



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO

ISTITUTO COMPRENSIVO DI FALERNA-NOCERA TERINESE

VIA ROSARIO, 1 – 88042 FALERNA CZ - C.M. CZIC82500A C.F. 92012920796

Tel.0968 95056 - 0968 925807

e-Mail – czic82500a@istruzione.it – czic82500a@pec.istruzione.it – Web - www.ic-falerna-nocera.edu.it

Carta dei Servizi

A . S . 2 0 2 3 / 2 0 2 4

(ai sensi art.2 D.P.C.M. 07.06.95 - G.U. 138 del 15.06.95)





La carta si sviluppa nelle seguenti parti:

PREMESSA

- Definizione della Carta e sue funzioni.....3

PRINCIPI FONDAMENTALI.....3

- Uguaglianza
- Imparzialità e regolarità
- Accoglienza e integrazione
- Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
- Partecipazione, efficienza, trasparenza
- Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

PARTE I: Area didattica7

PARTE II: Servizi Amministrativi e Ausiliari10

PARTE III: Condizioni ambientali della scuola, igiene e sicurezza.....11

PARTE IV: Reclami e valutazione del servizio erogato13



PREMESSA

La presente carta dei servizi ha lo scopo di fornire agli alunni e ai genitori una visione chiara e trasparente del servizio offerto e dell'impegno della scuola nella sua realizzazione.

Si ispira ai principi espressi negli art. 3, 33, 34, 21 della Costituzione Italiana nonché a quanto disposto dalle leggi 1859/62, 348/73, 517/77, 104/92, 107/2015 e dalle relative circolari applicative e garantisce l'attuazione dei suddetti principi fondamentali.

La Carta dei servizi è contenuta nel Regolamento di Istituto

PRINCIPI FONDAMENTALI

La scuola assume come prospettiva di impegno educativo i seguenti principi:

UGUAGLIANZA

La scuola assicura pari opportunità a ciascun alunno, **senza discriminazione alcuna**, attraverso l'adozione dei seguenti criteri:

- criteri collegiali di assegnazione degli alunni alle classi (vedi Regolamento di Istituto)
- valorizzazione delle esperienze e della cultura di ciascuno ;
- soluzioni organizzative, didattiche e formative in grado di ottemperare ai bisogni degli alunni per favorire al massimo la socializzazione e l'integrazione culturale;
- progettazione di percorsi educativi e didattici che forniscano a tutti gli alunni uguali opportunità;
- iniziative progettuali volte alla conoscenza della storia e della cultura dei paesi di provenienza degli alunni ;
- collaborazione con le strutture socio-sanitarie del territorio al fine di garantire ogni possibile assistenza agli alunni in situazione di difficoltà.

La Scuola si impegna a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione di tutti gli alunni con imparzialità, senza alcuna discriminazione e senza esclusione di quei soggetti che si trovano in difficoltà di apprendimento, degli stranieri e degli alunni diversamente abili. A tal fine gli insegnanti si impegnano a conoscere e valorizzare le attitudini individuali di ciascun alunno, tenendo presenti tre punti essenziali:

- la creatività intesa come capacità espressiva dell'alunno, per promuovere, attraverso forme di *cooperazione*, l'iniziativa, l'autonomia e la responsabilità;
- la collaborazione tra la scuola e la famiglia, in modo da realizzare un clima sociale positivo nella vita scolastica quotidiana;
- l'attuazione di percorsi personalizzati che, attraverso una didattica differenziata, garantiscano a tutti gli alunni il successo formativo.

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

La scuola, attraverso le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni ad essa collegate, si atterrà a criteri di obiettività ed equità e cercherà di prevenire e/o rimuovere ostacoli e disservizi che impediscano le regolarità e la continuità del servizio scolastico nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale scolastico, i genitori saranno informati mediante opportune comunicazioni pubblicate sul sito istituzionale della scuola e/o inviate in bacheca Argo "Area riservata famiglie".

Inoltre il Dirigente Scolastico può assumere decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/ sospendere il servizio scolastico, in base al numero di adesioni allo sciopero da parte del personale docente, amministrativo ed ausiliario.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si vuole configurare come luogo di benessere, in cui ognuno possa sentirsi a proprio agio



in un clima di fiducia e di accoglienza al fine di rimuovere barriere, agevolare la conoscenza, gli scambi e le interazioni, esercitare il diritto allo studio e promuovere forme di prevenzione di qualunque tipo di disagio scolastico.

A tal fine l'Istituto, nell'ambito del progetto Continuità, organizza attività di accoglienza rivolte ai nuovi alunni iscritti e alle loro famiglie e finalizzate alla conoscenza della nuova struttura scolastica (aspetti organizzativi, regolamento di Istituto, linee guida del POF).

All' inizio dell'anno scolastico sono fornite le seguenti informazioni relative all'organizzazione della scuola: l'orario delle lezioni, l'accoglienza degli alunni, una panoramica del percorso formativo, i momenti di incontro con i genitori, le regole in caso di assenza.

L'Istituto si impegna ad organizzare l'orario delle lezioni al fine di soddisfare le esigenze degli alunni di religioni diverse da quella cristiana di confessione Cattolica e garantisce, inoltre, il diritto all'istruzione e all'integrazione degli alunni in situazione di svantaggio o diversamente abili.

Con particolare attenzione a quanto sancito dalla legge 104/92, promuove, altresì, una cultura dell'integrazione che sia fonte di ricchezza e di crescita umana e sociale di tutta la comunità scolastica.

A tal fine la Scuola opera attraverso le seguenti risorse: uso dei laboratori per progetti comuni, svolgimento delle attività per gruppi nell'ambito della classe, programmazione individualizzata che preveda la realizzazione di percorsi individuali e/o differenziati di apprendimento, riunioni periodiche del GLI per cogliere tutte le opportunità di risoluzione dei problemi inerenti lo svantaggio, flessibilità organizzativa in termini di orario giornaliero e settimanale di lezione, coinvolgimento e co-progettazione con gli EE.LL per una proficua soluzione di problemi.

La programmazione delle attività di sostegno è dunque parte integrante del progetto di Istituto, con il quale si raccorda per quanto concerne gli obiettivi educativi e le mete formative generali, anche se richiede l'elaborazione di progetti educativi individualizzati commisurati alle singole situazioni e agli obiettivi che ciascun alunno può conseguire in relazione alle sue capacità.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

- Le famiglie hanno facoltà di scegliere tra 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, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.). Il Consiglio di Istituto fissa i criteri per l'accettazione degli alunni nel caso di eccedenza di domande di iscrizione
- La nostra scuola mette a disposizione dell'utenza tutti gli strumenti atti a far conoscere strutture, forme organizzative, attività progettuali etc (Carta dei Servizi, il POF per il corrente anno scolastico, il PTOF PER IL TRIENNIO successivo e il Regolamento d'Istituto da consultare in Segreteria o sul sito istituzionale della scuola).
- L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

CRITERI DI FORMAZIONE DELLE CLASSI

La scuola garantisce la pari opportunità formativa a tutti gli alunni attraverso:

- CRITERI COLLEGIALI DI ASSEGNAZIONE DEGLI ALUNNI ALLE CLASSI

Le classi sono formate secondo i seguenti criteri:

Scuola dell'Infanzia

- eterogeneità delle fasce d'età
- equa distribuzione di maschi e femmine
- equilibrio numerico.
- equa distribuzione dei bambini appartenenti alle diverse culture



- disponibilità ricettiva della Scuola.

Scuola Primaria e Scuola Secondaria di primo grado

Alla formazione delle prime classi si procede dopo avere raccolto le domande dei genitori relative alla scelta dell'Offerta Formativa.

Contribuiscono alla formazione delle classi gli incontri tra Docenti della Scuola Primaria e Secondaria, organizzati per favorire la continuità e la conoscenza degli alunni. Allo stesso scopo possono essere organizzati incontri con le famiglie.

Le classi saranno formate secondo i seguenti criteri:

- equa ripartizione dei gruppi provenienti dalle diverse scuole;
- equilibrio numerico.
- omogeneità delle classi tenendo conto delle diverse fasce di livello
- suddivisione omogenea tra maschi e femmine
- eterogeneità delle fasce d'età
- equa distribuzione degli alunni appartenenti alle diverse culture
- disponibilità ricettiva della Scuola.
- accoglimento delle preferenze espresse dai genitori, solo per motivi rilevanti da sottoporre al Dirigente e fatta salva l'esigenza di formazione equilibrata delle classi;
- abbinamento gruppo-classe e sezione tramite sorteggio effettuato dal Dirigente Scolastico, alla presenza dei Docenti delle Classi Prime;

Nel caso di un numero di richieste di iscrizioni eccedente alle reali disponibilità della scuola, si darà priorità alle domande tenendo conto dei seguenti requisiti

- a) bambini con bisogni educativi certificati e/o diagnosticati
- b) frequenza nello stesso plesso di fratelli/sorelle
- c) famiglie monoparentali
- d) particolari impegni lavorativi dei genitori da documentare
- e) residenza nello stesso Comune dove è ubicata la scuola
- f) genitori separati

Gli alunni, di norma, continueranno a frequentare le classi successive nella stessa sezione cui si sono iscritti in prima, salvo particolari specifiche situazioni disciplinari, educative/didattiche e ambientali per le quali il Dirigente può verificare la necessità di uno spostamento in altra sezione o altro plesso.

Inserimento alunni ripetenti.

Fermo restando la competenza spettante al Dirigente (valutazioni specifiche e discrezionali), i ragazzi, di norma, continueranno a frequentare le stesse sezioni di appartenenza.

Per particolari motivi didattici e/o disciplinari, e/o problemi legati ad eccedenza di numero di alunni frequentanti una classe, sentite le richieste motivate del Consiglio di Classe, il Dirigente prende in considerazione la possibilità di un cambio di sezione.

Inserimento di alunni disabili.

Per la formazione delle classi prime, gli alunni disabili verranno inseriti in classi (di norma) con un numero inferiore di alunni rispetto alle altre classi.

Inoltre, sarà previsto non più di un alunno disabile per classe; la presenza di due alunni disabili nella stessa classe potrà essere prevista solo in ipotesi residuale e solo in caso di handicap lievi.

In caso di ripetenza, gli alunni certificati saranno, in linea generale, salvo motivate esigenze, inseriti nella stessa sezione.

Inserimento alunni stranieri

Si procede ai sensi della normativa vigente.

Si procede in particolare: l'assegnazione degli alunni stranieri terrà conto di:

- eventuali problematiche degli alunni inseriti o da inserire conosciute anche attraverso il contatto con Enti ed Associazioni di riferimento per gli immigrati
- grado di alfabetizzazione accertato attraverso notizie reperite dalla famiglia e attraverso prove predisposte



- fascia di età adeguata, di massima riferibile a quella anagrafica
- piani di studio ulteriormente personalizzati
- valorizzazione di ogni possibile occasione che permetta il riferimento alla cultura di origine per favorire l'interscambio culturale
- presenza di mediatori culturali, come supporto linguistico agli alunni e come tramite per favorire la comunicazione nella lingua d'origine con le famiglie Sul tema si rimanda anche al Regolamento d'Istituto e alle linee guida per l'accoglienza di alunni stranieri.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali dei servizi.

L'Istituzione Scolastica promuove e favorisce iniziative e attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

Il Dirigente Scolastico convoca nel periodo di ottobre/novembre i Consigli di classe, aperti a tutti i genitori, per illustrare la situazione della classe e la progettazione educativo/didattica del Consiglio di classe, delle equipe pedagogiche e dei singoli docenti.

Il Dirigente Scolastico, sulla base dei criteri stabiliti dal Collegio dei docenti, predispone nella fase d'avvio dell'anno scolastico, il Piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento e lo pubblicizza adeguatamente.

Convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della scuola.

Le informazioni riguardanti i genitori e gli alunni vengono fornite agli interessati con apposite e tempestive comunicazioni.

I docenti incontrano i genitori durante le assemblee programmate annualmente, durante colloqui personali, nonché durante le riunioni degli Organi Collegiali (Consigli d'Interclasse, di Istituto).

LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento che ha come obiettivo quello di promuovere, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni, tutelando la coscienza morale e civile di ogni singolo discente.

Ogni docente si impegna a svolgere la propria personale attività didattica secondo le linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti (e dalle sue articolazioni funzionali) e formalizzate nel POF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento su cui si fondano la capacità professionale e la creatività di ogni insegnante.

L'Istituto ritiene fondamentale la formazione del personale e pertanto, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, organizza direttamente corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale.



PARTE I

AREA DIDATTICA

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

a) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

- Ai sensi del comma 14 della legge 107 del 13/07/2015, il collegio dei docenti elabora entro il mese di ottobre, il PTOF (piano triennale dell'Offerta Formativa) seguendo gli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte di gestione e amministrazione definite non più dal Consiglio d'Istituto, ma dal Dirigente Scolastico. Tale piano triennale predisposto dall'istituzione scolastica sarà comunque rivedibile annualmente entro il mese di ottobre; il PTOF è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'Istituzione Scolastica ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa che la scuola adotterà nell'ambito della propria autonomia; individua il proprio fabbisogno di attrezzature e di materiali, nonché di posti dell'organico dell'autonomia di cui al comma 64 della legge 107 del 13/07/2015. Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. Parte integrante del PTOF è il CURRICOLO VERTICALE DELLE DISCIPLINE del nostro istituto, elaborato in coerenza con la progettualità dell' Offerta formativa adottata **nel** piano triennale, nel rispetto delle Indicazioni Nazionali per il Curricolo del 2012, delle Competenze Chiave Europee (2006) e delle Competenze di Cittadinanza. Il **Curricolo verticale** organizza e descrive l'intero percorso formativo che l'alunno compie, dalla **scuola** dell'infanzia alla **scuola** secondaria.

Il PTOF viene diffuso mediante pubblicazione su albo e sito web dell'Istituto.

b) PIANO ANNUALE DI INCLUSIONE

- c) definisce strategie e metodi per il successo formativo degli alunni con bisogni educativi speciali (alunni diversamente abili certificati, alunni con disturbi evolutivi specifici, alunni in situazione di svantaggio); Nel rispetto della vigente normativa la scuola predispone **Progetti Educativi Individualizzati e Piani Didattici Personalizzati per gli alunni con bisogni educativi speciali.**

d) REGOLAMENTO D'ISTITUTO CHE comprende, in particolare, le norme relative a:

- ✓ vigilanza degli alunni;
- ✓ comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- ✓ uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- ✓ conservazione delle strutture e delle dotazioni.
- ✓ modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di riunioni degli organi collegiali;
- ✓ organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

Esso comprende anche le norme relative a:

- ✓ Orario delle lezioni
- ✓ Rispetto del patrimonio scolastico
- ✓ Rapporti alunni-docenti-genitori
- ✓ Diritti e doveri degli alunni
- ✓ Comunicazioni alle famiglie

e) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 235 del 21/11/07)

E' il documento - che deve essere firmato da genitori e studenti contestualmente all'iscrizione a scuola - che enuclea i principi e i comportamenti che scuola, famiglia e alunni condividono e si impegnano a rispettare.

f) LIBRI DI TESTO

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di



riferimento la validità culturale, didattica, educativa, con particolare riguardo agli obiettivi didattici ed educativi e la rispondenza alle esigenze degli alunni.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile **l'equa distribuzione nell'uso dei testi scolastici** a scuola nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da portare nello zaino.

g) COMPITI A CASA

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto **dell'orario settimanale riferito** al carico di lavoro delle singole discipline, in modo da non escludere la possibilità per gli alunni di accedere ad altre esperienze a valenza formativa nel tempo extrascolastico e dei rientri pomeridiani.

h) RAPPORTI DOCENTI-ALUNNI

Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non ricorrono ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti. Le punizioni non hanno una forma repressiva ma sono sempre essere inserite in un contesto educativo.

ORARIO DELLE LEZIONI

- la scuola comunica e fornisce all'utenza, tramite pubblicazione sul sito Web istituzionale, il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni;
- in caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione sul registro elettronico (bacheca elettronica sez. Famiglie) e sul sito web istituzionale, sui servizi assicurati. La **Bacheca elettronica della scuola** è uno strumento semplice e pratico messo a disposizione dal sistema Argo ScuolaNEXT per poter condividere con le famiglie informazioni e documenti. In quanto bacheca pubblica può essere consultata da tutte le utenze del nostro IC (genitori e insegnanti) che abbiano la password di accesso assegnata dal sistema Argo ScuolaNEXT

VIGILANZA NEI CONFRONTI DEGLI ALUNNI

- il personale in servizio si attiene a un apposito Regolamento di vigilanza interno;
- per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita della scuola, al termine delle lezioni stesse;
- i docenti assicurano la vigilanza durante tutte le attività previste dal Piano Triennale dell'Offerta Formativa, incluse le uscite sul territorio, le visite guidate e i viaggi di istruzione;
- la vigilanza è garantita anche in caso di sciopero, secondo le modalità previste da leggi e contratti vigenti;
- **durante l'intervento di esperti, in aula o in altra sede, il responsabile della vigilanza è sempre l'insegnante**

COMUNICAZIONE CON I GENITORI (O CHI ESERCITA LA POTESTÀ GENITORIALE)

- i docenti sono disponibili previa appuntamento a colloqui personali con le famiglie degli alunni;
- sono calendarizzati a inizio anno scolastico incontri con le famiglie, che avvengono secondo modalità definite dagli Organi Collegiali.
- nella scuola primaria e secondaria di 1° grado il mezzo principale per la comunicazione Scuola-Famiglia è il Registro elettronico.
-



VALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI E DELLE COMPETENZE

E' prevista a livello di PTOF e di curriculum di Istituto l'adozione di parametri comuni per la misurazione e la valutazione degli apprendimenti degli alunni; - sono previsti a livello di PTOF e di curriculum di Istituto protocolli comuni per la valutazione e la certificazione delle competenze degli alunni al termine del ciclo di istruzione;

Aspetti organizzativi

Organizzazione Orario Scolastico

- I docenti di scuola dell'infanzia svolgono 25 ore settimanali frontali con gli alunni
- I docenti di scuola Primaria svolgono 24 ore settimanali suddivise in :
 - ✓ 22 di docenza frontale con gli alunni
 - ✓ 2 di programmazione.

Le ore di compresenza (qualora ve ne fossero) vengono utilizzate per attività deliberate annualmente dal Collegio dei Docenti, tenuto conto delle indicazioni normative e delle necessità della scuola.

I docenti di scuola Secondaria di primo grado svolgono 18 ore settimanali di docenza frontale con gli alunni.

Il Collegio dei docenti, quale responsabile dell'attività educativa e didattica collegiale si articola in Dipartimenti, Commissioni, docenti con Funzioni Strumentali, Referenti di progetto, Coordinatori di classe e docenti con incarichi particolari, mediante assegnazione di funzioni e compiti specifici.

Dipartimenti e commissioni

Entro il primo mese di attività, il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte dei responsabili dei Dipartimenti e delle Commissioni, predisporrà un calendario di massima delle attività da sottoporre all'approvazione degli organi competenti per materia.



PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI E AUSILIARI

Organigramma dell'Ufficio di Segreteria

Dirigente Scolastico	Prof .ssa Rosaria Calabria
Direttore Servizi Generali Amministrativi	Sig.ra Anita Castello
Assistenti Amministrativi	Adriano Rocca Massimo Stella Annamaria Antonella Esposito Domenica Giovanna Ambrosio Rossella Orlando

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale predisposto dal DSGA, il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti, personale ausiliario) e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale di istruzione.

Durante il periodo di svolgimento delle lezioni gli Uffici di Segreteria funzionano dal lunedì al sabato con i seguenti orari: dalle ore 7,45 alle ore 13,45; Sono escluse le giornate di chiusura prefestive fissate dal Consiglio di Istituto.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, **sono aperti al pubblico** tutti i giorni tranne il sabato, dalle ore 10:00 alle ore 13:00.

Gli orari sono pubblicati sul sito internet ed esposti al pubblico. Ogni eventuale variazione sarà tempestivamente comunicata.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico preferibilmente su appuntamento (anche telefonico)

Il DSGA riceve tutti i giorni dalle ore 11,00 alle ore 13,00

I servizi amministrativi scolastici intrattengono inoltre rapporti di stretta collaborazione con tutte le istituzioni territoriali, in primo luogo con gli Uffici Comunali.

L'istituzione scolastica individua i *fattori di qualità* dei servizi amministrativi e li *pubblicizza* come di seguito riportato:

Fattori di Qualità

- ✓ **Celerità delle procedure:** la celerità delle procedure sarà garantita attraverso l'ottimizzazione dell'uso delle risorse strumentali e professionali esistenti.
- ✓ **Trasparenza:** la trasparenza riguarderà tutti gli atti non vincolati dal segreto d'ufficio e non sottoposti ai limiti della normativa vigente sull'accesso a dati e documenti sensibili.
- ✓ **Informatizzazione:** la piena informatizzazione dei servizi sarà garantita attraverso il potenziamento delle apparecchiature informatiche e attraverso i software.
- ✓ **Tempi di attesa:** si cercherà di ridurre al minimo i tempi di attesa agli sportelli.
- ✓ **Flessibilità:** viene adottata la flessibilità degli orari in modo da favorire le esigenze dell'utenza anche in orario pomeridiano.

RILASCIO CERTIFICAZIONI

La certificazione di competenza dell'Istituto (certificati di servizio; certificati di frequenza; nulla-osta per il trasferimento degli alunni presso un'altra sede scolastica; ecc.) viene rilasciata previa



richiesta degli interessati indirizzata al Dirigente Scolastico – entro e non oltre sette giorni lavorativi dalla data di acquisizione della stessa al protocollo. Se si tratta di documentazione che coinvolge altre istituzioni pubbliche, i tempi potranno essere più lunghi e verranno comunque comunicati al richiedente anche in modo formale, seguendo le disposizioni della L. n° 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni. E' da escludere il rilascio immediato di qualsiasi certificazione, ovvero l'immediata emissione di provvedimenti amministrativi come, ad esempio, i contratti individuali di lavoro del personale, i quali sono comunque preceduti dai provvedimenti di individuazione dell'avente diritto che vengono immediatamente resi pubblici tramite affissione all'Albo.

ISCRIZIONI.

Le iscrizioni si svolgono secondo quanto stabilito dal MIUR nel periodo gennaio/febbraio. La scuola predispose apposita modulistica e provvede a pubblicarla sul sito dell'Istituto. Nel periodo delle iscrizioni il personale di segreteria è a disposizione delle famiglie che non dispongono della possibilità di effettuare l'iscrizione on line, previo appuntamento.

TRASPARENZA E PUBBLICAZIONE DEGLI ATTI

La Scuola ritiene che la trasparenza nei rapporti interni e in quelli con l'utenza, sia condizione fondamentale per favorire la condivisione del progetto formativo e la partecipazione democratica alla gestione della scuola.

Questo principio, in linea con i valori di cui all'art. 21 della Costituzione, è garantito da un'informazione chiara e completa, attraverso i seguenti strumenti:

- ✓ Amministrazione trasparente;
- ✓ l'albo sindacale;
- ✓ sito Web Istituzionale;

Le delibere con rilevanza esterna sono opportunamente pubblicate attraverso l'esposizione all'Albo e sul sito. I verbali degli Organi Collegiali, contenuti in appositi registri, depositati presso la Direzione, sono a disposizione per la consultazione di chi ne faccia richiesta secondo le procedure previste dalla Legge n.241/90 riguardante la "trasparenza degli atti amministrativi".

Le convocazioni formali degli organi collegiali avvengono con congruo anticipo, tranne i casi di straordinaria ed assoluta urgenza che non seguono, per ovvi motivi, il calendario previsto per gli incontri e le assemblee.

La scuola, inoltre, per realizzare la funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, consente l'uso dei suoi edifici al di fuori dell'orario scolastico per attività sportive, per le riunioni dei genitori e dei docenti, previa autorizzazione del Dirigente Scolastico.

PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI PERSONALI

Questo istituto garantisce il rigoroso rispetto del Decreto Legislativo 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali) nei confronti del personale della scuola, degli studenti e delle loro famiglie

Titolare del trattamento è "l'Istituto Comprensivo", rappresentato dal Dirigente Scolastico.

Responsabile del trattamento è il DSGA dell'Istituzione.

SERVIZI AUSILIARI

Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare, assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici, collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni, cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche, accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.



PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA IGIENE E SICUREZZA

- i) L'Istituto si impegna ad assicurare in ogni ambiente scolastico appropriate condizioni igieniche e il maggior livello di sicurezza possibile, al fine di garantire al massimo il benessere degli allievi e una permanenza confortevole a scuola, nei limiti imposti dalle caratteristiche stesse delle varie strutture.
- j) Le condizioni igieniche e di funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale ausiliario.
- k) La vigilanza degli alunni all'interno del complesso scolastico è affidata ai docenti ed al personale ausiliario, secondo le norme e i contratti vigenti.
- l) L'Istituto si impegna in particolare a sensibilizzare le istituzioni (Comune) tenute a garantire la sicurezza interna ed esterna.
- m) L'orario di disponibilità e le modalità di utilizzo di spazi e strutture (laboratori, palestra, biblioteca) è esposto in ogni ambiente all'inizio dell'anno scolastico e viene aggiornato a cura dei responsabili nominati dal Dirigente. I
- n) Il Dirigente scolastico, in qualità di datore di lavoro responsabile, provvede alla redazione del Documento di Valutazione dei Rischi e cura l'organizzazione del servizio di prevenzione e protezione, coadiuvata dal Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS), nominato dall'assemblea dei lavoratori. Sono previste nel corso dell'anno prove di evacuazione coordinate dal responsabile per la sicurezza. (RSPP) In tutti i plessi sarà curata l'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.
- o) La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna.



PARTE IV

RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori e al personale. I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e consentono di formulare proposte. Il Dirigente scolastico presenta periodicamente al Consiglio di istituto motivata relazione sulla direzione e il coordinamento dell'attività formativa, organizzativa e amministrativa al fine di garantire la più ampia informazione e un efficace raccordo per l'esercizio delle competenze degli organi della istituzione scolastica

RECLAMI

Nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola, le proposte, i reclami, il monitoraggio e la valutazione del servizio sono concepiti come strumenti per il miglioramento del servizio stesso; in tale prospettiva i momenti della partecipazione e della valutazione sono considerati interdipendenti e legati tra loro, poiché vedono coinvolti tutti i soggetti (personale interno, famiglie). I genitori, sia personalmente che tramite i rispettivi rappresentanti possono formulare pareri e presentare proposte. In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta dei servizi scolastici, i reclami possono essere espressi sia in forma scritta che orale o telefonica, purché sia sempre dichiarata la generalità del proponente. Il Dirigente scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponderà tempestivamente e comunque non oltre i cinque giorni, attivandosi in primo luogo a rimuovere le cause del reclamo e/o coinvolgendo chi di competenza (docente, non docente, genitore ecc.) Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. I reclami relativi alle sanzioni disciplinari possono essere rivolti anche all' "Organo di garanzia" dell'Istituto.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. La presente carta dei servizi è stata approvata dal Consiglio d'Istituto nella seduta del e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti anche sul sito istituzionale della scuola. Essa è soggetta, comunque, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli organi collegiali.