



ISTITUTO COMPRENSIVO “NUCERIA”

Scuola dell'Infanzia - Scuola Primaria - Scuola Secondaria di 1° grado

Via San Clemente, 9 - 84015 Nocera Superiore (SA)

Tel. 081-931189 Codice meccanografico: SAIC8CK00V - C. F.: 94095310655

PEO: saic8ck00v@istruzione.it – PEC: saic8ck00v@pec.istruzione.it

SITO WEB: www.icnuceria.edu.it

ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI DI SEGRETERIA E DEGLI ORARI DI RICEVIMENTO DELL'UTENZA

Anno scolastico 2026/2027

Premessa

Al fine di garantire una più efficace organizzazione del servizio amministrativo, assicurare la continuità delle attività degli uffici e rendere maggiormente chiari e funzionali gli orari di accesso dell'utenza, si propone al Consiglio di Istituto l'adozione di una specifica articolazione degli orari di funzionamento e di ricevimento degli uffici di segreteria.

L'organizzazione tiene conto delle esigenze dell'Istituto, della necessità di garantire adeguati spazi per lo svolgimento delle attività amministrative e dell'opportunità di organizzare il ricevimento dell'utenza in fasce orarie definite, limitando, per quanto possibile, le interruzioni dell'attività lavorativa.

L'organizzazione proposta prevede il mantenimento dell'orario ordinario di servizio del personale amministrativo dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 14:12, con un'articolazione dei rientri pomeridiani per le diverse aree di segreteria dalle ore 14.30 alle ore 17.00.

L'ufficio è articolato in quattro aree:

- Area Amministrativo-Contabile
- Area Personale
- Area Didattica
- Area Protocollo

Gli uffici sono raggiungibili al numero telefonico 081-931189 e tramite email saic8ck00v@istruzione.it e pec saic8ck00v@pec.istruzione.it

1. Articolazione dei rientri pomeridiani

Si propone la seguente organizzazione:

Lunedì : Area Contabile - Attività amministrativo-contabili

Martedì: Area Personale - Attività relative alla gestione del personale e ricevimento del DSGA

Mercoledì : Area Didattica

I rientri pomeridiani saranno organizzati nel rispetto dell'orario individuale di servizio e delle esigenze organizzative dell'Istituto.

La distribuzione interna del personale nei diversi uffici e l'assegnazione delle specifiche attività saranno definite nell'ambito dell'organizzazione del lavoro del personale ATA.

2. Orario di ricevimento dell'Ufficio Alunni

Al fine di garantire un servizio ordinato e facilmente fruibile dalle famiglie e dall'utenza, si propone di stabilire il seguente orario di ricevimento dell'Ufficio alunni:

Tutte le mattine:

- dalle ore 8:30 alle ore 9:30;
- dalle ore 12:00 alle ore 14:00.

Il ricevimento al di fuori delle fasce sopra indicate potrà essere previsto per particolari esigenze, compatibilmente con le attività dell'ufficio.

Per favorire il rapporto con il personale docente e consentire una gestione più efficace delle richieste amministrative, si propone di destinare il:

Mercoledì pomeriggio dalle ore 14:30 al ricevimento dei docenti presso l'Ufficio alunni.

Il ricevimento potrà essere organizzato, ove necessario, mediante appuntamento, in relazione alla tipologia e alla complessità della richiesta.

3. Orario di ricevimento dell'Ufficio Personale

L'Ufficio personale riceverà l'utenza:

Tutti i giorni dalle ore 12:00 alle ore 13:30, previo appuntamento mattutino per situazioni urgenti.

Per particolari esigenze o situazioni che richiedano un colloquio specifico, sarà possibile concordare un appuntamento anche in orario pomeridiano il martedì dalle 15.00 alle 16.30.

Tale modalità è finalizzata a garantire sia un adeguato servizio all'utenza sia la necessaria continuità nello svolgimento degli adempimenti amministrativi.

4. Orario di ricevimento del DSGA e area amministrativo-contabile

Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi riceverà il personale, i docenti e l'utenza interessata secondo il seguente calendario:

Martedì dalle 12:00 alle 13:30
Giovedì dalle 12:00 alle 13:30
Venerdì dalle 12:00 alle 13:30

Per questioni particolarmente complesse o che richiedano un tempo di trattazione adeguato, il ricevimento potrà avvenire previo appuntamento.

L'organizzazione degli appuntamenti sarà finalizzata a garantire un servizio efficace, evitando, per quanto possibile, interruzioni delle attività amministrative e gestionali.

5. Registro visitatori - Gestione accessi

Viene istituito presso Front Office del Plesso Settembrini un apposito Registro Visitatori per indicare e tracciare gli accessi agli Uffici di Segreteria presso questo Istituto, ai sensi della normativa vigente in materia di sicurezza e privacy. Il registro ha finalità di controllo, tutela del personale e dell'utenza, e di tracciabilità dei flussi in entrata.

6. Front Office - Potenziamento e funzione di smistamento

Per garantire maggiore efficienza all'utenza vengono potenziati i front office che si interfaceranno con l'area didattica. Il Front Office costituisce un presidio strategico e imprescindibile per l'organizzazione dei servizi scolastici. Non rappresenta un mero punto di accoglienza, ma il primo punto di contatto qualificato tra l'Istituto e l'utenza esterna ed interna. In particolare, al Front Office è affidato il compito di:

- **Accoglienza e filtro:** accogliere genitori, alunni e personale, fornendo le prime informazioni e indirizzando correttamente le richieste;
- **Supporto operativo all'Ufficio Alunni:** il Front Office opera in stretto raccordo funzionale con l'Area Didattica, svolgendo attività di smistamento preliminare delle istanze (iscrizioni, certificazioni, modulistica, giustificazioni, ritardi, comunicazioni urgenti) al fine di evitare l'accesso diretto e indiscriminato agli uffici interni;
- **Decongestionamento degli uffici:** la postazione consente di ridurre le interruzioni continue del lavoro amministrativo, garantendo all'Ufficio Alunni la necessaria continuità per l'espletamento di pratiche complesse e scadenze;
- **Gestione dell'urgenza e dell'ordinario:** distinguere le richieste urgenti da quelle che possono essere gestite su appuntamento nelle fasce orarie dedicate di cui al punto 2. Attraverso tale potenziamento si intende valorizzare il ruolo dei Collaboratori Scolastici assegnati al Front Office quale supporto essenziale all'efficienza complessiva dei servizi amministrativi.

7. Finalità organizzative

La proposta è finalizzata a:

- migliorare l'organizzazione complessiva degli uffici;
- garantire all'utenza fasce orarie di ricevimento chiare e facilmente consultabili;
- favorire una maggiore continuità nello svolgimento delle attività amministrative;
- ridurre le interruzioni durante le attività degli uffici;
- garantire specifiche fasce dedicate al rapporto con il personale docente;
- assicurare una maggiore funzionalità del servizio di ricevimento del DSGA;
- favorire una gestione più ordinata degli appuntamenti e delle richieste dell'utenza.