

**Scuola Media Statale di Arzignano**  
**Centro territoriale Permanente di Arzignano**

**(delibera C.di I. n 3 , verbale n 4 del 5/ 05/ 2003)**

**CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi della SCUOLA MEDIA PUBBLICA di ARZIGNANO,

*sede del Centro Territoriale Permanente per l'istruzione e la formazione degli adulti (CTP | EDA), istituito ai sensi dell'O.M. 455/97 e Direttiva n 22 \ 2001,*

si ispira ai principi espressi negli artt. 3 , 21, 30, 33 , 34 , della Costituzione Italiana nonché a quanto disposto dalle leggi 1859/62, 348/77, 517/77, 104/92, e dalle relative circolari applicative e dalla L.59/97 Autonomia e norme applicative. E' conforme al DPCM 138/95.

**PREMESSA**

**Art. 1.** L'Istituto considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli articoli 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana.

**Art. 2.** La seguente carta dei servizi, inoltre, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e formazione del personale, autonomia scolastica, indicati dal dispositivo ministeriale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.

*Essa tiene inoltre conto che il CTP | EDA è finalizzato fondamentalmente alla alfabetizzazione di base o a un primo approccio professionalizzante alle nuove tecnologie (informatica), alle lingue straniere, a corsi di lingua italiana per stranieri, di licenza media per i lavoratori, nonché alla soddisfazione di bisogni di rientro in formazione degli adulti, anche con corsi brevi di cultura generale o locale.*

*Tra gli obiettivi primari del Centro si riconoscono l'accoglienza, il primo orientamento formativo e il riconoscimento di crediti.*

**PRINCIPI FONDAMENTALI**

**Art. 3. Uguaglianza e imparzialità**

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto del giudizio di uscita e del profilo formativo rilasciati dalla scuola elementare, ma anche della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile tra sessi, di integrazione culturale fra studenti di religione, lingua, razza, etnia diverse. Le prestazioni non saranno uniformi, ma cercheranno di rispettare le condizioni personali e sociali degli alunni al fine di favorire i migliori risultati possibili. Il personale della scuola e gli organi collegiali ispirano la propria condotta e le proprie decisioni a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità.

**Art. 4. Regolarità del servizio**

La regolarità e la continuità delle attività educative, didattiche e dei servizi ad esse collegate sono garantite da tutte le componenti scolastiche. In presenza di conflitti sindacali la scuola si impegna a garantire i servizi minimi essenziali nel rispetto delle norme di legge e contrattuali. Le famiglie, per tutelare i minori, saranno avvisate prima dello sciopero nei termini stabiliti dalla Normativa.

**Art. 5. Accoglienza e integrazione**

La scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- a) iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamento d'Istituto e Piano dell'Offerta Formativa a tutti gli alunni nuovi iscritti e ai genitori entro il primo mese dell'anno scolastico;
- b) iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi del disagio giovanile, della dispersione scolastica, dell'educazione alla salute, alla legalità, alle pari opportunità, all'intercultura e sui temi del disagio legato a disabilità psico-fisiche e sensoriali.

#### **Art. 6. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

La scuola media garantisce, nei confronti dei propri iscritti, forme di monitoraggio, tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione e l'individuazione di conseguenti strategie didattiche mirate.

*Il CTP elargisce corsi finalizzati al rientro in formazione degli adulti con criteri e piani formulati secondo la vigente normativa e concordati a livello locale, provinciale e regionale. Poiché il CTP non è SCUOLA dell'OBBLIGO l'offerta formativa dovrà essere per sua natura flessibile ai bisogni di un territorio che va oltre i confini dei comuni di riferimento dell'Istituto, essendo il Centro un servizio su base distrettuale.*

#### **Art. 7. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

L' Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni, amministrativi e in quelli con l'Utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della Scuola. Verranno pertanto garantiti con modalità coerenti con i valori di cui all'art. 21 della Costituzione:

- a) forme appropriate di consultazione dei genitori sulla programmazione scolastica e sull'andamento dei servizi;
- b) una bacheca generale di istituto ove verranno mantenuti affissi in via permanente una copia dei vari regolamenti dell'istituto, il P.O.F. la stessa Carta dei servizi; l'organigramma della Presidenza; il piano di evacuazione. Verranno mantenuti affissi, per un minimo di 10 giorni, le Delibere scolastiche, il Programma annuale ed il Consuntivo;
- c) una bacheca del personale ATA contenente l'organigramma e le mansioni;
- d) una bacheca sindacale.

*e) L'utenza del CTP è formata quasi esclusivamente da adulti maggiorenni; pertanto si dovrà garantire a questi forme di rappresentanza così come previste dall'O.M. 455/97.*  
*f) Il regolamento del CTP dovrà tenere conto dell'utenza specifica (maggiorenni e minorenni) e delle situazioni particolari (licenza media lavoratori).*

**Art. 8. Il diritto di accesso e privacy:** il diritto di accesso ai sensi della Legge 241/1990 è regolamentato secondo la normativa vigente. Il diritto alla privacy è regolamentato dalla legge 675/1996 e dai regolamenti vigenti.

#### **Art. 9. Libertà di insegnamento e formazione del personale:**

- a) la libertà di insegnamento, in conformità ai dettami della Costituzione, si realizza nel rispetto del pluralismo culturale dei docenti e della personalità degli alunni, si adegua ai ritmi di apprendimento dell'alunno e tiene conto del contesto socio-economico di riferimento;
- b) l'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale;
- c) la formazione costituisce una leva strategica fondamentale per lo sviluppo professionale e va intesa come un dovere per l'Amministrazione ed un diritto per il personale.

## PARTE I

### AREA DIDATTICA

#### IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

**Art. 10.** Il POF fissa criteri generali, definisce obiettivi, indica strategie, propone sistemi di valutazione, che hanno complessivamente potere vincolante per l'intera comunità scolastica e per le corrispondenti attività programmatiche di competenza dei Consigli di classe.

**Art. 11.** Il POF rappresenta l'offerta formativa dell'Istituto e indica condizioni e modalità di attuazione.

**Art. 12.** Il Collegio docenti, all'inizio di ogni anno scolastico, approva il piano delle attività annuali e il calendario delle attività degli organi collegiali, delle commissioni di lavoro e dei dipartimenti che, di anno in anno, faranno parte integrante del POF.

**Art. 13.** Il Collegio docenti nella sua prima seduta d'inizio anno scolastico, può confermare, proporre aggiornamenti, modifiche e integrazioni al POF che debbono essere approvati entro la successiva seduta.

#### PROGRAMMAZIONE DIDATTICO/EDUCATIVA

**Art.14. Il Collegio dei docenti**, quale responsabile della qualità delle attività educative e didattiche, composto sia degli insegnanti di scuola media sia dagli insegnanti del Centro Territoriale Permanente, si articola in:

**14.1. Dipartimenti** (aree disciplinari) che traducono le linee generali deliberate dal Collegio in percorsi formativi di disciplina e avanzano proposte di innovazione e di iniziative.

**14.2. Commissioni di lavoro** istituite ad hoc per rispondere a specifiche esigenze connesse con la progettazione di particolari iniziative (continuità educativa, orientamento scolastico, progetto accoglienza alunni, inserimento alunni diversamente abili, intercultura...). Dipartimenti e commissioni verranno presiedute da un coordinatore incaricato con atto formale di nomina, su proposta del Collegio dei Docenti, dal Dirigente Scolastico.

*14.3. Coordinamento del CTP / comprende i docenti dei Corsi dell' Eda e opera ai sensi dell'O.M. 455/97 per rispondere alle esigenze dell'istruzione e della formazione degli adulti. In casi particolari di urgenza, viste le esigenze di flessibilità costantemente richieste, può adottare provvedimenti tipici del Collegio Docenti, secondo criteri generali da quest'ultimo deliberati.*

**Art.15. Il Collegio dei docenti** si impegna affinché:

**15.1.** i principi educativi delineati nel P.O.F. siano tradotti in percorsi formativi dai vari Consigli di classe;

**15.2.** le metodologie siano coerenti con gli obiettivi generali e quelli specifici di disciplina, finalizzate alla soluzione dei problemi ed alla crescita delle abilità prefissate;

**15.3.** le tecniche d'insegnamento utilizzate siano molteplici ed intenzionali;

15.4. Per il CTP si tiene conto della specificità dell'insegnamento rivolto ad adulti, legato all'esperienza e regolato dall'individualizzazione dei percorsi formativi.

~

**Art. 16. Il Collegio dei docenti** individua gli obiettivi legati ai valori civili e culturali e garantisce percorsi formativi correlati ai programmi di studio e relativi a: educazione alla legalità, alla salute, al rispetto dell'ambiente, all'intercultura, alle pari opportunità, al rispetto dei diritti umani e all'educazione stradale;

**Art.17. Il Collegio dei docenti** persegue le proprie finalità educative e didattiche consentendo un utilizzo ordinato e disciplinato delle proprie risorse strutturali e strumentali e favorendo iniziative idonee a potenziare il rapporto con il territorio e con le scuole superiori;

**Art. 18. Il Collegio dei docenti** garantisce il raggiungimento degli obiettivi educativi e didattici attraverso:

**18.1.** la flessibilità delle strategie e la loro finalizzazione al recupero dello svantaggio culturale, alla piena integrazione, alla valorizzazione delle eccellenze, all'adeguamento della didattica ai diversi stili cognitivi;

**18.2.** l'osservanza delle norme collegialmente stabilite;

**18.3.** il massimo di autonomia (ricerca e sperimentazione di propri itinerari didattico/educativi e risposta idonea alla soluzione di problemi specifici di classe, di gruppi, di singoli allievi);

**Art. 19. Il Consiglio di Classe** traduce le decisioni del Collegio dei Docenti programmando la scelta dei contenuti culturali delle discipline e tenendo presente che:

**19.1.** i contenuti delle singole materie non sono fine dell'insegnamento ma strumento indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi e il perseguimento delle finalità generali dell'azione educativa e didattica;

**19.2.** i programmi ministeriali sono la cornice di riferimento all'interno della quale ogni Consiglio di Classe effettua le scelte funzionali al raggiungimento dell'obiettivo prefissato;

**19.3.** ogni docente è tenuto a presentare al Consiglio di Classe la propria ipotesi di lavoro che deve essere armonizzata, funzionalizzata e formalizzata in un unico documento, come programmazione annuale complessiva della classe, conforme alle direttive del P.O.F.;

**19.4.** la programmazione viene considerata come uno strumento flessibile e integrabile in itinere, sia per iniziativa del singolo docente sia per intervento del Consiglio di classe;

**19.5.** l'orientamento scolastico deve garantire, sul piano della didattica, l'educazione alla consapevolezza di sé e all'autovalutazione, la conoscenza dell'ambiente nella sua evoluzione e problematicità e l'informazione necessaria sui futuri percorsi scolastici dopo la scuola media;

**19.6.** la programmazione è sottoposta periodicamente a verifica per adeguare gli interventi didattici alle esigenze formative che emergono in itinere.

## **CONTRATTO FORMATIVO**

Il Contratto formativo è un patto che intercorre tra il docente, l'alunno e il genitore.

L'alunno deve conoscere:

- Gli obiettivi didattici e educativi del suo curriculum
- Il percorso per raggiungerli
- Le modalità di verifica e di valutazione

Il docente deve:

- Esprimere la propria offerta formativa
- Motivare il proprio intervento didattico
- Esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

Il genitore deve:

- Conoscere l'offerta formativa (assemblee di classe di inizio anno, consegna di un dépliant illustrativo, presa visione del testo integrale del P.O.F.)
- Esprimere pareri e proposte tramite i rappresentanti nei Consigli di Classe e di Istituto o con colloqui personali con i docenti
- Collaborare per la risoluzione di situazioni problematiche
- Controllare sistematicamente le comunicazioni scuola-famiglia

*Per quanto riguarda il CTP il Contratto Formativo è regolato secondo i principi stabiliti dall'O.M. 455/97 e dagli orientamenti emersi a livello provinciale.*

*Fanno parte integrante del Contratto Formativo la frequenza, i crediti o i debiti in partenza, gli obiettivi didattici ed educativi, il regolamento interno del CTP.*

*Il rispetto del Contratto Formativo da parte dei frequentanti è fondamentale nell'ammissione all'esame di licenza media.*

## PARTE II

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

**Art. 20.** L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici, secondo la contestualità delle successive disposizioni :

**20.1** Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico generalmente di mattina dalle ore 11.00 alle ore 12.30 previo appuntamento. Può concordare se necessario anche il ricevimento di pomeriggio.

#### **20.2** Uffici di segreteria

- a) l'orario di ricevimento per l'utenza viene fissato dalle ore 10,30 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì; dalle ore 10.30 alle ore 12.30 al sabato; dalle ore 14.30/15.00 alle ore 16.30/17.00 nel pomeriggio o pomeriggi di apertura;
- b) *l'orario di ricevimento per l'utenza del CTP/Centro EdA viene fissato tenendo conto delle esigenze particolari dell'utenza (alunni stranieri e adulti), quindi anche in orario tardo pomeridiano e, se possibile, serale;*
- c) il Direttore dei servizi generali e amministrativi cura il regolare svolgimento delle attività di ufficio
  - affidando le pratiche al personale in modo che sia sempre individuato il responsabile del procedimento;
  - garantendo al pubblico il rilascio di certificati entro 5 giorni lavorativi dal momento della domanda;
  - permettendo al cittadino la consultazione o il rilascio in copia entro 5 giorni dei seguenti documenti :  
Carta dei Servizi, POF, Regolamento d'Istituto, Piano annuale delle Attività; Piani didattici annuali dei Consigli di Classe;
  - affiggendo all'albo della Scuola le pratiche e curandone l'ordinata esposizione nei termini previsti dalla normativa .

**20.3** Presso l'ingresso e presso gli uffici saranno presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio;

**20.4** Il personale Ata (ausiliario e amministrativo ) deve indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro e rispondere al telefono dando le proprie generalità (cognome e qualifica);

**20.5** Il regolamento di istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione all'albo.

## PARTE III

### CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

**Art. 21.** L'Istituto garantisce la sicurezza, l'igiene, l'accoglienza, tenendo conto che

- la Scuola media è composta di tre plessi: uno a Montorso, uno in Via Bonazzi e la sede in Via Quattro Martiri ;

*è aggregato il CTP con sede in via Quattro Martiri n 71 per il quale valgono le stesse disposizioni impartite alla scuola media in tema di sicurezza .*

Le attività relative ad interventi strutturali e di manutenzione necessari a garantire la sicurezza dei locali sono a carico del Comune, tenuto per legge alla loro fornitura e manutenzione. Sono a carico del Dirigente Scolastico gli obblighi di natura organizzativa e gestionale, come la Formazione dei lavoratori, l'organizzazione dei Piani di Emergenza.

- Ogni lavoratore è direttamente responsabile dell'assolvimento delle norme previste dal DL 626/94 e contenute nelle disposizioni impartite dal Capo di istituto, responsabile della gestione del sistema di sicurezza.
- In particolare, ogni Docente deve istruire gli allievi relativamente alla Normativa di Sicurezza della scuola, deve segnalare qualunque pericolo insito nelle installazioni o impianti e deve rispettare e far rispettare il piano di evacuazione predisposto in ogni plesso.

## PARTE IV

### PROCEDURA DEI RECLAMI

In presenza di disservizi o di atti o comportamenti che compaiano in contrasto con i contenuti della presente carta, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le modalità di seguito descritte.

Nel clima di collaborazione e di dialogo che caratterizza la vita della scuola, gli utenti potranno rivolgersi al personale docente di classe o sezione o al docente fiduciario di plesso. Qualora il problema permanga o sia di particolare gravità o urgenza, potranno rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via fax.

I reclami verbali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami dovranno contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente .

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà sempre in forma scritta, non oltre dieci giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il dirigente scolastico riferisce al consiglio di istituto sui reclami ricevuti e sui successivi provvedimenti adottati.

### VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La CARTA DEI SERVIZI individua i fattori di qualità del servizio erogato dalla scuola.

La VALUTAZIONE della qualità del servizio scolastico viene effettuata attraverso forme appropriate di monitoraggio (incontri, schede di autovalutazione, questionari di customer satisfaction che investono sia il personale scolastico, docenti e Ata, sia gli utenti, alunni e genitori).

Alla fine dell'anno scolastico il collegio dei docenti ( o \ e commissione all'uopo incaricata) redige una relazione sull'attività formativa svolta dalla scuola che viene sottoposta all'attenzione del consiglio di istituto.

Le rilevazioni, condotte in modo tale da garantire la trasparenza nelle procedure adottate, il documento finale del collegio , il resoconto del dirigente sui reclami hanno come unico obiettivo l'attivazione di processi di miglioramento continuo nel servizio scolastico

**Art. 22.** La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio effettuato con questionari e moduli specifici dei seguenti fattori di qualità:

#### **Ambiente scolastico**

- assenza di barriere architettoniche;
- pulizia e igiene in tutti gli ambienti;
- spazi idonei per accogliere gli alunni prima dell'inizio delle lezioni e durante le pause;
- aule speciali adeguatamente attrezzate;
- elaborazione piano di evacuazione in base alla Legge 626/1994.

#### **Insegnamento**

##### Rispetto dell'alunno:

- accoglienza;
- valorizzazione delle diversità individuali;
- promozione dello "star bene a scuola, con se stessi e con gli altri";
- adeguatezza dei compiti per casa;
- rispetto dei tempi e delle potenzialità di apprendimento;
- attività di recupero e/o potenziamento.

##### Continuità educativa

- informazioni tra scuola elementare e media con promozione di incontri tra docenti dei due ordini di scuola;
- orientamento scolastico;
- coordinamento degli insegnanti delle varie discipline.

##### Informazione all'Utenza

- illustrazione della programmazione didattica;
- presentazione dei criteri di valutazione;
- accesso ai documenti didattici.

*Per il CTP si dovrà tenere conto che la tipologia dell'utenza è assai diversa da quella della Scuola Media, in quanto trattasi non più d'insegnamento dell'obbligo ma rivolto ad adulti (tranne poche eccezioni).*

- *l'orario dei docenti è prevalentemente in orario pomeridiano o serale ma possono essere erogati anche alcuni corsi in orario antimeridiano secondo esigenze dell'utenza o di natura didattica. La flessibilità dell'orario di servizio potrà rispondere anche ad esigenze di accoglienza, di primo orientamento, di posizionamento dell'utenza in base a test, colloqui.*

#### **Servizi amministrativi**

##### Rapporti col pubblico

- celerità nelle procedure;
- disponibilità e gentilezza.

##### Trasparenza

- rispetto della Legge n.241/1990;

- rispetto della Legge sulla privacy n. 675/1996.

#### Flessibilità orario di servizio

- garanzia al pubblico dell'apertura degli uffici sia al mattino sia al pomeriggio;
- *garanzia al pubblico del CTP / CENTRO EdA dell'apertura dell'ufficio anche nel tardo pomeriggio o di sera e/o di Sabato, se emergessero tali esigenze da parte dell'utenza prevalentemente costituita da lavoratori, da stranieri impegnati in turni;*
- presenza del personale ausiliario anche durante le attività extracurricolari programmate dalla scuola.

#### Informatizzazione dei servizi di segreteria

### **Programmazione**

#### L'Allievo ha il diritto-dovere di:

- avere informazioni sugli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- conoscere le attività svolte per raggiungerli;
- impegnarsi per perseguirli.

#### Il Docente ha il diritto-dovere di:

- comunicare il proprio piano di lavoro;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

## **PARTE V**

### **ATTUAZIONE**

**Art. 23.** La presente Carta dei Servizi, prima dell'approvazione definitiva del Consiglio di Istituto, verrà sottoposta alla consultazione del Collegio dei Docenti e del personale ATA.

**Art. 24.** Tutte le norme contenute nel testo definitivo della Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative, purché compatibili e non contrastanti con le norme vigenti, la normativa contrattuale e/o con successivi provvedimenti del Consiglio di Istituto.

**Art 25** Tutte le componenti della scuola concorrono all'attuazione delle indicazioni della presente Carta. Essa può essere modificata annualmente secondo le esigenze e le necessità della scuola.

Le indicazioni della presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni di legge modificative dell'organizzazione scolastica o quando lo richiedano gli organismi collegiali con delibere assunte a maggioranza assoluta .

### **Nota generale**

Fanno parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi :

- il regolamento interno dell'istituto e il regolamento interno CTP (con annessi i regolamenti dei laboratori e il regolamento del comitato dei genitori )
- il regolamento visite guidate e viaggi di istruzione
- lo Statuto delle studentesse e degli studenti

**La carta dei servizi, in vigore a partire dal primo settembre 2003, è approvata nel consiglio di Istituto all'unanimità di voti , il 5 maggio 2003**

Delibera n° .....Voti favorevoli n° .....

IL segretario verbalizzante  
Federica Fracasso

Il presidente del consiglio di istituto  
Giuseppe Piccirillo

Allegati alla carta dei servizi

1. Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi
2. Modulistica per l'accesso agli atti amministrativi
3. Modulistica per la presentazione di reclami .

## REGOLAMENTO

### SULL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

**Art.1** Il presente regolamento disciplina il diritto all'accesso ai documenti amministrativi ed è redatto in conformità alla legge 7 agosto 1990 n. 241, art.22, e al DPR n. 352 del 27/6/92.

**Art.2** Il diritto di accesso ai documenti amministrativi può essere esercitato da ogni soggetto che abbia un interesse personale e concreto per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

**Art.3** Le forme di accesso previste sono:

PUBBLICAZIONE: all'Albo dell'Istituzione Scolastica sono affissi

direttive, programmi, istruzioni, circolari e ogni atto che dispone in merito a organizzazione, funzioni, obiettivi, procedimenti.

ACCESSO INFORMALE:

richiesta (anche verbale) da rivolgersi all'Ufficio di Segreteria con l'esplicitazione degli estremi del documento oggetto della richiesta stessa, al fine di comprovare l'interesse personale, l'identità ovvero i diritti rappresentativi posseduti;

la richiesta potrà essere soddisfatta immediatamente senza formalità attraverso:

- a) indicazione della pubblicazione contenente le notizie
- b) esibizione del documento
- e) estrazione di copie
- d) altre modalità previste dalla normativa

il procedimento di accesso è istruito dal D.S.G.A. o dal Responsabile del procedimento all'uopo preposto secondo le indicazioni impartite dal D.S.

ACCESSO FORMALE:

qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta informale, per dubbi sulla legittimazione del richiedente, sull'identità ovvero sui poteri rappresentativi dello stesso e per l'insussistenza dell'interesse personale, si inviterà il richiedente a presentare formale istanza su apposito modulo;

il modulo di richiesta di accesso formale dovrà contenere:

- a) gli estremi del documento oggetto della richiesta
- b) i dati per l'individuazione del richiedente e/o dei poteri rappresentativi
- c) la motivazione della richiesta

Il procedimento di accesso deve concludersi entro 30 giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta o dalla ricezione della medesima. In caso di irregolarità o incompletezza della richiesta l'amministrazione ne da comunicazione al richiedente entro 10 giorni nei modi stabiliti dal DPR 352/92; il termine, in questo caso, decorre dalla data di perfezionamento della richiesta.

**Art.4** Il rilascio di copie o estratti è assoggettato al solo rimborso della spesa di riproduzione mediante apposizione sulla richiesta di marche amministrative da annullare con la stessa data del rilascio delle copie. Il costo di riproduzione è così fissato:

INTERNI (Alunni ed operatori scolastici)	ESTERNI (genitori)
formato A4 normale euro 0,05	euro 0,15
formato A4 avanti retro euro 0,10.	euro 0,20
Formato A3 normale euro 0,10	euro 0,20
Formato A 3 avanti retro euro 0,15	euro 0,25

Le fotocopie vengono annullate con marche solo se e in quanto dovuto e il costo verrà addebitato al richiedente.

**Art. 5** Gli atti esclusi dal diritto di accesso sono quelli espressamente previsti dal Decreto del M.P.I. 10\01\ 96, n. 60.

Modulo di RICHIESTA PER L'ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

Responsabile del procedimento: \_\_\_\_\_

Il richiedente

Cognome e  
nome \_\_\_\_\_

Luogo e data di  
nascita \_\_\_\_\_

Indirizzo e recapito  
telefonico \_\_\_\_\_

Qualità del  
richiedente \_\_\_\_\_

Identificato  
mediante \_\_\_\_\_

Chiede ai sensi della legge 7 agosto 1990 n. 241 l'accesso ai seguenti documenti:

a) documento nr. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ avente per  
oggetto \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

motivazione della richiesta:

\_\_\_\_\_

b) documento nr. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ avente per  
oggetto \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

motivazione della richiesta:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

c) documento nr. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ avente per  
oggetto \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

motivazione della richiesta:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

data della richiesta \_\_\_\_\_

Firma del richiedente

\_\_\_\_\_  
(in caso di accesso formale)

## MODELLO FORMALIZZAZIONE RECLAMI

**AL DIRIGENTE SCOLASTICO Scuola  
Media Statale di ARZIGNANO**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, residente in \_\_\_\_\_ Via e n°  
\_\_\_\_\_, in qualità di(1)\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_reperibile all'indirizzo sopra  
riportato, o telefonicamente al n° \_\_\_\_\_

### SEGNALA

A) **CONTENUTO DEL RECLAMO** (2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### B) PROPOSTE

(3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Località e data** \_\_\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_

#### NOTE

1. Se genitore, indicare il nome del figlio, Sede Centrale - Sezione Staccata di Montorso e la classe frequentata; se rappresentante di un organismo collegiale, precisare quale e di quale classe; per altri soggetti, precisare comunque.

2. Precisare sinteticamente il problema, il disservizio, l'eventuale persona verso cui è rivolto il reclamo, quanto si ritiene di segnalare, in modo chiaro e circostanziato. Esplicitare se sono già state attivate altre iniziative per risolvere il problema.

4. Indicare eventuali proposte o suggerimenti per rimuovere il problema segnalato.

