



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "G. RENDA" DI POLISTENA (RC)

Via Vescovo Morabito, snc - 89024 Polistena (RC) - TEL. 0966439144 - Codice Fiscale 91000410802

PEO: rcis00300c@istruzione.it - PEC rcis00300c@pec.istruzione.it Sito WEB: <http://www.istitutorenda.edu.it>

Al Collaboratore Scolastico preposto all'ingresso (Atrio - Piano 2)

(Sig. Giuseppe Politanò o suo sostituto)

E p.c. al Personale Docente e ATA

Ai Collaboratori del Dirigente e allo Staff di Dirigenza

Al sostituto DSGA

Sito Web

Atti

Oggetto: Disposizioni per il filtraggio, la registrazione e il report del Registro Giornaliero (telefonate e comunicazioni dell'utenza) presso l'Atrio del Piano 2

Al fine di garantire la massima trasparenza, l'ordinata gestione dei flussi d'accesso e la tracciabilità puntuale di ogni comunicazione in entrata, si impartiscono le seguenti istruzioni operative e vincolanti per il **Collaboratore Scolastico in servizio presso l'Atrio d'ingresso del Piano 2**, incaricato anche della gestione del centralino telefonico dell'Istituto.

1. Filtraggio, Smistamento e Gestione delle Telefonate e delle Comunicazioni

- **Smistamento ordinario verso gli Uffici Amministrativi:** Qualora la telefonata sia destinata a uno specifico ufficio amministrativo (es. Didattica, Personale, Contabilità) e l'assistente amministrativo incaricato sia regolarmente presente, la chiamata deve essere tempestivamente inoltrata all'interno dell'ufficio preposto se perviene in un'ora di ricevimento.
- **Inoltro ai Collaboratori del Dirigente e allo Staff:** Qualora l'utente richieda di parlare con i Collaboratori del Dirigente o con lo Staff, oppure qualora l'ufficio amministrativo competente non sia momentaneamente presidiato o raggiungibile, l'inoltro ai Collaboratori del Dirigente (**prof. Cosimo Gaetano**, Primo Collaboratore, o, in suo subordine/assenza, **prof. Massimo Pucci**, Secondo Collaboratore) deve avvenire **esclusivamente nei casi di provata e imminente urgenza**.
- **Gestione delle richieste non urgenti o inevase dagli uffici:** Se la richiesta riguarda i Collaboratori del Dirigente ma non presenta carattere d'urgenza, oppure se il referente dell'ufficio di competenza non è temporaneamente presente per prendere in carico la chiamata, la telefonata non deve essere inoltrata in modo indiscriminato. L'operatore provvederà ad annotarla e dettagliarla direttamente sul **Registro Giornaliero**, specificando con precisione il motivo del contatto, il referente richiesto e il recapito per un successivo ricontatto.

2. Compilazione Obbligatoria del "Registro Giornaliero"

- **Tracciamento di qualsiasi contatto (Telefonico o di Presenza):** L'operatore deve **annotare sul Registro Giornaliero ogni singola interazione**, sia essa una telefonata in entrata, sia una persona presentatasi fisicamente all'atrio prima dell'orario di ricevimento.



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "G. RENDA" DI POLISTENA (RC)

Via Vescovo Morabito, snc - 89024 Polistena (RC) - TEL. 0966439144 - Codice Fiscale 91000410802

PEO: rcis00300c@istruzione.it - PEC rcis00300c@pec.istruzione.it Sito WEB: <http://www.istitutorenda.edu.it>

- **Registrazione preventiva e completa:** L'annotazione sul Registro deve avvenire preventivamente e deve comprendere sempre:

Numero progressivo e orario preciso della chiamata/visita;

1. Nome e cognome del chiamante/visitatore;
 2. Numero di telefono di riferimento;
 3. Breve ma chiara motivazione della chiamata o della visita;
 4. Ufficio o persona destinataria;
 5. Stato dell'istanza (*Passata, Evasa, Non risponde/Assente, In attesa di riscontro*).
- **Gestione delle chiamate non risposte:** Qualora una chiamata d'urgenza venga trasferita a un ufficio o ai Collaboratori del Dirigente ma il destinatario risulti momentaneamente occupato o assente dalla postazione, l'operatore registra la chiamata indicando lo stato "*Non risponde*", affinché la comunicazione rimanga pienamente tracciata per le successive verifiche.

3. Consegna del Registro Giornaliero alle ore 12:30

- **Report di fine ricevimento:** Quotidianamente, alle ore 12:30 (al termine dell'orario di ricevimento dell'utenza), il Collaboratore Scolastico dell'Atrio del Piano 2 consegna personalmente il foglio del **Registro Giornaliero** al Primo Collaboratore del Dirigente, **prof. Cosimo Gaetano** (o, in suo subordine/assenza, al Secondo Collaboratore **prof. Massimo Pucci**); qualora assenti al Dirigente Scolastico.
- **Verifica e presa in carico:** Tale passaggio consente ai Collaboratori e alla Dirigenza di visionare l'elenco completo delle telefonate e degli accessi del mattino, valutare le questioni in sospeso o non risposte e procedere al ricontatto degli utenti che ne hanno fatto richiesta.

4. Regolamentazione degli Accessi Fisici all'Atrio (Piano 2)

- **Orario di ricevimento ordinario:** L'accesso dell'utenza agli uffici e ai locali dell'Istituto è consentito **tutti i giorni esclusivamente dalle ore 11:30 alle ore 12:30** salvo diverse disposizioni.
- **Accessi fuori orario per comprovata necessità:** Qualora un utente si presenti fisicamente all'ingresso al di fuori della fascia oraria stabilita e non possa attendere le ore 11:30, il Collaboratore Scolastico raccoglie i dati e la motivazione sul **Registro Giornaliero**, informando l'utente che la richiesta verrà sottoposta ai Collaboratori alle ore 12:30 per le successive valutazioni. In caso di reale ed evidente emergenza, l'operatore avvisa immediatamente il Primo Collaboratore **prof. Cosimo Gaetano** o, in sua assenza, il Secondo Collaboratore **prof. Massimo Pucci**.

Si confida nella scrupolosa osservanza e nel rigoroso adempimento delle presenti disposizioni.

Il Dirigente Scolastico
Dott.ssa Emanuela Cannistrà
firma autografa sostituita a mezzo stampa,
ai sensi dell'art. 3, comma 2, del D.Lgs. N. 39/93