



Ministero dell'Istruzione  
**ISTITUTO STATALE ISTRUZIONE SUPERIORE**



**VALCERESIO**

Liceo Scientifico - Liceo delle Scienze Umane

Istituto Tecnico Turismo

Istituto Professionale per i Servizi Commerciali e Turistici

Istituto Tecnico Amministrazione, Finanza e Marketing - Relazioni Internazionali

Via Roma, 57 - 21050 Bisuschio (VA) - ☎ Tel. 0332856760 - 📠 Fax 0332474918



Protocollo: vedi segnatura

Bisuschio, 22.08.2022

**Circolare n.602**

**Al Personale ATA**  
**Alla DSGA**  
**Ai Docenti**  
**Alle Famiglie**  
**Agli Alunni**  
**All'Utenza**  
**Atti-Sito-Albo online**

**OGGETTO: ORDINE DI SERVIZIO - CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO- COMUNICAZIONI SCRITTE E TELEFONICHE CON L'UTENZA ED INTERNE- utilizzo DPI- compilazione Registri- RECLAMI a.s. 2022/2023**

**LA DIRIGENTE SCOLASTICA**

**PREMESSO** che l'art. 69 del DLgs. 150/09 che modifica l'art.55 del DLgs.165/01 introducendo l'art.55-novies che qui di seguito si riporta: "Art. 55-novies (**Identificazione del personale a contatto con il pubblico**) **co.1. "I dipendenti delle amministrazioni pubbliche che svolgono attività a contatto con il pubblico sono tenuti a rendere conoscibile il proprio nominativo mediante l'uso di cartellini identificativi o di targhe da apporre presso la postazione di lavoro", detta le disposizioni in merito all'obbligo di riconoscimento dei dipendenti che svolgono attività a contatto con il pubblico.**

Il 13 febbraio 2010 è entrato in vigore l'obbligo che impone al personale delle pubbliche amministrazioni a contatto con il pubblico di indossare il cartellino identificativo o di esporre una targa indicante nome e cognome. Con la circolare n. 3 del 17 febbraio 2010, il Ministro Brunetta ha fornito le istruzioni per l'applicazione della suddetta disposizione che è immediatamente operativa e riguarda i dipendenti soggetti a contrattazione collettiva delle pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2 del D.Lgs. n. 165/2001, comprese le scuole.

**Le singole amministrazioni potranno scegliere se ricorrere al cartellino identificativo o alla targa sulla postazione di lavoro, sempre che non decidano di usare entrambe le modalità.** Inoltre, è rimessa alla discrezione delle pp.aa. l'identificazione delle attività interessate, tenendo presente la definizione che dà lo stesso Ministero: l'attività a contatto con il pubblico è quella svolta in luogo pubblico e luogo aperto al pubblico nei confronti di un'utenza indistinta (es. attività allo sportello o presso la postazione del dipendente, ufficio relazioni con il pubblico, servizio nelle biblioteche aperte al pubblico, servizi di portierato nelle pubbliche amministrazioni).

**DISPONE**

Pertanto, **a partire dal 1 settembre e non oltre il 7 settembre 2022**, ai sensi della normativa vigente, non essendo state emanate disposizioni per l'esonero dell'obbligo del cartellino da parte del M.I., sono da identificare come " dipendenti a contatto con il pubblico " le seguenti unità di personale:

**Collaboratori Scolastici:** Per tutta la durata del loro orario di servizio sono tenuti a portare ben visibile sull'abito il cartellino identificativo fornito solo ed esclusivamente da questo Istituto ed il camice:

Codice Fiscale 95044940120

Pec: [vais00400r@pec.istruzione.it](mailto:vais00400r@pec.istruzione.it) E-mail: [info@isisbisuschio.it](mailto:info@isisbisuschio.it) ---- [vais00400r@istruzione.it](mailto:vais00400r@istruzione.it) Sito internet: [www.isisbisuschio.edu.it](http://www.isisbisuschio.edu.it)

Ministero dell'Istruzione  
**ISTITUTO STATALE ISTRUZIONE SUPERIORE**



**VALCERESIO**

Liceo Scientifico - Liceo delle Scienze Umane

Istituto Tecnico Turismo

Istituto Professionale per i Servizi Commerciali e Turistici

Istituto Tecnico Amministrazione, Finanza e Marketing - Relazioni Internazionali

Via Roma, 57 - 21050 Bisuschio (VA) - ☎ Tel. 0332856760 - 📠 Fax 0332474918



**Assistenti Amministrativi:** Per tutta la durata del loro orario di servizio gli assistenti Amministrativi sono tenuti a portare ben visibile sull'abito il cartellino identificativo fornito solo ed esclusivamente da questo Istituto ed esporranno la targa identificativa sulla propria postazione di lavoro. L'obbligo per il Dirigente Scolastico e per il Direttore Amministrativo si ritiene che sia assolto dalla targhetta posta sulla porta dell'Ufficio.

**Assistenti tecnici di laboratorio informatica e linguistico** portare ben visibile sull'abito per tutta la durata dell'orario di servizio il cartellino di riconoscimento ed utilizzare per il tempo necessario i DPI previsti per la manutenzione e ordine degli spazi di propria responsabilità

**Assistente di laboratorio scienze/chimica e fisica** utilizzare il cartellino di riconoscimento sugli abiti ed indossare correttamente camice e DPI previsti per la specifica mansione.

**Docenti e personale esterno addetto alla biblioteca e all'osservatorio solare** per tutta la durata dell'attività sono tenuti a portare ben visibile sull'abito il cartellino identificativo fornito solo ed esclusivamente da questo Istituto

**2. Nella corrispondenza/comunicazione in mail** o comunque scritta indirizzate sia all'utenza esterna che a quella interna (compresi genitori, docenti, Alunni, ditte, Enti, Amministrazioni, DSGA, DS, ecc) è fatto obbligo di **firmare con qualifica/ufficio nome e cognome** (Es. **Assistente Amministrativo-ufficio acquisti Mario Rossi**)

**3 Nella corrispondenza telefonica in entrata e in uscita** bisognerà qualificarsi come sopra: qualifica nome e cognome (Es. **Assistente Amministrativo-ufficio acquisti "Mario Rossi"** - collaboratore scolastico "Giuseppe Verdi")

L'inosservanza della prescrizione verrà valutata secondo i criteri ordinari della responsabilità disciplinare con l'irrogazione delle sanzioni in relazione alle violazioni accertate.

**Si rammenta che le relazioni con il pubblico, tra colleghi e con DS e DSGA, devono essere improntate alla disponibilità, professionalità, cortesia, trasparenza, efficienza, efficacia, imparzialità.**

**Premesso che tutti i lavoratori sono obbligati ad usare in modo corretto i DPI forniti dal datore di lavoro.** Ai sensi dell'art.20 e art.78 del D.Lgs.81/08 hanno anche l'obbligo di prendersene cura e indossarli. Il dirigente scolastico ha l'obbligo di richiedere l'osservanza, da parte dei singoli lavoratori, delle norme vigenti e dei DPI messi a loro disposizione. A tal proposito si rammenta che i collaboratori scolastici e gli assistenti di laboratorio devono indossare per tutta la durata dell'orario di servizio **in modo corretto il camice** e, per l'effettuazione dei lavori che lo richiedano, i guanti ed eventuali ulteriori DPI (scarpe antinfortunistica, visiera e/o occhiali protettivi, ecc) forniti dalla scuola.

Si rimanda al codice di comportamento dei dipendenti pubblici che si invita a leggere attentamente e al CCNL 2016/2018 comparto scuola L'ottemperanza alle disposizioni di servizio è in generale rimarcata dall'art.11 del D.P.R. 62/2013 (Regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici): "il dipendente, salvo giustificato motivo, non ritarda né adotta comportamenti tali da far ricadere su altri dipendenti il compimento di attività di propria spettanza". Inoltre, per il personale scolastico, l'art. 11 del CCNL Comparto Istruzione 2016-2018, prevede, tra gli obblighi di servizio, alla lettera H) "eseguire le disposizioni inerenti l'espletamento delle proprie funzioni o mansioni che gli siano impartite dai superiori".

***I Collaboratori scolastici sono tenuti a compilare quotidianamente e/o con la cadenza richiesta dalla tipologia di servizio i registri delle attività svolte, di cui si chiede alla DSGA per competenza diffusione, monitoraggio e controllo dell'esatta e puntuale compilazione,***



**VALCERESIO**

Liceo Scientifico - Liceo delle Scienze Umane

Istituto Tecnico Turismo

Istituto Professionale per i Servizi Commerciali e Turistici

Istituto Tecnico Amministrazione, Finanza e Marketing - Relazioni Internazionali

Via Roma, 57 - 21050 Bisuschio (VA) - ☎ Tel. 0332856760 - 📠 Fax 0332474918



**Si dà mandato alla DSGA di organizzare l'emissione dei cartellini mancanti e necessari, delle targhe da postazione, la distribuzione dei DPI nei casi necessari e per i neoassunti, e di effettuare il controllo sull'osservanza di quanto fin qui disposto.**

Al fine di assicurare un servizio di qualità, in conformità alla norma ISO 9001/2015, si prevedono le procedure necessarie a regolare tutte le attività rilevanti dell'Istituto. La corretta applicazione delle procedure, la loro conformità e funzionalità, sono oggetto di una specifica attività di controllo, intesa a rilevare l'eventuale verificarsi di non conformità, in presenza delle quali sono individuate e attivate le necessarie azioni correttive.

Le segnalazioni provenienti dal personale della scuola e dagli utenti in merito a potenziali non conformità nel servizio sono sempre considerate, da parte dell'Istituto, come preziose indicazioni.

Le segnalazioni sono raccolte attraverso tre differenti modalità:

attraverso contatti diretti con i referenti delle singole aree di responsabilità dell'Istituto (referente prof. M. Mozzanica)

assunte in esito ai questionari periodicamente proposti;

raccolte attraverso un documento formale (modulo "Segnalazione RECLAMO").

In caso di non conformità accertata, sarà avviata una procedura di miglioramento del servizio e di assunzione di responsabilità di chi ha causato un disservizio o non si è attenuto ai doveri discendenti dalla posizione di pubblico dipendente /o alle formali disposizioni interne.

Non saranno ammissibili toni e comportamenti inappropriati e inadeguati.

Le segnalazioni di reclami o encomi possono essere inoltrate a partire dal 30 settembre p.v., scaricando e compilando il modulo allegato.

Il modulo, debitamente compilato nella sola sezione A, sarà fatto pervenire a mano, per lettera, via e-mail o fax al Responsabile Gestione Qualità della scuola. L'indirizzo e-mail di riferimento è: [reclami22\\_23@isisbisuschio.it](mailto:reclami22_23@isisbisuschio.it)

**Per quanto non previsto nell'odierna disposizione si rimanda alla direttiva della Dirigente Scolastica alla DSGA che verrà emanata ad avvio a.s.2022-2023.**

**La presente comunicazione verrà pubblicata in albo online con valore di notifica per tutti i destinatari.**

La Dirigente Scolastica  
***Maria Carmela Sferlazza***

Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2 del D.Lg. 39/93