



**ISTITUTO TECNICO STATALE COMMERCIALE E PER IL TURISMO**

**"F. SCARPELLINI" 06034 - F O L I G N O**

Indirizzi: MERCURIO PROGRAMMATORI - IGEA - ITER (TURISMO) - SIRIO (serale)

## **CARTA DEI SERVIZI**

I servizi della scuola sono organizzati secondo quanto previsti dai principi dell'art. 97 della Costituzione:

1) il buon andamento – 2) imparzialità dell'amministrazione:

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 determina i principi fondamentali che si devono seguire nell'erogazione dei servizi pubblici:

1. Eguaglianza
2. Imparzialità
3. Continuità
4. Diritto di scelta
5. Partecipazione
6. Efficienza ed efficacia

I sopracitati principi, sono i parametri fondamentali all'interno dei quali vanno fissati gli standard qualitativi e quantitativi del servizio amministrativo, in particolare per quanto riguarda:

1. Celerità della procedura
2. Trasparenza
3. Informatizzazione dei servizi di Segreteria
4. Tempi di attesa agli sportelli
5. Flessibilità degli orari a contatto con il pubblico

La qualità complessiva del servizio è finalizzata a porre il "Cittadino utente" nelle migliori condizioni possibili al fine di soddisfare le proprie esigenze e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

## **CELERITA' DELLE PROCEDURE**

La segreteria scolastica nello svolgere pratiche amministrative si impegna a soddisfare le esigenze dell'utenza nel più breve tempo possibile compatibilmente con il personale disponibile, e comunque fissa standard specifici di esecuzione per le seguenti procedure:

1. Il rilascio dei certificati di servizio del personale a tempo determinato e indeterminato è effettuato, nel normale orario di apertura della segreteria, entro il tempo massimo di 3 giorni. Tale limite potrà slittare solo in prossimità di richieste di certificati per l'inclusione nelle graduatorie Provinciali.
2. Il diploma originale è rilasciato a vista, in orario di apertura al pubblico della segreteria, a seguito della pubblicazione all'albo della scuola della loro disponibilità.
3. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata per posta alle scuole medie nei tempi previsti dall'O.M.. Per quanto riguarda invece le iscrizioni per trasferimento da altro Istituto, la procedura avviene a vista, in orario di apertura al pubblico della segreteria.

4. Il rilascio dei certificati didattici (iscrizione e frequenza, voti, diploma, presenza - per il serale -, è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi.
5. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro 5 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
6. La segreteria attraverso il contatto telefonico, quando possibile, assicurerà all'utente le informazioni richieste.

## **TRASPARENZA**

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogato che lo riguardano. Il diritto è esercitato secondo le modalità disciplinate con un regolamento garantito dagli art. 22 – 23 – 24 – 25 - della L. 241/90 che di seguito si riportano:

### **art. 22**

1. al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale e riconosciuto a chiunque ne abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità stabilite dalla presente legge.
2. è considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.
3. Entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, le amministrazioni interessate adottano le misure organizzative idonee a garantire l'applicazione della disposizione di cui al comma 1, dandone comunicazione alla Commissione di cui all'art. 27.

### **Art. 23**

1. Il diritto di accesso di cui all'art. 22 si esercita nei confronti delle amministrazioni dello Stato, ivi comprese le aziende autonome, gli enti pubblici ed i concessionari di pubblici servizi.

### **Art. 24**

- 1) Il diritto di accesso è escluso per i documenti coperti da segreto di Stato ai sensi dell'art. 12 della Legge 24 Ottobre 1977, n. 801, nonché nei casi di segreto o di divieto di divulgazione altrimenti previsti dall'ordinamento.
- 2) Il Governo è autorizzato ad emanare, ai sensi del comma 2 dell'art. 17 della legge 23 agosto 1988, n.400, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, uno o più decreti intesi a disciplinare le modalità di esercizio del diritto di accesso in relazione alla esigenza di salvaguardare:
  - a) la sicurezza, la difesa nazionale e le relazioni internazionali;
  - b) la politica monetaria e valutaria;
  - c) l'ordine pubblico e la prevenzione e repressione della criminalità;
  - d) la riservatezza di terzi, persone, gruppi e imprese, garantendo peraltro agli interessati la visione degli atti relativi ai procedimenti amministrativi, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro interessi giuridici.

- 3) Con i decreti di cui al comma 2 sono altresì stabilite norme particolari per assicurare che l'accesso ai dati raccolti mediante strumenti informatici avvenga nel rispetto delle esigenze di cui al medesimo comma 2.
- 4) Le singole amministrazioni hanno l'obbligo di individuare, con una o più regolamenti da emanarsi entro i 6 mesi successivi, le categorie di documenti da esse formati o comunque rientranti nella loro disponibilità sottratti all'accesso per le esigenze di cui al comma 2.
- 5) Restano ferme le disposizioni previste dall'art. 9 della legge 1° aprile 1981, n. 121, come modificato dall'art. 26 della legge 10 ottobre 1986, n. 668, e dalle relative norme di attuazione, nonché ogni altra disposizione attualmente vigente che limiti l'accesso ai documenti amministrativi.
- 6) I soggetti indicati nell'art. 23 hanno facoltà di differire l'accesso ai documenti richiesti sino a quando la conoscenza di essi possa **impedire o garantire lo svolgimento dell'azione amministrativa.** Non è comunque ammesso l'accesso agli atti preparatori nel corso della formazione dei provvedimenti di cui all'art. 13, salvo diverse disposizioni di legge.

### **Art. 25**

- 1) Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, nei modi e nei limiti indicati dalla presente legge. L'esame dei documenti è gratuito, il rilascio di copia è subordinata soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.
- 2) **La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata.** Essa deve essere rivolta all'amministrazione che ha formato il documento e che lo detiene stabilmente.
- 3) Il rifiuto, **il differimento** e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dall'art. 24 e debbono essere motivati.
- 4) Trascorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende rifiutata.
- 5) Contro le determinazioni amministrative concernenti il diritto di accesso e nei casi previsti dal comma 4 è dato ricorso, nel termine di trenta giorni, al tribunale amministrativo regionale, il quale decide in camera di consiglio entro trenta giorni dalla scadenza del termine per il deposito del ricorso, uditi i difensori delle parti che ne fanno richiesta. La decisione del tribunale è appellabile, entro trenta giorni dalla notifica della stessa, al Consiglio di Stato, il quale decide con le medesime modalità e negli stessi termini.
- 6) In caso di totale o parziale accoglimento del ricorso il giudice amministrativo sussistendone i presupposti ordina l'esibizione dei documenti richiesti.

### **MODALITA' PER L'ESERCIZIO DELL'ACCESSO**

la richiesta di accesso ai documenti va presentata in carta semplice, deve essere motivata e finalizzata esclusivamente alla tutela di interessi legittimi e di situazioni giuridicamente rilevanti. Per rilascio di copie autenticate è dovuto rimborso del costo di riproduzione e di ricerca, fatte salve le norme in materia di bollo. Il costo di riproduzione a pagina è di €0.26.

### **INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETERIA**

I servizi amministrativi scolastici sono in ogni parte informatizzati attraverso l'uso di programmi forniti dalla Società Infoschool di Bassano del Grappa.

L'informatizzazione si riferisce a tre settori fondamentali:

1. Gestione del personale di ruolo e non di ruolo
2. Gestione area alunni
3. Gestione della contabilità

## **FLESSIBILITA' DEGLI ORARI D'UFFICIO**

Gli uffici di Segreteria ricevono il pubblico tutti i giorni dalle ore 7.50 alle ore 8.30 e dalle ore 10.30 alle ore 13.30: la chiusura è limitata dalle ore 8.30 alle ore 10.30.

A causa della scarsità del personale amministrativo, al momento non è possibile garantire l'apertura degli uffici nel pomeriggio.

Tuttavia si assicura l'apertura pomeridiana degli Uffici quando ve ne sarà necessità per soddisfare le esigenze dell'utente.

L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato in appositi avvisi.

## **INFORMAZIONE AL PUBBLICO**

La scuola assicura l'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

L'Istituto assicura spazi ben visibili all'informazione, in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario – A.T.A.);
- organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale A.T.A.;
- albi d'istituto;

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori;

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

La carta dei servizi deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.