenzione, avendo cura di registrare per iscritto ogni intervento effettuato, dandone comunicazione all'ufficio di segreteria
5. In particolare: chi svolga attività di sportello o contatto/appuntamento nei luoghi di lavoro è tenuto: all'ascolto, al controllo del proprio volume di voce (**non deve alzare la voce mai!**), alla facilitazione della comunicazione e del disbrigo delle pratiche, alla promozione di veloci contatti e comunicazioni con il personale, alla registrazione rigorosa di impegni presi e richieste raccolte, a ricollegare informazioni eventualmente ricevute/fornite .

Norme generali di condotta nello svolgimento delle mansioni

Nello svolgimento delle proprie mansioni il personale si atterrà rigorosamente alle seguenti norme di comportamento, previste dal contratto nazionale di lavoro:

1. Il dipendente adegua il proprio comportamento all'obbligo costituzionale di servire esclusivamente la Repubblica con impegno e responsabilità e di rispettare i principi di buon andamento e imparzialità dell'attività amministrativa, antepoendo il rispetto della legge e l'interesse pubblico agli interessi privati propri ed altrui.

2. Il dipendente si comporta in modo tale da favorire l'instaurazione di rapporti di fiducia e collaborazione tra l'Amministrazione e i cittadini.

3. In tale contesto, tenuto conto dell'esigenza di garantire la migliore qualità del servizio, il dipendente deve in particolare:

- a) esercitare con diligenza, equilibrio e professionalità i compiti costituenti esplicazione del profilo professionale di titolarità;
- b) cooperare al buon andamento dell'istituto, osservando le norme del contratto, le disposizioni per l'esecuzione e la disciplina del lavoro impartite dall'Amministrazione scolastica, le norme in materia di sicurezza e di ambiente di lavoro;
- c) rispettare il segreto d'ufficio nei casi e nei modi previsti dalle norme vigenti;
- d) non utilizzare ai fini privati le informazioni di cui disponga per ragioni d'ufficio;
- e) nei rapporti con il cittadino, fornire tutte le informazioni cui abbia titolo, nel rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza e di accesso alle attività amministrative previste dalla legge 7 agosto 1990 n. 241, dai regolamenti attuativi della stessa vigenti nell'Amministrazione, nonché agevolare le procedure ai sensi del D.Lgs. n.443/2000 e del DPR n.445/2000 in tema di autocertificazione;
- f) favorire ogni forma di informazione e di collaborazione con le famiglie e con gli alunni;
- g) rispettare l'orario di lavoro, adempiere alle formalità previste per la rilevazione delle presenze e non assentarsi dal luogo di lavoro senza l'autorizzazione del dirigente scolastico;
- h) durante l'orario di lavoro, mantenere nei rapporti interpersonali e con gli utenti condotta uniformata non solo a principi generali di correttezza, ma, altresì, all'esigenza di coerenza con le specifiche finalità educative dell'intera comunità scolastica, astenendosi da comportamenti lesivi della dignità degli altri dipendenti, degli utenti e degli alunni;
- i) non attendere ad occupazioni estranee al servizio e ad attività lavorative, ancorché non remunerate, in periodo di malattia od infortunio;
- j) eseguire gli ordini inerenti all'esplicazione delle proprie funzioni o mansioni che gli siano impartiti dai superiori. Se ritiene che l'ordine sia palesemente illegittimo, il dipendente deve farne rimostranza a chi l'ha impartito dichiarandone le ragioni; se l'ordine è rinnovato per iscritto ha il dovere di darvi esecuzione. Il dipendente, non deve, comunque, eseguire l'ordine quando l'atto sia vietato dalla legge penale o costituisca illecito amministrativo;
- k) tenere i registri e le altre forme di documentazione previste da specifiche disposizioni vigenti per ciascun profilo professionale;
- l) assicurare l'integrità degli alunni secondo le attribuzioni di ciascun profilo professionale;
- m) avere cura dei locali, mobili, oggetti, macchinari, attrezzi, strumenti ed automezzi a lui affidati;
- n) non valersi di quanto è di proprietà dell'Amministrazione per ragioni che non siano di servizio;
- o) non chiedere né accettare, a qualsiasi titolo, compensi, regali o altre utilità in connessione con la prestazione lavorativa;
- p) osservare scrupolosamente le disposizioni che regolano l'accesso ai locali dell'Amministrazione da parte del personale e non introdurre, salvo che non siano debitamente autorizzate, persone estranee all'Amministrazione stessa in locali non aperti al pubblico;
- q) comunicare all'Amministrazione la propria residenza e dimora, ove non coincidenti, ed ogni successivo mutamento delle stesse;
- r) in caso di malattia, dare tempestivo avviso all'ufficio di appartenenza, salvo comprovato impedimento;

- s) astenersi dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere direttamente o indirettamente propri interessi finanziari o non finanziari”

Norme specifiche di condotta nello svolgimento delle mansioni

In particolare il personale ATA osserva le seguenti disposizioni di comportamento

- **ascolta** attentamente
- **controlla il tono di voce** e la propria emotività (anche eludendo provocazioni); in particolare **NON ALZA LA VOCE** né in ufficio, né al telefono, né allo sportello, né in alcun altro luogo all'interno dell'istituzione scolastica
- accoglie istanze presentate e **annota sulle pratiche**: chi consegna, che cosa, per chi, per che.
- quando non possa evadere immediatamente alcune richieste, invita gentilmente a produrle per iscritto e concorda il tempo per le risposte
- evita rigorosamente le seguenti espressioni: NON LO SO, NON E' MIA MANSIONE, NON ME LO HA DETTO NESSUNO, NON SONO IO CHE ... a favore di espressioni quali: chiedo, controllo, verifico, ricerco, mi richiami, la richiamo, mi lasci un recapito telefonico.. mi invii la richiesta per iscritto, chiamo il collega .
- rispetta le persone anche attraverso l'uso di linguaggio verbale e non verbale corretto ed educato .
- rispetta il lavoro e il ruolo altrui evitando giudizi espliciti ed impliciti sulle modalità e i contenuti delle attività altrui.
- cura il benessere dell'ambiente di lavoro riducendo lo stress seguendo un ordine nel dialogo, concordando l'utilizzo di tempi e strumenti, lasciando in ordine le pratiche e le proprie postazioni di lavoro .
- rispetta i tempi di evasione delle pratiche .
- sigla le pratiche di cui si occupa .
- rispetta la destinazione d'uso dei locali (ad esempio non si usano i bagni per depositare i materiali di pulizia, né si lasciano in giro strumenti di lavoro) .
- **segnala per iscritto e tempestivamente qualsiasi anomalia negli strumenti o negli ambienti**
- **Non usa il cellulare durante le ore di lavoro, tranne che per necessità d'ufficio**
- Nell'attività di relazione con il pubblico, essendo la parte esposta dell'istituzione che ne definisce l'immagine, si deve predisporre positivamente l'utente. Quindi il personale deve:
 - saper ricevere e accogliere con cortesia e gentilezza
 - saper ascoltare attentamente e gestire opportunamente i rapporti interpersonali
 - saper rilevare i bisogni capendo le reali esigenze dell'utente (accertandosi che quanto sia detto sia adeguatamente percepito dall'altro) saper fornire le giuste indicazioni
 - tenere pulito e in ordine tutto lo spazio osservabile (e non solo)
 - sorridere (il sorriso rassicura e permette una buona predisposizione alla comunicazione)
- In particolare il dsga segnalerà eventuali situazioni di inosservanza della direttiva e/o delle disposizioni impartite, al fine di consentire tempestivi ed opportuni interventi

Norme generali di comportamento nel trattamento dei dati personali senza l'ausilio elettronico

Per effetto della specifica funzione il **personale amministrativo** accede e tratta costantemente dati personali e/o sensibili, relativi a:

- studenti
- famiglie
- personale dipendente
- fornitori

- terzi (esperti esterni, consulenti, ...)

Ad esempio, accede (e tratta) a:

- registri degli alunni e di classe
- fascicoli personali
- elenchi anagrafici (alunni, genitori, tutori, fornitori, ...)
- certificazioni mediche o documentazione inerente lo stato di salute degli studenti e del personale
- documentazione contabile o reddituale
- documentazione inerente le convinzioni religiose
- documentazione inerente particolari situazioni familiari e/o economiche

Per effetto della specifica funzione il **personale ausiliario (collaboratore scolastico)** accede e tratta occasionalmente dati personali e/o sensibili, relativi a:

- studenti
- famiglie
- personale dipendente
- fornitori
- terzi (esperti esterni, consulenti, ...)

Gli atti ed i documenti contenenti dati personali e/o sensibili sono controllati e custoditi dagli incaricati in maniera che ad essi non accedano persone prive di autorizzazione e, al termine delle operazioni, sono riposti in modo adeguato alla loro protezione.

Tutti i dati personali devono essere considerati soggetti al segreto d'ufficio.

Durante le operazioni di trattamento dei dati personali e/o sensibili gli atti ed i documenti contenenti dati personali e/o sensibili non devono mai essere lasciati incustoditi o in situazioni tali che terzi non autorizzati possano, anche involontariamente, prenderne visione.

Durante le operazioni di trattamento occorre evitare di lasciare in vista la documentazione. Durante eventuali pause nel lavoro riporre provvisoriamente la documentazione in un cassetto.

Durante un colloquio, poiché l'incaricato è presente, è sufficiente chiudere la documentazione (v. registri) o girare il verso della stessa (v. elenchi girati con la parte scritta non visionabile).

Particolari documentazioni, contenute in banche dati centralizzate e non diffuse nelle varie classi e negli uffici (è il caso dei fascicoli personali), vanno consultate solo presso i locali in cui sono conservate o in altro locale previsto con accesso controllato (i citati fascicoli, ad esempio, si consultano in segreteria)

Al termine delle operazioni di trattamento dei dati personali e/o sensibili gli atti ed i documenti contenenti dati personali e/o sensibili devono essere riposti in luogo sicuro e non accessibile a terzi non autorizzati.

Al termine del singolo trattamento, permanendo la presenza dell'incaricato, riporre provvisoriamente la documentazione in un cassetto o girare il verso della stessa (v. elenchi girati con la parte scritta non visionabile).

Al termine del singolo trattamento e, comunque al termine della giornata, la documentazione deve essere riposta in armadio o in cassetto .

L'eventuale documentazione non di uso quotidiano (certificazioni mediche, ...) deve essere conservata separatamente (in buste chiuse e siglate nei FP).

L'eventuale comunicazione di dati personali e/o riservati deve sempre avvenire in modalità riservata, in modo tale da impedire l'accesso ai dati da non autorizzati.

In caso di comunicazione scritta all'interessato o ad altri, la stessa deve essere inserita in busta chiusa, con indicazione chiara del destinatario e del mittente oppure direttamente consegnata al destinatario, in forma riservata.

In caso di comunicazione orale all'interessato (è il caso dei colloqui) , o ad altri autorizzati, occorre accertarsi che avvenga in forma strettamente riservata.

Evitare nel modo più assoluto di parlare in pubblico di situazioni risalenti a dati personali e/o sensibili in presenza di non autorizzati (altri docenti, genitori, studenti, ...).
La comunicazione pubblica (v. assemblee, riunioni, scambio interno di notizie...) deve avvenire sempre senza che sia possibile associare il dato ad un interessato identificabile:
I dati personali e/o sensibili non possono essere comunicati a terzi non autorizzati senza esplicito consenso scritto dell'interessato. E' fatta salva la comunicazione o diffusione di dati ad organi dell'Amministrazione o per previsione di legge.



IL DIRIGENTE SCOLASTICO
(Dott.ssa Marina D'Istria)

Marina D'Istria