

Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell"

Servizio di portineria – centralino - bidelleria  
*(Processo di Supporto)*

Codice PQ 042

### Modalità di distribuzione

- Copia non controllata
- Copia controllata numero \_\_\_\_\_

consegnata a \_\_\_\_\_

in data \_\_\_\_\_

### Composizione documento

Pagine di guardia numero	01
Pagine di indice numero	02
Pagine di testo numero	06
Totale pagine numero	09

Redatto da P.Migliavacca	Controllato da Team di lavoro	Approvato da Giuseppe Sammartino	Edizione -2-	Data 15/12/2003	Pagina 1 di 6
-----------------------------	----------------------------------	--	-----------------	--------------------	------------------

<b>PQ 042</b>	<b>SERVIZIO DI PORTINERIA E CENTRALINO</b>	<b>REVISIONE</b>		
		Edizione -2-	Data 15/12/2003	Pagina 2 di 6

## INDICE

<b>PQ 042</b>	<b>SERVIZIO DI PORTINERIA E CENTRALINO</b>	<b>REVISIONE</b>		
	INDICE	Edizione -2-	Data 19/02/2004	Pagina 3 di 6

## SERVIZIO DI PORTINERIA E CENTRALINO

- 1.1 OBIETTIVO
- 1.2 CAMPO D'APPLICAZIONE
- 1.3 RESPONSABILITÀ'
- 1.4 ATTIVITÀ PORTINERIA - BIDELLERIA
- 1.5 ATTIVITÀ' CENTRALINO
- 1.6 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

PQ 042	SERVIZIO DI PORTINERIA E CENTRALINO	REVISIONE		
	OBIETTIVO	Edizione -2-	Data 15/12/2003	Pagina 4 di 6

## 1.1 OBIETTIVO

Obiettivo della seguente procedura è garantire che il processo di gestione del servizio di portineria, centralino e bidelleria assicurino che vengano gestite e tenute sotto controllo le seguenti attività:

- apertura porte di ingresso Istituto
- controllo sicurezza
- informazioni generali sulla scuola a esterni
- centralino

PQ 042	SERVIZIO DI PORTINERIA E CENTRALINO	REVISIONE		
	ATTIVITÀ CENTRALINO	Edizione -2-	Data 15/12/2003	Pagina 5 di 6

## 1.2 CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività svolte dal personale addetto alla portineria, al centralino e ai collaboratori scolastici

## 1.3 RESPONSABILITÀ

Ai collaboratori scolastici è assegnata la responsabilità di sorveglianza, pulizia degli spazi, portineria e centralino dell'Istituto.

## 1.4 ATTIVITÀ PORTINERIA - BIDELLERIA

Le attività sono svolte dai collaboratori scolastici secondo i turni assegnati dal DSGA nel **Piano di lavoro annuale collaboratori scolastici mod.n° 435** consegnato a inizio anno e secondo mansionari definiti. Qui di seguito vengono alcune attività assegnate.

### GESTIONE INGRESSI

L'attività di gestione di portineria prevede che gli addetti aprano le porte di ingresso alla scuola. In particolare alla mattina devono essere aperte all'orario stabilito dalla Direzione per permettere una comoda entrata agli allievi.

All'ora stabilita le entrate devono essere chiuse e riaperte esclusivamente in concomitanza agli orari di uscita allievi come specificato dall'orario scolastico.

Gli studenti in ritardo o che entrano dopo l'orario di ingresso devono suonare il campanello in portineria. La stessa regola vale per chiunque voglia entrare nell'Istituto. Compito della portineria è verificare le motivazioni delle persone che vogliono accedere agli spazi scolastici.

### GESTIONE SICUREZZA

Gli addetti hanno il compito di garantire la sicurezza negli spazi scolastici e devono portare il badge di riconoscimento al fine di garantire la loro identificazione. Gli spazi interni vengono tenuti sotto controllo attraverso secondo il piano di sorveglianza stabilito dal DSGA.

Qualsiasi rilevazione di un eventuale pericolo, costituito da persone che non autorizzate possono essere entrate nella scuola, viene prontamente gestito informando il responsabile sicurezza o la Direzione.

Parte importante della gestione sicurezza è il controllo degli allievi all'uscita dalla scuola.

È inclusa nella gestione della sicurezza anche la custodia delle chiavi dei principali ambienti dell'Istituto come indicato nel documento **Elenco generale chiavi, mod n° 431**. A queste possono accedere i collaboratori dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" su esplicita richiesta alla portineria. Per evitare perdite e disguidi viene predisposto un **Registro consegna chiavi mod. n° 432** dove vengono registrate le informazioni inerenti la chiave o gruppo chiavi movimentato, la persona a cui sono state consegnate le chiavi e gli orari di consegna e ritorno.

In caso di mancato ritorno è responsabilità dell'addetto alla portineria avviare il processo di recupero e nei casi di totale impossibilità informare puntualmente il DSGA e la Direzione.

PQ 042	SERVIZIO DI PORTINERIA E CENTRALINO	REVISIONE		
	ATTIVITÀ CENTRALINO	Edizione -2-	Data 15/12/2003	Pagina 6 di 6

#### GESTIONE POSTA

Tutta la posta indirizzata all'Istituto, viene ricevuta dalla portineria e consegnata in Direzione che, dopo averla esaminata la "vista" e la passa al protocollo che suddivide ed esegue le fotocopie per i destinatari, archiviando l'originale.

#### GESTIONE MATERIALE DOCENTI, ALLIEVI, PERSONALE DELLA SCUOLA

Nel caso in cui qualcuno porti del materiale necessario agli allievi o indirizzato al personale presente nella scuola, gli addetti della portineria devono prendere in carico il materiale e provvedere al recapito attraverso un collega.

#### GESTIONE INFORMAZIONI A UTENZA E COMUNICAZIONI AL PERSONALE

La portineria ha a disposizione, per dare informazioni generali a eventuali utenti, i dépliant informativi predisposti dall'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell". Non è compito della portineria addentrarsi in ulteriori informazioni che riguardano le attività didattiche o di gestione degli allievi. A questo scopo la portineria deve indirizzare l'utenza al personale più opportuno.

### 1.5 ATTIVITÀ CENTRALINO

Viene svolta la gestione delle telefonate in entrata e uscita. Tutte le telefonate sono riportate sul **Registro telefonate in entrata e uscita mod n° 434**.

Le telefonate in ingresso sono smistate a chi di competenza. In caso di assenza dell'interlocutore interessato, il centralino deve compilare il modulo **Comunicazioni per mod. n° 433**, che dovrà essere consegnato all'interlocutore ricercato.

**I docenti non possono essere disturbati durante le ore di lezione se non per casi di urgenza.**

### 1.6 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

Sono documenti di registrazione per la presente procedura:

- 431 Elenco generale chiavi
- 432 Registro consegna chiavi
- 433 Comunicazione per
- 434 Registro telefonate
- 435 Piano di lavoro annuale collaboratori scolastici