

Carta dei Servizi



Centro Servizi
Amministrativi

VITERBO



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
Centro Servizi Amministrativi di Viterbo

 01100 VITERBO, Via del Paradiso, 4  0761.2971 -  0761.345742
 www.provveditoratostudiviterbo.it -  csa.vt@istruzione.it

Il presente lavoro è stato curato da:
Vittorio Pugliesi Ufficio Affari Generali
Silvana Isidori Webmaster

Centro Servizi Amministrativi di Viterbo
Ufficio Affari Generali 0761/297309
Sito web:<http://www.provveditoratostudiviterbo.it>

SOMMARIO

PRESENTAZIONE

Introduzione della Dirigente pag. 5

IL CENTRO SERVIZI AMMINISTRATIVI DI VITERBO

Le Scuole del Centro Servizi Amministrativi di Viterbo

- Scuole Statali pag. 6
- Scuole Paritarie pag. 14
- Distretti Scolastici pag. 18
- Centri Educazione degli adulti pag. 20
- Consulta Provinciale degli studenti pag. 21

LA POPOLAZIONE SCOLASTICA

- studenti in Provincia pag. 24

L'ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO SERVIZI AMMINISTRATIVI

- organigramma pag. 27
- elenco telefoni interni pag. 28
- gruppi di progetto pag. 31

LA QUALITA' NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- **Carta dei servizi nell'ordinamento giuridico italiano** pag. 34
 - genesi della Carta dei Servizi pag. 35
 - fonti pag. 37

- **la filosofia della Carta dei Servizi** pag. 39
 - obiettivi pag. 40
 - contenuti pag. 41
 - finalità pag. 45

- **Gli standard di qualità**

- Dimensioni e fattori della qualità del servizio pag. 73

FONTI NORMATIVE PER LA CARTA DEI SERVIZI

- Legge 7 agosto 1990 n. 241: "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"

pag. 76

- approfondimenti normativi

pag. 102

MODULISTICA

pag. 103

"Con la pubblicazione della Carta dei Servizi ritengo si possano raggiungere davvero gli obiettivi che si volevano perseguire quando fu istituito l'obbligo, per le pubbliche amministrazioni di dotarsi di tale documento e cioè:

*promuovere interventi di miglioramento della qualità delle prestazioni rese ai cittadini
fornire le informazioni necessarie agli utenti per un appropriato e semplice utilizzo dei servizi offerti
tutelare l'ambiente garantendo all'utenza risposte chiare in caso di disservizi o mancato rispetto degli standard dichiarati*

Ma lo strumento "Carta dei Servizi" non è solo un adempimento legislativo a cui tutti gli Enti pubblici sono chiamati progressivamente a conformarsi; è un impegno che ci assumiamo consci che richiede un grande sforzo collettivo e un profondo cambiamento di mentalità.

L'istituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e la tempestività nella trasmissione delle notizie offerta dal sito web, costituiscono le risposte che questo Centro Servizi Amministrativi ha dato per fare della "Carta dei Servizi" un vero strumento di miglioramento e non la mera applicazione burocratica di una norma.

Con la pubblicazione di questa "Carta dei Servizi" si vogliono rendere note le caratteristiche dei vari servizi in cui l'Ufficio è articolato per consentire all'utente di conoscere gli interlocutori e arrivare rapidamente alla soddisfazione dei suoi bisogni.

Certamente questa "Carta dei Servizi" sarà costantemente monitorata tramite la rilevazione di dati oggettivi e verifiche effettuate dall'URP che, continuamente in contatto con il cittadino, ne registrerà il grado di soddisfazione.

E' una prova d'attenzione e partecipazione che viene richiesta in primo luogo ai nostri operatori, ma anche agli utenti al fine di presidiare insieme la qualità dei nostri Servizi.

Al personale dell'ufficio chiedo, pertanto, uno sforzo costante nel "migliorarsi per migliorare" il servizio cui sono tenuti, al cittadino comprensione per le eventuali possibili mancanze e considerazione per la volontà e l'impegno del personale teso ad offrire un servizio sempre più rispondente alle sue attese."

*Il Dirigente
Roberta Bernini*

Viterbo, aprile 2006

**Le Scuole del Centro Servizi Amministrativi
di Viterbo**

Elenco delle Scuole Statali

Scuola Primaria				
comune	denominazione	indirizzo	telefono	E-mail
ACQUAPENDENTE		P. Costituente 6	0763.711225	vtee00100x@istruzione.it
BASSANO ROMANO	G.Carducci	V. S. Gratiliano	0761.635944	vtee00400b@istruzione.it
CAPRANICA		V.le Nardini 2	0761.669054	vtee00800p@istruzione.it
CIVITA CASTELLANA 1°	A. Manzi	V. A. Gramsci 2	0761.513060	vtee00900e@istruzione.it
CIVITA CASTELLANA 2°	F. Petrarca	V. 4 giornate di Napoli 57	0761.514074	vtee01000p@istruzione.it
GROTTE DI CASTRO		v. a. Ruspantini 11	0763.796009	vtee01200a@istruzione.it
MONTEFIASCONE	O. Golfarelli	V. Cassia Nuova 1	0761.826019	vtee01600n@istruzione.it
ORTE	Sirto Sacchetti	C. Garibaldi 178 Orte Scalo	0761.400120	vtee021005@istruzione.it
SORIANO NEL CIMINO	A. Ferruzzi	V.le Monaci 37	0761.748140	vtee02500c@istruzione.it
TARQUINIA	C. e M. Nardi	V. B. falgari 6	0766.840849	vtee02800x@istruzione.it
TUSCANIA	I. Ridolfi	V.le Trieste 2	0761.443614	vtee03000x@istruzione.it

comune	denominazione	indirizzo	telefono	E-mail
VETRALLA		P.zza Marconi 37	0761.477012	vtee035003@istruzione.it
VITERBO 1°		v. E. Bianchi	0761.304663	vtee04000e@istruzione.it
VITERBO 2°	A. Grandori	Strada Salamaro	0761.346548	vtee042006@istruzione.it
VITERBO 3°	Ellera	P. G. Adolfo 1	0761.343019	vtee043002@istruzione.it
VITERBO 5°	S. Canevari	V. C. Cattaneo	0761.322350	vtee04500n@istruzione.it

Istituti Comprensivi				
comune	denominazione	indirizzo	telefono	E-mail
BAGNOREGIO	S. Bonaventura	V. D. Alighieri	0761.7808825	vtee00200g@istruzione.it
CANEPINA		V. G. Rossa	0761.750094	vtic806001@istruzione.it
CANINO	Paolo III	Loc. Mausoleo	0761.437043	vtmm00700t@istruzione.it
CAPRAROLA		V.le della Repubblica	0761.646064	vtmm00900d@istruzione.it
FABRICA DI ROMA	S. Giovanni Bosco	P.D. Alighieri	0761.569007	vtmm012009@istruzione.it
GROTTE S. STEFANO	Pio Fedi	V. Puglia 25	0761.367026	vtmm034006@istruzione.it
MARTA	Dante Alighieri	V. M. D'Azeglio 1	0761.872325	vtmm01500r@istruzione.it
MONTALTO DI CASTRO		V.le G. Cesare	0766.89062	vtmm01600l@istruzione.it
MONTEFIASCONE		V. Manzoni 1	0761.826240	vtmm03800d@istruzione.it
NEPI	A. Stradella	V. Roma 71	0761.556092	vtmm019004@istruzione.it
RONCIGLIONE	M. Virgili	V. Delle Vigne	0761.625012	vtee02300r@istruzione.it
SORIANO NEL CIMINO	E. Monaci	V. E. Monaci	0761.748102	vtmm02200x@istruzione.it

comune	denominazione	indirizzo	telefono	E-mail
SUTRI	A. Moro	V. Martiri di Via Fani 1	0761.600024	Vtic81100c@istruzione.it
VALENTANO	P. Ruffini	V. Del Poggio 30	0761.422558	Vtee03300b@istruzione.it
VIGNANELLO	Falcone e Borsellino	V. Donatori di sangue 3	0761.754439	Vtmm02800v@istruzione.it

Istituti secondari di I grado				
comune	denominazione	indirizzo	telefono	E-mail
ACQUAPENDENTE	G. Fabrizio	V. S.M. Maddalena 2	0763.734157	vtmm00100v@istruzione.it
CAPRANICA	G. Nicolini	V. M. Teresa di Calcutta	0761.669085	vtmm00800n@istruzione.it
CIVITA CASTELLANA	D. Alihieri	V. Togliatti 1	0761.513390	vtmm01000n@istruzione.it
CIVITA CASTELLANA	s.m. annessa ISA Midossi	V. Gramsci 1	0761.513671	vttd01000l@istruzione.it
ORTE	A.Deci	V. Campo Sportivo 12	0761.402629	vtmm020008@istruzione.it
TARQUINIA	E. Sacconi	V. Umberto I 7	0766.840899	vtmm039009@istruzione.it
VETRALLA	A. Scriattoli	V. Cassia Sutrina	0761.477015	vtmm027003@istruzione.it
VITERBO	P.Egidi	P. G. Adolfo	0761.340875	vtmm02900p@istruzione.it
VITERBO	L. Fantappiè	V. E. Bianchi 26	0761.343161	vtmm03200e@istruzione.it
VITERBO	P. Vanni	V. C. Cattaneo 9	0761.304871	vtmm03300a@istruzione.it

Istituti secondari di II grado				
comune	denominazione	indirizzo	telefono	E-mail
ACQUAPENDENTE	L. scient. L. da Vinci	V. G. Carducci	0763.734208	vtps02000r@istruzione.it
BAGNOREGIO	ITAS Fratelli Agosti	V.le F. Agosti	0761.780877	vtta01000g@istruzione.it
CIVITA CASTELLANA	ISIS G. Colasanti	V. E. Berlinguer	0761.513394	vtis006005@istruzione.it
CIVITA CASTELLANA	ISIS e ISA Midossi	V. Gramsci 1	0761.513671	vtsd010001@istruzione.it
MONTEFIASCONE	ITCG C.A. Dalla Chiesa	V. A. Moro	0761.826248	vttd020001@istruzione.it
ORTE	I.I.S. F. Besta	V. Del campo sportivo	0761.402747	vttd04000t@istruzione.it
RONCIGLIONE	L. sc. A. Meucci	C.so Umberto I 24	0761.625353	vtps03000b@istruzione.it
TARQUINIA	ISIS lic. Sc. G. Galilei ITC V: Cardarelli	St. prov.le Porto Clementino	0766.856779	vtps040002@istruzione.it
VETRALLA	ISIS P. Canonica	Loc. Mazzocchio	0761.477452	vttd05000c@istruzione.it
VITERBO	Lic. Cl. M. Buratti	V. T. carletti 8	0761.346036	vtpc010003@istruzione.it

comune	denominazione	indirizzo	telefono	E-mail
VITERBO	I. sc. P. Ruffini	V. Della Verità	0761.342014	vtps010006@istruzione.it
VITERBO	Ist. Mag. S. Rosa	V. S. Pietro 27	0761.304061	vtpm010007@istruzione.it
VITERBO	ITC P. Savi	V.le R. Capossi 36	0761.340155	vttd07000n@istruzione.it
VITERBO	ITSIG L. Da Vinci	V. A. Volta	0761.309657	vttf010008@istruzione.it
VITERBO	IPSCT F. Orioli	V. Villanova	0761.251196	vtrc01000p@istruzione.it
VITERBO	IPSIA G. Marconi	P. D. Alighieri 13	0761.340694	vtri01000b@istruzione.it

**Le Scuole del Centro Servizi Amministrativi
di Viterbo**

Elenco delle Scuole Paritarie

comune	denominazione	indirizzo	telefono	ciclo scolastico
VITERBO	Card. Ragonesi	V.le IV Novembre	0761.341927	sec.superiore
VITERBO	Liceo Biologico	L.go R. Venerini	0761.346794	Infanzia – primaria - secondaria superiore
VITERBO	Istituto Merlini	V G. Merlini 45	0761.304658	Infanzia – primaria - secondaria inferiore e superiore
FRAZ. S. MARTINO	Prez.mo Sangue	V. L. Cadorna 2	0761.379966	Infanzia
VITERBO	J.J. Rousseau	V. F. Crispigni 1	0761.270996	secondaria superiore
VITERBO	Luigi Einaudi	V. Tuscanese 12	0761.251873	secondaria superiore
VITERBO	Lic. Art. Tuscia	V. Col Moschin 17	0761.342735	secondaria superiore
VITERBO	S. Maria Paradiso	V. Del Paradiso 22	0761.308770	Infanzia – primaria - secondaria inferiore
VITERBO	San Faustino	V. M.S. Liberatrice	0761.308072	Infanzia - primaria
BASSANO ROMANO	Ist. Divino Amore	L.go G. Verdi 6	0761.308072	infanzia
CANINO	Pio XII	V. Col di Lana 18	0761.437093	infanzia

comune	denominazione	indirizzo	telefono	ciclo scolastico
CAPODIMONTE	S. Lucia Filippini	V.Pianora	0761.87145	infanzia
CAPRAROLA	Card. M. Barbarigo	V. XX Settembre 1	0761.646023	infanzia
CASTEL S. ELIA	Bambin Gesù	P.zza Doebbing 2	0761.556423	infanzia
CIVITA CASTELLANA	S. Francescane	V. Ferretti 126	0761.513302	Infanzia - primaria
FABRICA DI ROMA	Sc. "C: Comaschi"	V. dell'Asilo 23	0761.569171	infanzia
FALERIA	Figli Div. Provv.za	V. Don Aur. Conti	0761.587193	infanzia
ISCHIA DI CASTRO	Maria Immacolata	V. S. Ermete 3	0761.425054	infanzia
LATERA	S. Lucia Filippini	V. V. Veneto	0761.459056	infanzia
MONTEFIASCONE	Cardinal Barbarigo	V. Trento 57	0761.834136	secondaria inferiore e superiore
MONTEFIASCONE	S. Lucia Filippini	V. RUBEN Rubbi 19	0761.826241	Infanzia - primaria

comune	denominazione	indirizzo	telefono	ciclo scolastico
NEPI	S.P. Frassinetti	V. San Silvestro 28	0761.557118	infanzia
ORIOLO ROMANO	S.Giuseppe	Borgo Garibaldi 9	0699837007	infanzia
RONCIGLIONE	Rosa Venerini	V. Della Rocca 5	0761.625306	infanzia
SORIANO CIMINO	N. S.ra Lourdes	v. s. Giorgio 41	0761.745266	infanzia
TARQUINIA	S.Benedetto	V. Umberto I° 42	0766.842525	secondaria superiore
TARQUINIA	Card. Barbarigo	V. M. Barbarigo 4	0766.840852	infanzia - primaria
TARQUINIA	S. Lucia Filippini	V. Rosselle 23	0766.856903	infanzia - primaria
TUSCANIA	Sc. "Enrico Pucci"	V. D'Ancarano 13	0761.435097	infanzia
VASANELLO	Gesù Redentore	V. Marconi 1	0761.409650	infanzia

I Distretti Scolastici

Distretto scolastico	Comuni interessati
VT 4 MONTEFIASCONE	Proceno, Acquapendente, Onano, Grotte di Castro, S. Lorenzo Nuovo, Gradoli, Latera, Valentano, Castiglione in Teverina, Civitella d'Agliano, Farnese, Ischia di Castro, S. Lorenzo Nuovo, Bolsena, Montefiascone, Marta, Capodimonte, Bagnoregio, Lubriano, Graffignano
VT 5 TARQUINIA	Tarquinia, Montalto di Castro, Canino, Cellere, Piansano, Tessenano, Arlena di Castro, Tuscania, Monte Romano

Distretto scolastico	Comuni interessati
VT 6 VITERBO	Viterbo, Celleno, Bomarzo, Vitorchiano, Bassano in Teverina, Soriano nel Cimino, Canepina
VT 7 VETRALLA	Vetralla, Villa S. Giovanni in Tuscia, Blera, Barbarano Romano, Vejano, Oriolo Romano, Monterosi, Bassano Romano, Sutri, Capranica, Ronciglione, Caprarola, Carbognano
VT 8 CIVITA CASTELLANA	Civita Castellana, Orte, Vasanello, Vallerano, Vignanello, Gallese, Corchiano, Fabrica di Roma, Castel S. Elia, Nepi, Faleria

Centri Educazione degli adulti

ciclo scolastico	denominazione	comune
Sc. Sec. I° grado	P. VANNI	VITERBO
Circolo Didattico	B. FALGARI	TARQUINIA
Sc. Sec. I° grado	G. FABRIZIO	ACQUAPENDENTE
Sc.Sec. II° grado	I.S.I.S. COLASANTI	C.CASTELLANA

CONSULTA PROVINCIALE DEGLI STUDENTI

Che cosa è la Consulta?

.....è una conquista degli studenti....è una tappa fondamentale che ci consente oggi di avere un organismo istituzionale di rappresentanza studentesca attivo non solo a livello provinciale.

Da chi è composta e come lavora la Consulta?

E' composta da due studenti per Istituto secondario superiore statale e paritario della provincia e i rappresentanti che la compongono sono eletti da tutti i loro compagni di scuola.

Le Consulte hanno una sede appositamente attrezzata messa a disposizione dal C.S.A. e dispongono di fondi propri, che possono essere spesi solo dagli studenti che la compongono. La quota prevista è almeno il 7% dei fondi provinciali destinati alle scuole per le attività degli studenti (pari a circa 35-40 milioni per una Consulta di medie dimensioni, circa 120-130 rappresentanti).

Ognuna si dota di un proprio regolamento e si riunisce con frequenza regolare per svolgere i compiti e le funzioni ad essa assegnati, come ad esempio:

- Assicurare il più ampio confronto fra gli studenti delle istituzioni scolastiche della provincia
- Formulare proposte di intervento che superino la dimensione del singolo istituto
- Esprimere pareri e formulare proposte agli Uffici Scolastici, agli Enti locali, agli Organi Collegiali territoriali
- Collaborare con organi dell'amministrazione scolastica e con i C.I.C.
- Istituire uno sportello informativo per gli studenti (in collaborazione con l'Ufficio Scolastico locale)
- Promuovere iniziative di carattere internazionale
- Designare i rappresentanti degli studenti nell'organo di garanzia provinciale
- Dotarsi di un proprio regolamento, di un presidente e di una giunta
- Dare vita ad un coordinamento regionale rappresentativo

La Consulta elegge al suo interno un Presidente e si divide in commissioni tematiche o territoriali.

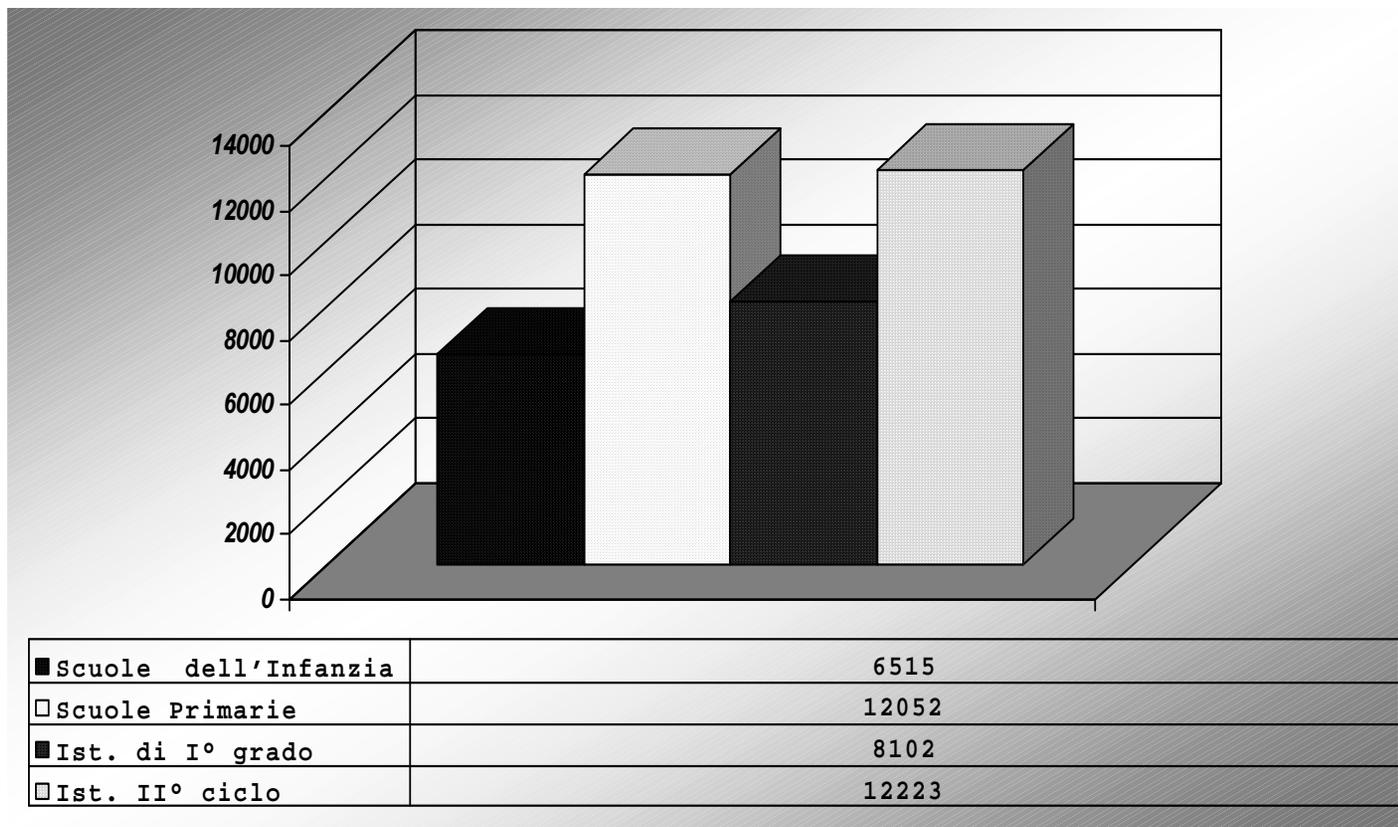
Il C.S.A. mette a disposizione un docente referente per supportare il lavoro degli studenti, mentre a livello nazionale, il Ministero dell'Istruzione ha istituito un ufficio per offrire sostegno per le Consulte e per le attività degli studenti.

I 103 presidenti delle Consulte si riuniscono periodicamente in Conferenza nazionale, durante la quale hanno l'opportunità di scambiarsi informazioni, d'ideare progetti integrati, di discutere dei problemi comuni delle CPS e di confrontarsi con il Ministro dell'Istruzione formulando pareri e proposte.

Ogni anno, inoltre, una piccola delegazione di ogni Consulta partecipa ad un convegno di tre giorni, organizzato a turno da una di queste, durante il quale elabora dei documenti programmatici che vengono presentati al Ministro.

La popolazione scolastica

Alunni della provincia per ordine scolastico



Totale alunni in Provincia n. 38892

**L'organizzazione del Centro Servizi
Amministrativi di Viterbo**

Organigramma

IL DIRIGENTE

VISTA	la Legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni;
VISTO	il D.Leg.vo 30.03.2001, n.165;
VISTO	il D.P.R. 06.11.2001, n.347 e successive modifiche ed integrazioni;
VISTA	la Legge 15.07.2002, n.145;
VISTO	il C.C.N.L. Comparto Ministeri sottoscritto il 16.06.1999;
VISTO	il C.C.N.I. Comparto Ministeri sottoscritto il 03.08.2001;
VISTO	il D.M. n.1592 del 28.07.2004 registrato alla Corte dei Conti il 04.10.2004, registro 6, foglio n.75 concernente l'individuazione degli Uffici di livello dirigenziale non generale dell'U.S.R. Lazio e la definizione dei relativi compiti;

VISTO il D.D.G. prot.n.893 del 10.01.2005,
con il quale è stato attribuito allo
scrivente ufficio l'incarico di direzione
del Centro Servizi Amministrativi di Viterbo;
VISTA la nota n.2981/5 del 26.01.2005 con cui il
Direttore Generale dell'U.S.R. per il Lazio
ha assegnato il personale al Dirigente del
C.S.A. di Viterbo;
SENTITE le R.S.U. di Viterbo e le OO.SS. territoriali del
Comparto Ministeri;

D E C R E T A :

con effetto immediato ed in applicazione di quanto citato in premessa, il Centro Servizi Amministrativi di Viterbo viene articolato nei sottoelencati Uffici composti da Unità Operative, quali strutture non complesse che contribuiscono alla necessaria coerenza delle attività e degli interventi nei vari ambiti territoriali e alla realizzazione degli obiettivi attraverso il presidio unitario di un processo di lavoro e/o l'erogazione di un servizio.

A fianco di ciascun Ufficio ed Unità Operativa vengono indicati le competenze, il personale addetto e il Funzionario di Area C che assume la direzione dell'Unità stessa.

Dirigente

Dott.ssa Roberta Bernini

Funzionario Vicario del Dirigente

Dott. Ivo Cappelli

Segreteria del Dirigente e Ufficio del Personale

Rapporti con la Direzione Generale - Corrispondenza in arrivo - Protocollo e atti riservati - Gestione automatizzata delle presenze del personale dell'ufficio - Gestione del personale dell'ufficio -Rapporti con gli organi di informazione - Sistema informativo del M.I.U.R. - Pratiche avocate –

Segreteria del Dirigente Cisternino Roldano doc. utilizzato

Ufficio del Personale Bottoni Angelo B1

AFFARI GENERALI 1^ Unità Operativa

Coordinatore **dott.ssa Alessandra Galli** **C3**

UFF. 1°Relazioni Sindacali - Edilizia scolastica - Gestione Albo - Rassegna Stampa -
Gazzette Ufficiali - Equipollenze titoli di studio – Intitolazioni istituti scolastici -
Ufficio statistiche - Sito Internet - Permessi sindacali

Ref. **Pugliesi Vittorio** **doc. utilizzato**

Personale addetto **De Angelis Rita** **doc. utilizzato**

Isidori Silvana **doc. utilizzato**

UFF. 2°Economato - Ufficio Consegnatario - Tessere ferroviarie - Addetto posta -
Manutenzione macchine

Ref. **Maccarrone Carmelo** **B2**

UFF. 3°Archivio e spedizione

Ref. **Ceccarelli Franca** **B1**

Personale addetto **Ballarotto Loredana** **doc. ut. temp.**

UFF. 4° Protocollo

Ref. Olivieri Giuseppe B2

Personale addetto Lucidi Marisa B1

UFF. 5° -U.R.P. provincia di Viterbo

Ref. Gentili Antonietta B3

Personale addetto Andreani Rosella doc. utilizzato
Giberna Fabrizio educ. utilizzato

2^ Unità Operativa

Scuole Paritarie - Esami di Stato - Incarichi di Presidenza

Coordinatore

Dirigente Bernini Roberta

Resp.

Cianfana Cesare doc. utilizzato

Personale addetto

Burla Lidia

B1

3^ Unità Operativa SUPPORTO ALL'AUTONOMIA - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DELLA SCUOLA

Coordinatore

Dirigente Bernini Roberta

UFF. 1°Programma di sviluppo delle Biblioteche Scolastiche - Formazione neo-immessi in ruolo e docenti F.O. - Formazione - Attuazione Riforma degli Ordinamenti - Monitoraggio sperimentazione della Riforma - Progetto pilota 3 - INDIRE-MIUR - Sistema Nazionale di Valutazione

Ref.

Sciamanna Francesca

doc. comandato

UFF. 2°Consulta Provinciale Studentesca - Politiche giovanili - Handicap - Sostegno alla persona –

Ref.

Maio Rachelina

doc. utilizzato

UFF. 3°Coordinamento Provinciale Educazione Fisica

Ref.

Verga Antonio

doc. comandato

4^ Unità Operativa

ORGANICI - RECLUTAMENTO - MOBILITA' DOCENTI

Coordinatore **Pellegrini Elio** **C2**

UFF. 1°: Scuola dell'Infanzia e Primaria

Graduatorie Permanenti - Immissioni in ruolo - Organici - Supplenze - Riammissioni in servizio - Part time

Resp. **Finocchi Franca** **B3**

Personale addetto **Rossi M. Vittoria** **B3**

UFF. 2°: Scuola Secondaria di 1° grado

Graduatorie Permanenti - Immissioni in ruolo - Organici - Supplenze - Riammissioni in servizio - Part time

Resp. **Pellegrini Elio** **C2**

Personale addetto **D'Angelo Carla** **B3**

Stella Antonella **B3**

UFF. 3°: Scuola Secondaria di 2° grado

Graduatorie Permanenti - Immissioni in ruolo - Organici - Supplenze - Riammissioni in servizio - Part time

Resp. **Cianfana Cesare** **doc. utilizzato**

Personale addetto **Burla Lidia** **B1**

5^ Unità Operativa

PERSONALE A.T.A.

Coordinatore

Cappelli Ivo

Isp.Gen. R.E.

UFF. 1° : Organici - Reclutamento – Mobilità

Ref.

Pettinari Mariella

B3

Personale addetto

De Sanctis Carla

B2

8^ Unità Operativa

CONTABILITA' E RAGIONERIA

Coordinatore **Scalzini Mauro** **C3S**

UFF. 1° Gestione e amministrazione delle risorse finanziarie - Supporto alle istituzioni scolastiche relativamente al programma annuale - variazione e conto consuntivo

Resp. **Esposito Mauro** **C1S**
Personale addetto Cuccagna M.Lodovica **B2**
Cima Paola doc. utilizzato

UFF. 2° Gestione e amministrazione delle risorse finanziarie per i singoli - Pagamento compensi accessori personale dell'ufficio - Liquidazione corsi formazione e aggiornamento - Pagamento fatture - Anagrafe prestazioni - Certificazioni fiscali

Resp. **Scalzini Mauro** **C3S**
Personale addetto Gentili M.Antonietta **B3**

10^ Unità Operativa

SEGRETERIA DEL CONTENZIOSO

Coordinatore e Responsabile

Pellegrini Elio

C2

Personale addetto

Rossi M. Vittoria

B3

11^ Unità Operativa

CENTRALINO

Coordinatore e Responsabile

Scalzini Mauro

C3S

Personale addetto

Alessandrini M. Adele

In occasione di particolari e complesse procedure, o scadenze, si potrà ricorrere all'utilizzazione temporanea del personale del C.S.A., secondo un'organizzazione flessibile volta alla realizzazione di specifici obiettivi assegnati.

I coordinatori delle varie unità operative, possono, per motivate esigenze di servizio, utilizzare il personale dell'unità operativa anche all'interno di altri settori.

Il presente provvedimento potrà essere sottoposto a variazioni che si rendessero necessarie in relazione a modifiche normative e a diverse determinazioni del Direttore Generale e del Dirigente.

Il Dirigente
Roberta BERNINI

Elenco telefoni interni

Segreteria del Dirigente tel.0761/305038
fax0761/345742

nominativo		Tel.	Piano	nominativo		Tel	Piano
ALBANI	Giovanna	336	2	ISIDORI	Silvana	337	1
ALESSANDRINI	M. Adele	2971	3	LUCIANI	Luciana	343	2
ANDREANI	Rosella	338	2	LUCIDI	Marisa	360	2
BALLAROTTO	Loredana	342	2	MACALUSO	Silvia	331	2
BELIGNI	Giulietta	329	2	MACCARRONE	Carmelo	411	PT
BERNI	Michela	399	1	MAIO	Rachelina	403	1

nominativo		Tel.	Piano	nominativo		Tel	Piano
BOTTONI	Angelo	408	1	ROSSI	M. Vittoria	386	1
BRACHETTI	Oleania	306	2	OLIVIERI	Giuseppe	355	2
BURLA	Lidia	385	1	PADOVAN	Marina	306	2
BURRATTI	Giuseppe	325	3	PELLEGRINI	Elio	307	1
CAPPELLI	Ivo	308	1	PETTINARI	Mariella	318	1
CECCARELLI	Franca	413	PT	PUGLIESI	Vittorio	309	1
CIANFANA	Cesare	387	1	RIDOLFI	Loredana	399	1
CIMA	Paola	366	2	ROSI	Enrico	353	2
CISTERNINO	Roldano	409	1				
CUCCAGNA	M. Lodovica	377	2	ROSSI	M. Vittoria	386	1

nominativo		Tel	Piano	nominativo		Tel	Piano
D'ANGELO	Carla	397	1	SALIMBENI	Ivo	324	3
DE ANGELIS	Rita	400	1	SCALZINI	Mauro	305	2
DE SANCTIS	Carla	328	3	SCIAMANNA	Francesca	402	1
ESPOSITO	Mauro	363	2	STELLA	Antonella	389	1
FINOCCHI	Franca	398	1	VARCHETTA	Giuseppe	330	1
GALLI	Alessandra	306	2	VERGA	Antonio	313	3
GENTILE	Candida	348	2				
GENTILI	M. Antonietta	374	2				
GIBERNA	Fabrizio	316	3				

Per le telefonate dall'esterno bisogna anteporre ai numeri il 0761/297

GRUPPI DI PROGETTO

Costituiti da personale Docente e Dirigenti del Comparto
Scuola in collaborazione con il personale
del Centro Servizi Amministrativi

- Gruppo sull'anticipo scolastico alla Scuola dell'Infanzia
- Gruppo Riforma
- Gruppo Educazione Stradale
- Gruppo CARIVIT
- Gruppo di lavoro EDA
- Gruppo di consulenza attribuzioni del personale A.T.A.
- Gruppo di lavoro Giovani - Famiglie
- GLIP Osservatorio Provinciale sulla disabilità

- Gruppo di lavoro Formazione
- Gruppo di lavoro E-learning
- Gruppo Storia
- Gruppo Educazione Ambientale
- Gruppo Scuola - E.I.
- Gruppo sul tema del dimensionamento delle Istituzioni Scolastiche
- Gruppo di lavoro provinciale per il supporto alle Istituzioni Scolastiche in riferimento all'indagine OCSE-PISA

LA QUALITA' NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

**CARTA DEI SERVIZI NELL'ORDINAMENTO
GIURIDICO ITALIANO**

GENESI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nell'Art. 2 della nostra Costituzione viene enunciato il fondamentale principio personalista che pone ogni singola persona al centro dello Stato; i pubblici poteri devono lavorare, quindi, a porre le condizioni perché questo centralismo si realizzi appieno per passare da una concezione dell'amministrazione pubblica quale garante dei diritti a quella di soggetto che soddisfa i bisogni collettivi.

La Carta dei Servizi è proprio uno degli strumenti attraverso i quali si vuole riqualificare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed il cittadino, ricollocando questo al centro di tale rapporto.

Nel disegno originario della nostra Costituzione è molto forte l'orientamento che privilegia la concezione liberale dell'Amministrazione, intesa come autorità, apparato nei confronti del quale il cittadino deve unicamente difendersi e da lui chiaramente separato. Tuttavia accanto a questa concezione tradizionale con l'affermazione dei principi fondamentali del nuovo ordinamento democratico, si può intravedere un nuovo modo di concepire l'Amministrazione, teso a superare la dicotomia della impostazione classica.

In un clima culturale profondamente mutato, negli anni 80 la Commissione Nigro sceglie di porsi dalla parte del cittadino, strutturando quello che diverrà un vero e proprio Statuto generale dei rapporti tra cittadino e Pubblica Amministrazione.

Nello stesso momento la Legge n. 142 del 1990 assegna agli Enti Locali l'onere di prevedere adeguate forme di accesso e partecipazione degli amministrati.

Il vincolo della trasparenza e della partecipazione procedimentale diventa, poi, canone organizzativo con la legge 23 ottobre 1992 n. 421 e con l'istituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Nella nuova visione culturale la soddisfazione dell'utente è lo scopo dell'attività amministrativa che non è più funzione pubblica bensì servizio pubblico.

All'attività amministrativa in generale si chiede di essere non solo legittima ed imparziale, ma anche efficiente e trasparente. In questo contesto caratterizzato dalla maturazione di una nuova coscienza civile nasce la Carta dei Servizi.

LE FONTI

La normativa regolatrice della Carta dei Servizi è contenuta nel D. Lgs. N. 286/99, emanato in attuazione della delega di cui all'art. 11, Legge n. 59/97 (c.d. Legge Bassanini 1).

La Legge Bassanini 1 aveva delegato il Governo ad adottare decreti legislativi, con i quali istituire strumenti di monitoraggio, controllo interno, verifica dei risultati dell'operato della P.A., anche in materia dei servizi pubblici, prevedendo, in particolare, forme di sanzione e di indennizzo.

Il Governo avrebbe dovuto prevedere ed istituire sistemi per la valutazione, sulla base di parametri oggettivi, dei risultati dell'attività amministrativa e dei servizi pubblici, favorendo ulteriormente l'adozione di Carte dei Servizi, assicurando in ogni caso sanzioni per la loro violazione, l'adozione di altri strumenti per la tutela dei diritti dell'utente e la sua partecipazione, anche in forme associate, alla definizione delle carte dei servizi, alla valutazione dei risultati.

A tale disposto è stata data attuazione con l'art. 11, D. Lgs. N. 286-
del 99, che così recita: "I servizi pubblici nazionali e locali sono
erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e as-
sicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazio-
ne, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle ine-
renti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard
di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i
criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela
degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e
forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità
sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente
del Consiglio dei Ministri....."

La Carta è, quindi, configurata come uno strumento tendenzialmente fina-
lizzato a garantire un miglioramento qualitativo del servizio pubblico,
una maggiore gratificazione del personale operante all'interno delle
Pubbliche Amministrazioni, una maggiore partecipazione e trasparenza
della collettività nella predefinizione di questi standard quali-quantitativi:
per creare insomma, sempre in via puramente politica, l'equiva-
lente di quei principi che la Legge n. 241/90 aveva dettato per l'atti-
vità amministrativa, ma che si riferivano però, a ben guardare, soprat-
tutto all'attività amministrativa funzionale, lasciando da parte
l'attività del servizio pubblico.....

LA FILOSOFIA DELLA CARTA DEI SERVIZI

GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi della Carta dei Servizi sono quelli enunciati al comma 2 dell'art. 11, che assume il valore di punto di riferimento generale:

- definizione, adozione, pubblicizzazione di standard di qualità;
- misurazione della qualità dei servizi;
- fissazione delle condizioni di tutela degli utenti;
- determinazione dei casi e delle modalità di indennizzo automatico all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità.

I CONTENUTI

I contenuti della Carta dei Servizi sono enucleati nella Direttiva 27 gennaio 1994 della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che si suddivide in tre parti: principi fondamentali, strumenti e tutela.

I principi fondamentali sono: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

- Il principio di eguaglianza trova il proprio fondamento costituzionale nell'art. 3 della Costituzione e viene enunciato per primo nella Direttiva, che al punto 1 così prescrive: l'amministrazione non può discriminare nell'erogazione del servizio pubblico; per esempio, la P.A. non può scegliere se erogare il servizio pubblico, discriminando tra sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Va allora garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, come ha cura di precisare la direttiva stessa.

- La regola della imparzialità si limita a tradurre il principio dell'art. 97 della Costituzione.
- Il principio di continuità stabilisce che la P.A. è tenuta a garantire la continuità nel tempo dello svolgimento della funzione. La continuità dell'azione amministrativa riposa sulla non dismisibilità della funzione: l'amministrazione non può dismettere, non può perdere l'esercizio della funzione, una volta che ne sia divenuta attributaria per legge. Così il principio di continuità si atteggia come principio generale della Pubblica Amministrazione.
- La Pubblica Amministrazione ha l'obbligo di perseguire nel tempo, con continuità, l'attività prestazionale, ma soprattutto di non poter interrompere il servizio pubblico che deve essere continuo, regolare e senza interruzioni.

- Il principio del diritto di scelta non è proprio dei servizi pubblici: infatti nell'attività funzionale non sussiste diritto di scelta. Non è data al privato la facoltà di scegliere a quale amministrazione chiedere un provvedimento, in quanto la competenza a provvedere è fissata dalla legge stessa.

Un altro principio enunciato dalla Direttiva è quello della partecipazione che rappresenta la ragion d'essere, il filo rosso della L. 241/90, in cui il principio partecipativo assume vari significati: partecipazione procedimentale del privato, collaborativa o contraddittoria, ma necessaria; accesso all'attività della pubblica Amministrazione; potere di condizionare ex ante le decisioni amministrative.

- L'accesso all'attività della P.A. implica per l'utente la possibilità di contribuire alla definizione degli standard (cioè alla predefinitività della qualità del servizio), alla successiva valutazione e al controllo dell'operato della Pubblica Amministrazione acquisendo il diritto all'accesso verso tutti gli atti che la P.A. ponga in essere (da quelli organizzativi a quelli di disciplina del servizio pubblico).

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere, infatti, sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha di conseguenza diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano possedute dal soggetto erogatore.

Inoltre è espressamente previsto che l'utente possa produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. Questo obbligo è evidentemente parallelo a quello di dare conto delle motivazioni, delle osservazioni e deduzioni prospettate all'interno del procedimento amministrativo.

LE FINALITA'

Le finalità delle carte dei servizi pubblici muovono, da un lato, nella direzione dei cittadini, per favorire la tutela delle loro ragioni, la trasparenza e la garanzia della qualità del servizio; dall'altro, nella direzione della stessa amministrazione, perché mediante la sua adozione la legge vuol favorire il buon andamento erogativo, in chiave di organizzazione dei pubblici servizi; ancora nella direzione dei dipendenti della P.A., in chiave negativa quanto alla loro responsabilizzazione, e in chiave positiva, quanto alla loro incentivazione, essendo legate entrambe al raccordo stretto tra carta dei servizi, carta dei doveri dei pubblici dipendenti e contratto collettivo individuale come fonte delle sanzioni disciplinari.

Il centro della Carta dei Servizi sta allora nella procedura di adozione degli standard: sia degli standard generali, che sono strumenti di controllo interno, sia degli standard speciali o specifici, che rappresentano le obbligazioni unilateralmente assunte dalla Pubblica Amministrazione nei confronti degli utenti.

Esistono, poi, altri strumenti che sono preordinati a garantire la realizzazione dei principi fondamentali che devono operare in materia di servizio pubblico: parliamo della semplificazione delle procedure erogative, dell'informazione agli utenti e del rapporto con gli stessi.

Va ricordata in materia la Legge n. 150/2000, sulla comunicazione pubblica. La normativa in essa dettata si applica a tutte le Pubbliche Amministrazioni, con l'obbligo di svolgere attività di informazione e attività di comunicazione.

L'attività di informazione attiene, in senso generico, al momento informativo, riguardante le singole attività amministrative.

La comunicazione è il marketing della Pubblica Amministrazione, costituendo una forma di pubblicità con cui l'amministrazione rende noto quanto fa, a chi ci si può rivolgere, ecc..

Oltre all'informazione, che è uno strumento aggiuntivo rispetto alla semplificazione, la Direttiva prevede lo strumento del rapporto con gli utenti: i soggetti erogatori e i loro dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Vengono istituiti, così, ai sensi dell'art. 12, D. Lgs. N. 29/93, come sostituito dall'art. 7, D. Lgs. 546/93, appositi uffici volti a curare le relazioni con il pubblico (U.R.P.), assicurandone l'apertura anche nelle ore pomeridiane.

La P.A. elabora la Carta dei Servizi, la pubblica, e ne inserisce le previsioni nel disciplinare, con l'obbligo di rispettare tali previsioni.

In caso di violazione della Carta dei Servizi, l'indennizzo, il risarcimento, le responsabilità dirigenziali e quelle disciplinari sono a carico rispettivamente dell'amministrazione e dei funzionari responsabili.

GLI STANDARD DI QUALITA'

La Carta dei Servizi ha introdotto nella Pubblica Amministrazione il concetto di standard di qualità. Gli standard sono essenzialmente un punto di riferimento per orientare l'azione, e lo sono sia per gli operatori che per i cittadini.

I cittadini trovano negli standard una guida ai livelli di qualità del servizio, mentre gli operatori possono, attraverso un adeguato processo di coinvolgimento, trovare negli standard un elemento di rafforzamento dell'identità aziendale, poichè tutto il personale contribuisce al rispetto degli impegni assunti con i cittadini utenti.

Gli standard sono, dunque, livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, sono obiettivi dichiarati dalla Pubblica Amministrazione e costituiscono forme di garanzia per l'utente sul tema del servizio.

Gli standard della Carta dei Servizi dovrebbero prendere in esame le dimensioni generali della qualità del servizio, ovvero:

- Tempestività ed altri fattori legati al tempo (puntualità, regolarità, ecc..);
- Semplicità delle procedure di accesso e amministrative;
- Comprensibilità e completezza delle informazioni;
- Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza;
- Aspetti legati alle strutture fisiche, come confort e pulizia;
- Aspetti legati alle relazioni sociali e umane.

Tenendo conto della distinzione tra:

- *Fattore di qualità*, che sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio;
- *Indicatori di qualità*, che sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno ritenuto indicativo di un certo fattore di qualità;
- *Standard di qualità*, che è un valore atteso per un certo indicatore

Si può ritenere, quindi, che, in generale, un buon indicatore di qualità debba essere:

- **Significativo**, cioè affermare temi rilevanti per l'utenza
- **Valido**, cioè essere accurato e preciso
- **Rilevabile**, cioè i dati devono essere disponibili senza eccessivi costi di raccolta
- **Sensibile**, cioè deve registrare i miglioramenti ed i peggioramenti.

Dimensioni e fattori della qualità dei servizi

Per la stesura della Carta dei Servizi sono state individuate le principali dimensioni di qualità e per ognuna di esse sono stati definiti una serie di fattori e indicatori di Qualità che rappresentano la rotta del miglioramento su cui tutto il Centro Servizi Amministrative di Viterbo si è impegnato.

Essi sono un punto di riferimento sia per gli utenti che per il personale, in quanto per gli uni sono la verifica concreta del patto che il C.S.A. stipula attraverso la Carta dei Servizi, per gli altri un rafforzamento del proprio coinvolgimento nella vita del C.S.A. perché tutto il personale contribuisce, nei diversi ruoli, agli impegni assunti con il cittadino utente dei singoli servizi.

Il significato vero, più profondo, dei fattori e degli indicatori sta proprio nel fatto che il C.S.A. assume un impegno concreto con i cittadini utenti garantendo un obiettivo di miglioramento.

Le dimensioni della qualità identificate sono le seguenti:

tempestività

affidabilità

trasparenza

cortesìa

immagine

FONTI NORMATIVE PER LA CARTA DEI SERVIZI

Legge 7 agosto 1990, n. 241

“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo
e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”

Capo I – Principi

Art. 1

L'attività amministrativa persegue i fini determinati dalla legge ed è retta da criteri di economicità, di efficacia e di pubblicità secondo le modalità previste dalla presente legge e dalle altre disposizioni che disciplinano singoli procedimenti.

La pubblica amministrazione non può aggravare il procedimento se non per straordinarie e motivate esigenze imposte dallo svolgimento dell'istruttoria.

Art. 2

Ove il procedimento consegua obbligatoriamente ad una istanza, ovvero debba essere iniziato d'ufficio, la pubblica amministrazione ha il dovere di concluderlo mediante l'adozione di un provvedimento espresso.

Le pubbliche amministrazioni determinano per ciascun tipo di procedimento, in quanto non sia già direttamente disposto per legge o per regolamento, il termine entro cui esso deve concludersi. Tale termine decorre dall'inizio di ufficio del procedimento o dal ricevimento della domanda se il procedimento è ad iniziativa di parte.

Art. 3

Ogni provvedimento amministrativo, compresi quelli concernenti l'organizzazione amministrativa, lo svolgimento dei pubblici concorsi ed il personale, deve essere motivato, salvo che nelle ipotesi previste dal comma 2. La motivazione deve indicare i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche che hanno determinato la decisione dell'amministrazione, in relazione alle risultanze dell'istruttoria. La motivazione non è richiesta per gli atti normativi e per quelli a contenuto generale.

Se le ragioni della decisione risultano da altro atto dell'amministrazione richiamato dalla decisione stessa, insieme alla comunicazione di quest' ultima deve essere indicato e reso disponibile, a norma della presente legge, anche l'atto cui essa si richiama. In ogni atto notificato al destinatario devono essere indicati il termine e l'autorità cui è possibile ricorrere.

Capo II Responsabile del procedimento

Art. 4

Ove non sia già direttamente stabilito per legge o per regolamento, le pubbliche amministrazioni sono tenute a determinare per ciascun tipo di procedimento relativo ad atti di loro competenza l' unità organizzativa responsabile dell' istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale.

Le disposizioni adottate ai sensi del comma 1 sono rese pubbliche secondo quanto previsto dai singoli ordinamenti.

Art. 5

Il dirigente di ciascuna unità organizzativa provvede ad assegnare a sé o ad altro dipendente addetto all' unità la responsabilità dell' istruttoria e di ogni altro adempimento inerente il singolo procedimento nonché, eventualmente, dell'adozione del provvedimento finale.

Fino a quando non sia effettuata l'assegnazione di cui al comma 1, è considerato responsabile del singolo procedimento il funzionario preposto alla unità organizzativa determinata a norma del comma 1 dello articolo. L'unità organizzativa competente e il nominativo del responsabile del procedimento sono comunicati ai soggetti di cui all'art. 7 e, a richiesta, a chiunque vi abbia interesse.

Art. 6

Il responsabile del procedimento:

- valuta, ai fini istruttori, le condizioni di ammissibilità, i requisiti di legittimazione ed i presupposti che siano rilevanti per l'emanazione del provvedimento;

- accerta di ufficio i fatti, disponendo il compimento degli atti all'uopo necessari, e adotta ogni misura per l'adeguato e sollecito svolgimento dell'istruttoria.
- In particolare, può chiedere il rilascio di dichiarazioni e la rettifica di dichiarazioni o istanze erronee o in-complete e può esperire accertamenti tecnici ed ispezioni ed ordinare esibizioni documentali;
- propone l'indizione o, avendone la competenza, indice le conferenze di servizi di cui all'articolo 14;
- cura le comunicazioni, le pubblicazioni e le modificazioni previste dalle leggi e dai regolamenti;
- adotta, ove ne abbia la competenza, il provvedimento finale, ovvero trasmette gli atti all'organo competente per l'adozione.

Capo III - Partecipazione al procedimento amministrativo

Art. 7

Ove non sussistano ragioni di impedimento derivanti da particolari esigenze di celerità del procedimento, l'avvio del procedimento stesso è comunicato, con le modalità previste dall'art. 8, ai soggetti nei confronti dei quali il provvedimento finale è destinato a produrre effetti diretti ed a quelli che per legge debbono intervenire.

Ove parimenti non sussistono le ragioni di impedimento predette, qualora da un provvedimento possa derivare un pregiudizio a soggetti individuati o facilmente individuabili, diversi dai suoi diretti destinatari, l'amministrazione è tenuta a fornire loro, con le stesse modalità, notizia dell'inizio del procedimento.

Nelle ipotesi di cui al comma 1 resta salva la facoltà dell'amministrazione di adottare, anche prima dell'effettuazione delle comunicazioni di cui al medesimo comma 1, provvedimenti cautelari.

Art. 8

L'amministrazione provvede a dare notizia dell'avvio del procedimento mediante comunicazione personale.

Nella comunicazione debbono essere indicati:

- l'amministrazione competente;
- l'oggetto del procedimento promosso;
- l'ufficio e la persona responsabile del procedimento;
- l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti.

Qualora per il numero dei destinatari la comunicazione personale non sia possibile o risulti particolarmente gravosa, l'amministrazione provvede a rendere noti gli elementi di cui al comma 2 mediante forme di pubblicità idonee di volta in volta stabilite dall'amministrazione medesima.

L'omissione di taluna delle comunicazioni prescritte può esser fatta valere solo dal soggetto nel cui interesse la comunicazione è prevista.

Art. 9

Qualunque soggetto, portatore di interessi pubblici o privati, nonché i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati, cui possa derivare un pregiudizio dal provvedimento, hanno facoltà di intervenire nel procedimento.

Art. 10

I soggetti di cui all'art. 7 e quelli intervenuti ai sensi dell'art. 9 hanno diritto:

- a) di prendere visione degli atti del procedimento, salvo quanto previsto dall'articolo 24;
- b) di presentare memorie scritte e documenti, che l'amministrazione ha l'obbligo di valutare ove siano pertinenti all'oggetto del procedimento.

Art. 11

In accoglimento di osservazioni e proposte presentate a norma dell'art. 10, l'amministrazione procedente può concludere, senza pregiudizio dei diritti dei terzi, e in ogni caso nel perseguimento del pubblico interesse, accordi con gli interessati al fine di determinare il contenuto discrezionale del provvedimento finale ovvero, nei casi previsti dalla legge, in sostituzione di questo.

Gli accordi di cui al presente articolo debbono essere stipulati, a pena di nullità, per atto scritto, salvo che la legge disponga altrimenti. Ad essi si applicano, ove non diversamente previsto, i principi del codice civile in materia di obbligazioni e contratti in quanto compatibili.

Gli accordi sostitutivi di provvedimenti sono soggetti ai medesimi controlli previsti per questi ultimi. Per sopravvenuti motivi di pubblico interesse l'amministrazione recede unilateralmente dall'accordo, salvo l'obbligo di provvedere alla liquidazione di un indennizzo in relazione agli eventuali pregiudizi verificatisi in danno del privato.

Le controversie in materia di formazione, conclusione ed esecuzione degli accordi di cui al presente articolo sono riservate alla giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo.

Art. 12

La concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari e l'attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati sono subordinate alla predeterminazione ed alla pubblicazione da parte delle amministrazioni procedenti, nelle forme previste dai rispettivi ordinamenti, dei criteri e delle modalità di cui al comma 1 deve risultare dai singoli provvedimenti relativi agli interventi di cui al medesimo comma 1.

Art. 13

Le disposizioni contenute nel presente capo non si applicano nei confronti dell'attività della pubblica amministrazione diretta alla emanazione di atti normativi, amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione, per i quali restano ferme le particolari norme che ne regolano la formazione.

Dette disposizioni non si applicano altresì ai procedimenti tributari per i quali restano parimenti ferme le particolari norme che li regolano.

Capo IV - Semplificazione dell'azione amministrativa

Art. 14

Qualora sia opportuno effettuare un esame contestuale di vari interessi pubblici coinvolti in un procedimento amministrativo, l'amministrazione procedente indice di regola una conferenza di servizi.

La conferenza stessa può essere indetta anche quando l'amministrazione procedente debba acquisire intese, concerti, nulla osta o assensi comunque denominati di altre amministrazioni pubbliche. In tal caso le determinazioni concordate nella conferenza tra tutte le amministrazioni intervenute tengono luogo degli atti predetti.

Si considera acquisito l'assenso dell'amministrazione la quale, regolarmente convocata, non abbia partecipato alla conferenza o vi abbia partecipato tramite rappresentanti privi della competenza ad esprimere definitivamente la volontà, salvo che essa non comunichi all'amministrazione procedente il proprio motivato dissenso entro venti giorni dalla conferenza stessa ovvero dalla data di ricevimento della comunicazione delle determinazioni adottate, qualora queste ultime abbiano contenuto sostanzialmente diverso da quelle originariamente previste.

Le disposizioni di cui al comma 3 non si applicano alle amministrazioni preposte alla tutela ambientale, paesaggistico-territoriale e della salute dei cittadini.

Art. 15

Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'art. 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune.

Per detti accordi si osservano, in quanto applicabili, le disposizioni previste dall'art. 11, comma 2,3 e 5.

Art. 16

Ove debba essere obbligatoriamente sentito un organo consultivo, questo deve emettere il proprio parere entro il termine prefissato da disposizioni di legge o di regolamento o, in mancanza, non oltre novanta giorni dal ricevimento della richiesta.

In caso di decorrenza del termine senza che sia stato comunicato il parere o senza che l'organo adito abbia rappresentato esigenze istruttorie, è in facoltà dell'amministrazione richiedente di procedere indipendentemente dall'acquisizione del parere.

Le disposizioni di cui ai commi 1 e 2 non si applicano in caso di pareri che debbano essere rilasciati da amministrazioni preposte alla tutela ambientale, paesaggistico-territoriale e della salute dei cittadini.

Nel caso in cui l'organo adito abbia rappresentato esigenze istruttorie ovvero l'impossibilità, dovuta alla natura dell'affare, di rispettare il termine generale di cui al comma 1, quest'ultimo ricomincia a decorrere, per una sola volta, dal momento della ricezione, da parte dell'organo stesso, delle notizie o dei documenti richiesti, ovvero della sua prima scadenza.

Qualora il parere sia favorevole, senza osservazioni, il dispositivo è comunicato telegraficamente o con mezzi telematici.

Gli organi consultivi dello Stato predispongono procedure di particolare urgenza per l'adozione dei pareri loro richiesti.

Art. 17

Ove per disposizione espressa di legge o di regolamento sia previsto che per l'adozione di un provvedimento debbano essere preventivamente acquisite le valutazioni tecniche di organi od enti appositi e tali organi ed enti non provvedano o non rappresentino esigenze istruttorie di competenza dell'amministrazione procedente nei termini prefissati dalla disposizione stessa o, in mancanza, entro novanta giorni dal ricevimento della richiesta, il responsabile del procedimento deve chiedere le suddette valutazioni tecniche ad altri organi dell'amministrazione pubblica o ad enti pubblici che siano dotati di qualificazione e capacità tecnica equipollenti, ovvero ad istituti universitari.

La disposizione di cui al comma 1 non si applica in caso di valutazioni che debbano essere prodotte da amministrazioni preposte alla tutela ambientale, paesaggistico-territoriale e della salute dei cittadini.

Nel caso in cui l'ente od organo adito abbia rappresentato esigenze istruttorie all'amministrazione procedente, si applica quanto previsto dal comma 4 dell'articolo 16.

Art. 18

Entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge le amministrazioni interessate adottano le misure organizzative idonee a garantire l'applicazione delle disposizioni in materia di autocertificazione e di presentazione di atti e documenti da parte di cittadini a pubbliche amministrazioni di cui alla legge 4 gennaio 1968, n. 15, e successive modificazioni e integrazioni. Delle misure adottate le amministrazioni danno comunicazione alla Commissione di cui all'art. 27.

Qualora l'interessato dichiari che fatti, stati e qualità sono attestati in documenti già in possesso della stessa amministrazione procedente o di altra pubblica amministrazione, il responsabile del procedimento provvede d'ufficio all'acquisizione dei documenti stessi o di copia di essi.

Parimenti sono accertati d'ufficio dal responsabile del procedimento i fatti, gli stati e le qualità che la stessa amministrazione procedente o altra pubblica amministrazione è tenuta a certificare.

Art. 19

Con regolamento adottato ai sensi del comma 2 dell'articolo 17 della legge 23 agosto 1988, n. 400, da emanarsi entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge e previo parere delle competenti Commissioni parlamentari, sono determinati i casi in cui l'esercizio di un'attività privata, subordinato ad autorizzazione, licenza, abilitazione, nulla osta, permesso o altro atto di consenso comunque denominato, può essere intrapreso su denuncia di inizio dell'attività stessa da parte dell'interessato all'amministrazione competente.

In tali casi spetta all'amministrazione competente verificare d'ufficio la sussistenza dei presupposti e dei requisiti di legge richiesti e disporre, se del caso, con provvedimento motivato, il divieto di prosecuzione dell'attività e la rimozione dei suoi effetti, salvo che, ove ciò sia possibile, l'interessato non provveda a conformare alla normativa vigente detta attività ed i suoi effetti entro il termine prefissatogli dall'amministrazione stessa.

Con il regolamento di cui al comma 1 vengono indicati i casi in cui all'attività può darsi inizio immediatamente dopo la presentazione della denuncia, ovvero dopo il decorso di un termine fissato per categorie di atti, in relazione alla complessità degli accertamenti richiesti.

Ai fini dell'adozione del regolamento di cui al comma 1, il parere delle Commissioni parlamentari e del Consiglio di Stato deve essere reso entro sessanta giorni dalla richiesta. Decorso tale termine, il Governo procede comunque all'adozione dell'atto.

Le disposizioni del presente articolo si applicano nei casi in cui il rilascio dell'atto di assenso dell'amministrazione dipenda esclusivamente dall'accertamento dei presupposti e dei requisiti prescritti, senza l'esperimento di prove a ciò destinate, non sia previsto alcun limite o contingente complessivo per il rilascio dell'atto stesso e in ogni caso non possa derivare pregiudizio alla tutela dei valori storico-artistici e ambientali e siano rispettate le norme a tutela del lavoratore sul luogo di lavoro.

Restano ferme le norme attualmente vigenti che stabiliscono regole analoghe o equipollenti a quelle previste dal presente articolo.

Art. 20

Con regolamento adottato ai sensi del comma 2 dell'articolo 17 della legge 23 agosto 1988, n. 400, da emanarsi entro 90 giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge e previo parere delle competenti Commissioni parlamentari, sono determinati i casi in cui la domanda di rilascio di una autorizzazione, licenza, abilitazione, nulla osta, permesso od altro atto di consenso comunque denominato, cui sia subordinato lo svolgimento di un'attività privata, si considera accolta qualora non venga comunicato all'interessato il provvedimento di diniego entro il termine fissato per categorie di atti, in relazione alla complessità del rispettivo procedimento, dal medesimo predetto regolamento.

In tali casi, sussistendone le ragioni di pubblico interesse, l'amministrazione competente può annullare l'atto di assenso illegittimamente formato, salvo che, ove ciò sia possibile, l'interessato provveda a sanare i vizi entro il termine prefissatogli dall'amministrazione stessa. Ai fini dell'adozione del regolamento di cui al comma 1, il parere delle Commissioni parlamentari e del Consiglio di Stato deve essere reso entro sessanta giorni dalla richiesta. Decorso tale termine, il Governo procede comunque all'adozione dell'atto.

Restano ferme le disposizioni attualmente vigenti che stabiliscono regole analoghe o equipollenti a quelle previste dal presente articolo.

Art. 21

Con la denuncia o con la domanda di cui agli articoli 19 e 20 l'interessato deve dichiarare la sussistenza dei presupposti e dei requisiti di legge richiesti. In caso di dichiarazioni mendaci o di false attestazioni non è ammessa la conformazione dell'attività e dei suoi effetti a legge o la sanatoria prevista dagli articoli medesimi ed il dichiarante è punito con la sanzione prevista dall'art. 483 del codice penale, salvo che il fatto costituisca più grave reato.

Le sanzioni attualmente previste in caso di svolgimento dell'attività in carenza dell'atto di assenso dell'amministrazione o in difformità di esso si applicano anche nei riguardi di coloro i quali diano inizio all'attività ai sensi degli art. 19 e 20 in mancanza dei requisiti richiesti o, comunque, in contrasto con la normativa vigente.

Capo V - Accesso ai documenti amministrativi

Art. 22

Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è riconosciuto a chiunque vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità stabilite dalla presente legge.

E' 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.

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

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

Art. 24

Il diritto di accesso è escluso per i documenti coperti da segreto di Stato ai sensi dell' articolo 12 della legge 24 ottobre 1977, n. 801, nonché nei casi di segreto o di divieto di divulgazione altrimenti previsti dall'ordinamento.

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 e gli altri casi di esclusione del diritto di accesso in relazione alla esigenza di salvaguardare:

- la sicurezza, la difesa nazionale e le relazioni internazionali;
- l'ordine pubblico e la prevenzione e repressione della criminalità;
- la riservatezza di terzi, persone, gruppi ed 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.

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.

Le singole amministrazioni hanno l'obbligo di individuare, con uno o più regolamenti da emanarsi entro i sei 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.

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.

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 gravemente ostacolare 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

Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, nei modi e con i limiti indicati dalla presente legge. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salvo le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.

La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. Essa deve essere rivolta all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.

Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dall'art. 24 e debbono essere motivati. Trascorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende rifiutata.

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 abbiano fatto 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.

In caso di totale o parziale accoglimento del ricorso il giudice amministrativo, sussistendone i presupposti, ordina l'esibizione dei documenti richiesti.

Art. 26

Fermo restando quanto previsto per le pubblicazioni nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana dalla legge 11 dicembre 1984, n. 839, e dalle relative norme di attuazione, sono pubblicati, secondo le modalità previste dai singoli ordinamenti, le direttive, i programmi, le istruzioni, le circolari e ogni atto che dispone in generale sulla organizzazione, sulle funzioni, sugli obiettivi, sui procedimenti di una pubblica amministrazione ovvero nel quale si determina l'interpretazione di norme giuridiche o si dettano disposizioni per l'applicazione di esse.

Sono altresì pubblicate, nelle forme predette, le relazioni annuali della Commissione di cui all'art. 27 e, in generale, è data la massima pubblicità a tutte le disposizioni attuative della presente legge e a tutte le iniziative dirette a precisare ed a rendere effettivo il diritto di accesso.

Con la pubblicazione di cui al comma 1, ove essa sia integrale, la libertà di accesso ai documenti indicati nel predetto comma 1 s'intende realizzata.

Art. 27

E' istituita presso la Presidenza del Consiglio dei ministri la Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi.

La Commissione è nominata con decreto del Presidente della Repubblica, su proposta del Presidente del Consiglio dei ministri, sentito il Consiglio dei ministri. Essa è presieduta dal sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei ministri ed è composta da sedici membri, dei quali due senatori e due deputati designati dai Presidenti delle rispettive Camere, quattro scelti fra il personale di cui alla legge 2 aprile 1979, n. 97, su designazione dei rispettivi organi di autogoverno, quattro fra i professori di ruolo in materie giuridico-amministrative e quattro fra i dirigenti dello Stato e degli altri enti pubblici.

La Commissione è rinnovata ogni tre anni. Per i membri parlamentari si procede a nuova nomina in caso di scadenza o scioglimento anticipato delle Camere nel corso del triennio. Gli oneri per il funzionamento della Commissione sono a carico dello stato di previsione della Presidenza dl Consiglio dei ministri.

La Commissione vigila affinché venga attuato il principio di piena conoscibilità dell'attività della pubblica amministrazione con il rispetto dei limiti fissati dalla presente legge; redige una relazione annuale sulla trasparenza dell'attività della pubblica amministrazione, che comunica alle Camere e al Presidente del Consiglio dei ministri; propone al Governo modifiche dei testi legislativi e regolamentari che siano utili a realizzare la più ampia garanzia del diritto di accesso di cui all'art. 22.

Tutte le amministrazioni sono tenute a comunicare alla Commissione, nel termine assegnato dalla medesima, le informazioni ed i documenti da essa richiesti, ad eccezione di quelli coperti da segreto di Stato.

In caso di prolungato inadempimento all'obbligo di cui al comma 1 dell' art. 18, le misure ivi previste sono adottate dalla Commissione di cui al presente articolo.

Art. 28

(omissis)

Capo VI - Disposizioni finali

Art. 29

Le regioni a statuto ordinario regolano le materie disciplinate dalla presente legge nel rispetto dei principi desumibili dalle disposizioni in essa contenute, che costituiscono principi generali dell'ordinamento giuridico. Tali disposizioni operano direttamente nei riguardi delle regioni fino a quando esse non avranno legiferato in materia. Entro un anno dalla data di entrata in vigore della presente legge, le regioni a statuto speciale e le province autonome a statuto speciale e le province autonome di Trento e di Bolzano provvedono ad adeguare i rispettivi ordinamenti alle norme fondamentali contenute nella legge medesima.

Art. 30

In tutti i casi in cui le leggi e i regolamenti prevedono atti di notorietà o attestazioni asseverate da testimoni altrimenti denominate, il numero dei testimoni è ridotto a due.

E' fatto divieto alle pubbliche amministrazioni e alle imprese esercenti servizi di pubblica necessità e di pubblica utilità di esigere atti di notorietà in luogo della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà prevista dall'art. 4 della legge 4 gennaio 1968, n. 15, quando si tratti di provare qualità personali, stati o fatti che siano a diretta conoscenza dell'interessato.

Art. 31

Le norme sul diritto di accesso ai documenti amministrativi di cui al capo V hanno effetto dalla data di entrata in vigore dei decreti di cui all' articolo 24.

Per ulteriori approfondimenti:

Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 27 gennaio 1994

"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

Legge 31 dicembre 1996, n. 675

"Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (in Supplemento Ordinario n.3/I Gazzetta Ufficiale dell'8 gennaio 1997 n. 5)"

Legge 7 giugno 2000, n. 150

"Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

MODULISTICA

Dichiarazione sostitutiva di certificazione

Delega Docenti

Delega Personale ATA

Domanda rilascio certificato sostitutivo diploma

Domanda part-time

Richiesta certificato di abilitazione/attestato idoneità Scuola Infanzia e Primaria

Richiesta certificato di abilitazione/attestato idoneità Scuola Secondaria I e II ciclo

Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà

Modulo domanda generica

Domanda per la fruizione dei permessi retribuiti per il Diritto allo studio

Dichiarazione dei servizi e/o periodi valutabili ai fini del trattamento pensionistico

Domanda di dimissioni dal servizio

Domanda di cessazione dal servizio per limite di età 60 anni (donne)

Istanza di proroga del collocamento a riposo per il massimo della pensione

Istanza di proroga del collocamento a riposo per il minimo della pensione

Istanza di proroga del collocamento a riposo fino a 2 anni

Istanza di proroga del collocamento a riposo fino a 70 anni