

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA PREMESSA

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con D.P.C.M del 7 giugno 1995, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la Legge n. 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

A cosa serve la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi rappresenta un documento di indirizzo, che favorisce nell'utenza la conoscenza di questa istituzione scolastica e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna facendo riferimento agli artt. 3,33,34 della Costituzione italiana.

Essa contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo- gestionale dell'Istituto Comprensivo Statale di Tramonti (SA).

Parte Prima - PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza

La Scuola si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti, nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. Imparzialità e regolarità

2.1- I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, imparzialità ed equità. 2.2- La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'auspicabile impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione

3.1– La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza, l'inserimento, l'integrazione degli alunni e il coinvolgimento, dei genitori al processo di formazione, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni non italofoni, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli con problemi familiari, disagiate situazioni economiche e/o difficoltà di apprendimento.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1- L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di

esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza o domicilio) e si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto.

4.2. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica in collaborazione con tutte le istituzioni coinvolte.

5. Partecipazione

5.1- Scuola, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta: i loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2- La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione garantisce la massima semplificazione delle procedure, un'informazione completa e trasparente e il buon funzionamento degli organi collegiali negli ambiti di competenza.

6. Efficacia ed efficienza

6.1- L'attività scolastica, ed in particolare il servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

6.2- La Scuola persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

7. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

7.1- La programmazione delle attività educative e didattiche fa riferimento alle Indicazioni Nazionali per il Curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo di istruzione ed assicura la libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'uomo, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità

7.2- L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che compatibilmente con la disponibilità finanziarie, assicura interventi organici e regolari.

Parte Seconda - AREA DIDATTICA

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità e fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- Continuità e Orientamento
- Curricolo di Istituto e programmazione
- Libri di Testo e strumenti didattici
- Compiti a casa
- Clima di classe
- Verifica degli apprendimenti
- Sistema di Valutazione
- Recupero dello svantaggio scolastico
- Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili
- Coordinamento didattico
- Aggiornamento del personale docente
- Contratto Formativo
- Orario delle lezioni
- Piano annuale delle attività
- Criteri di assegnazione dei docenti alle classi e di formazione delle classi iniziali

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della **qualità delle attività educative** e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
formativi.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per favorire **la continuità educativa e l'orientamento** tra i

diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Nella scelta dei **libri di testo** e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la corrispondenza con il processo di apprendimento degli alunni. Nell'assegnazione dei **compiti** da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica, tenendo conto della necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel **rapporto con gli allievi**, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. A fronte dei problemi evolutivi attinenti la sfera emotivo-relazionale, l'insegnante adotta metodologie d'intervento circostanziate e programmate.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:
Carta dei servizi Scolastici, Piano triennale dell'offerta formativa, programmazione didattica e curriculum d'istituto, Regolamento di Istituto, Piano annuale delle attività

Piano triennale dell'offerta formativa

L'Istituto esplicita gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano dell'Offerta Formativa Triennale, elaborato dal Collegio dei Docenti, sulla base degli indirizzi, delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal Dirigente Scolastico, ed in funzione degli esiti del Rapporto di Autovalutazione, individuando i progetti e le attività necessari per il raggiungimento degli obiettivi. Il Piano è approvato dal Consiglio di Istituto ed è disponibile sul sito www.icterredelreno.edu.it.

Programmazione didattica

La programmazione didattica individua le priorità per il raggiungimento dei traguardi, individuati dalle Indicazioni Nazionali, per lo sviluppo delle competenze definendo il passaggio dalle Indicazioni al Curriculum.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di classe e di interclasse, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Pianifica le attività riguardanti l'ampliamento dell'offerta formativa (progetti di continuità e di orientamento, corsi di recupero e potenziamento, interventi di sostegno, approfondimenti tematici), all'aggiornamento del personale, ai criteri di misurazione/valutazione comuni, a modelli comuni di Piani Educativi Individualizzati e Piani Didattici Personalizzati.

Sulla base della programmazione didattica ogni docente elabora per ogni classe il Piano Individuale in cui si specifica il percorso formativo della classe adeguando ad essa gli interventi operativi.

Piano annuale delle attività e formazione

All'inizio dell'anno scolastico viene predisposto il Piano delle Attività in cui sono pianificate un numero adeguato di riunioni/incontri per garantire il buon funzionamento degli organi collegiali (Collegio Docenti, Consigli di classe, interclasse e intersezione, Dipartimenti, riunioni di plesso ed interplesso) e il rapporto scuola-famiglia.

L'orario delle lezioni è articolato su cinque giorni per tutti i plessi, ad eccezione dell'orario della scuola secondaria di S. Agostino che è articolato su sei giorni. .

Annualmente il Collegio Docenti delibera le tematiche su cui è necessario organizzare corsi di aggiornamento degli insegnanti.

L'assegnazione dei docenti alle classi avviene nel rispetto dei seguenti criteri: continuità didattica, anzianità di servizio nella scuola. La formazione delle classi iniziali è ispirata a criteri deliberati dal Collegio dei Docenti e inseriti nel Regolamento di Istituto.

Il contratto formativo è implicitamente previsto dal piano dell'offerta formativa. Esso consiste essenzialmente in una o più comunicazioni verbali nell'ambito delle quali il docente rende partecipe l'alunno degli obiettivi didattico - educativi del suo processo di formazione. Tale compartecipazione viene estesa ai genitori nel corso delle periodiche assemblee di classe, interclasse e intersezione.

Nel quadro della piena attuazione del contratto formativo **l'allievo deve conoscere:**

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;

- le fasi del suo curriculum;

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;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività.

Il Patto di Corresponsabilità Educativa dell'Istituto individua gli impegni assunti dall'allievo, dai genitori e dai docenti in un'ottica di responsabilità condivisa.

Parte Terza - Servizi amministrativi

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico
- modalità di comunicazione

Dotazione organica dell'ufficio di Segreteria:

- n° 1 Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi
- n° 3 assistenti amministrativi.

Orario

- Orario di servizio degli uffici:
 - martedì, giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.30
 - mercoledì dalle ore 13.00 alle ore 15.00
- Il Dirigente scolastico riceve il pubblico previo appuntamento
- Entrambi gli uffici di Segreteria e Dirigenza assicurano tempestività di risposta ad informazioni richieste anche per via telefonica e/o via mail all'indirizzo saic81100t.@istruzione.edu.it. La modalità di risposta deve comprendere il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona in grado di fornire le informazioni richieste.

Iscrizioni e rilascio certificazioni

Per quanto attiene alle modalità di iscrizione, la distribuzione dei modelli cartacei per la scuola dell'Infanzia sarà effettuata "a vista", in giorni prefissati e pubblicizzati in modo efficace. Tali modelli saranno disponibili anche sul sito web dell'Istituto.

Per gli altri ordini di scuola la domanda di iscrizione deve essere presentata on-line nel periodo gennaio- febbraio mediante l'uso della piattaforma web predisposta dal MIUR. In caso di iscrizioni presentate al di fuori del predetto periodo il modello da utilizzare è cartaceo reperibile in segreteria e/o sul sito.

La Segreteria compatibilmente con l'afflusso del momento garantisce lo svolgimento delle procedure nel più breve termine possibile.

Il rilascio di certificazioni, sarà effettuato, durante il normale orario di apertura al pubblico, entro tre giorni lavorativi per iscrizione e frequenza, ed entro cinque per quelli riportanti votazioni o giudizi.

Gli attestati verranno consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, mentre le schede di valutazione degli alunni saranno consegnate dai docenti incaricati entro il mese di giugno.

L'utenza potrà prendere visione delle diverse informative all'albo on-line della scuola e sul registro

elettronico.

Trasparenza

La pubblicità degli atti avviene mediante la pubblicazione alla sezione "Albo On line" e gli adempimenti inerenti alla trasparenza mediante la sezione "Amministrazione Trasparente" del sito dell'Istituto

A richiesta è consentita la visione di documenti depositati agli atti della scuola nei limiti previsti dal Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR).

Parte Quarta - Condizioni ambientali della scuola

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità:

- Igiene
- Sicurezza
- Spazi interni ed esterni

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario, specie quello delle scuole materne ed elementari, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare e sollecitare gli enti preposti ad attivarsi al fine di garantire agli alunni la sicurezza dell'edificio scolastico e il buon funzionamento dell'impianto antincendio, idrico, elettrico e di riscaldamento.

Per ogni edificio scolastico vengono redatti annualmente dal R.S.P.P. monitoraggi sulle strutture e piani di evacuazione come previsto dal D.lgs. 81/2008.

Parte Quinta - Procedura dei reclami

In caso di malfunzionamenti o comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi è possibile presentare dei reclami espressi in forma orale, scritta, telefonica, via e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico e/o del D.S.G.A al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Parte Sesta - Valutazione dell'Istituzione Scolastica

La scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. La valutazione del servizio viene effettuata tramite il R.A.V (Rapporto di AutoValutazione) d'Istituto, la verifica e il monitoraggio del Piano di Miglioramento, Piano Triennale dell'Offerta Formativa e l'esito dei questionari rivolti all'utenza per monitorare la qualità del servizio.

Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Anna Scimone

Firma autografa omessa
ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n.
39/1993