

Parte quarta

I servizi amministrativi

FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Nell'erogazione dei Servizi amministrativi l'Istituto è impegnato a garantire i seguenti fattori di qualità:

- **CELERITÀ DELLE PROCEDURE**

L'Istituto è impegnato a soddisfare le esigenze degli utenti nel tempo strettamente necessario all'espletamento della pratica e alla formalizzazione dell'eventuale atto amministrativo richiesto.

- **TRASPARENZA**

L'Istituto assicura il rispetto della seguente procedura per l'esercizio del diritto di accesso agli atti pubblici di cui è depositario da parte dell'utente:

- la richiesta di accesso deve essere formulata, in forma scritta, dal soggetto titolare dell'interesse giuridicamente rilevante o dal suo legale rappresentante
- la richiesta va redatta in carta semplice
- la richiesta deve essere adeguatamente motivata
- l'istanza deve essere redatta in modo da rendere possibile
 - l'identificazione del documento oggetto dell'accesso
 - l'identificazione del richiedente
 - la dimostrazione dell'interesse giuridicamente rilevante
- l'ufficio al quale viene inoltrata la richiesta deve accertare che il richiedente sia effettivamente il titolare del diritto
- qualora il documento si riferisca a più persone, l'accesso è consentito limitatamente alla parte del documento che si riferisce al soggetto richiedente. Le parti inerenti altre persone saranno cancellate.
- se l'istanza è consegnata personalmente all'Ufficio, questi è tenuto a rilasciare ricevuta, apponendo sulla richiesta il timbro con la data di presentazione
- il rilascio di copia del documento è sottoposto al versamento di un corrispettivo di € 0.20 per il rilascio da 1 a 2 copie e di € 0.40 da 2 a 4 copie e così di seguito
- il procedimento di accesso deve concludersi entro i 30 giorni che decorrono dalla data di assunzione a protocollo della richiesta. Qualora la richiesta sia irregolare o incompleta, l'Ufficio, entro 10 giorni, è tenuto a darne tempestiva comunicazione al richiedente con raccomandata AR o altro mezzo idoneo ad accertarne la ricezione
- non possono essere prese in considerazione richieste formulate in modo generico
- casi di esclusione dal diritto di accesso:

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte quarta	Parte quarta Pagina 2 di 3 Rev. 2 del 11.09.15
--	---	---

- documenti riguardanti la sfera privata e la riservatezza delle persone fisiche e giuridiche, gruppi, imprese, associazioni
- la corrispondenza epistolare
- motivi sanitari
- motivi professionali
- motivi finanziari
- motivi industriali
- motivi commerciali

• **INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI**

I servizi amministrativi dell'Istituto sono informatizzati e posti in rete attraverso il SIDI. Questo consente un migliore e più rapido espletamento delle pratiche relative alle diverse aree amministrative (gestione alunni, gestione personale, gestione finanziaria contabile,...)

• **TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI**

Il personale dell'Ufficio assicura, in condizioni normali, il tempestivo accoglimento di tutte le richieste dell'utenza, senza necessità di temporizzare l'attesa

• **APERTURA DEGLI UFFICI AGLI UTENTI**

L'Ufficio amministrativo riceve il pubblico nei seguenti giorni e con i seguenti orari:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattino	11.30-13.30	11.30-13.30	11.30-13.30	11.30-13.30	11.30-13.30	*
Pomeriggio	15.00-16.30	/	/	15.00-16.30	/	/

*Sono previste alcune aperture straordinarie di sabato mattina e/o con fasce orarie più ampie durante la settimana, in corrispondenza di particolari momenti dell'anno scolastico (iscrizioni, ritiro dei documenti al termine degli esami, ecc. Il calendario delle aperture straordinarie viene concordato e comunicato alle famiglie all'inizio di ogni anno scolastico.

Nei periodi di sospensione delle lezioni l'orario di apertura è **dal lunedì al venerdì dalle 11.30 alle 13.00, sabato chiuso.**

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico, di norma, su appuntamento.

• **STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE**

- nei periodi decretati per le iscrizioni alle classi iniziali, da effettuarsi online, l'Ufficio provvede a pubblicizzare in modo efficace la tempistica e le modalità e a dare supporto agli utenti che lo richiedano
- il rilascio dei certificati di iscrizione e di frequenza è assicurato entro 3 giorni dalla presentazione della richiesta

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte quarta	Parte quarta Pagina 3 di 3 Rev. 2 del 11.09.15
--	---	---

- il Certificato delle Competenze rilasciato a conclusione dell'Esame di Stato è consegnato "a vista" entro il 3° giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali
- i documenti di valutazione finale degli alunni sono consegnati o inoltrati elettronicamente ai genitori entro 10 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio
- in occasione dei contatti telefonici, l'impiegato che riceve la chiamata è tenuto ad indicare il nome dell'Istituto, a qualificarsi e ad indicare la persona in grado di fornire le informazioni richieste

• SPAZI ADIBITI ALLE INFORMAZIONI

L'Istituto assicura spazi visibili e accessibili all'informazione e, in particolare, si impegna ad esporre:

- funzioni e dislocazione del personale docente e amministrativo
- organigramma del personale amministrativo
- organigramma funzionale d'Istituto
- organigramma degli Organi Collegiali
- organico del personale docente e non docente

All'interno dell'Istituto sono disponibili, in luogo accessibile e visibile:

- Albo dell'Istituto
- Albo sindacale
- Bachecca degli alunni

All'ingresso dell'Istituto i Collaboratori scolastici sono tenuti ad accogliere adeguatamente gli utenti e fornire loro le prime informazioni di invio agli Uffici amministrativi.