



ISTITUTO COMPRENSIVO "L. CIULLI PARATORE"
SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI I GRADO
VIA F. VERROTTI 44 – PENNE (PE) – TEL. 085/8279537
C.F. 80006810685 – C. M. PEIC80500B
e-mail: peic80500b@istruzione.it peic80500b@pec.istruzione.it

Carta dei Servizi

PREMESSA

La presente Carta dei servizi è un documento di garanzia e di tutela dei diritti degli utenti e del personale. Essa si affianca al Piano triennale dell'offerta formativa, al Regolamento d'istituto e al Patto di corresponsabilità.

Definisce criteri, modi e tempi di accesso ai servizi di questo Istituto Comprensivo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza

1.1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

2. Imparzialità e regolarità

2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola garantisce continuamente, attraverso l'azione dei docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, dove previsto, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

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 dei genitori e degli alunni, l'inserimento degli studenti diversamente abili o con disturbi dell'apprendimento con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità al fine di garantire a tutti il diritto all'istruzione e ad una piena integrazione.
3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

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 fra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande saranno considerati i criteri stabiliti nel Regolamento di Istituto.
4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi 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

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1. Personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, (vedi patto di corresponsabilità) nell'ambito degli organi e delle procedure

vigenti.

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

5.3. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

5.4. Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1. La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della persona, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.

PARTE I – AREA DIDATTICA

7. Didattica

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

7.2. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione e la pianificazione della didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

7.6. L'attività didattica svolta è documentata giorno per giorno sui registri individuali dei docenti e sui registri di classe.

8 Piano dell'offerta formativa

8.1 La scuola garantisce l'elaborazione e la pubblicizzazione del Piano dell'offerta formativa.

8.2 Il Piano dell'offerta formativa esplicita la progettazione curricolare, extra-curricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.

8.4 Il Piano dell'offerta formativa è reso pubblico e consegnato agli alunni e alle famiglie all'atto dell'iscrizione. Esso è inoltre pubblicato sul sito web della scuola .

9 Regolamento d'istituto

9.1 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Regolamento di istituto.

9.2 Il Regolamento d'istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto, nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione.

9.3 Il Regolamento d'istituto, approvato dal Consiglio d'istituto, è strumento di garanzia di diritti e doveri. Esso comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni, sanzioni e ricorso all'organo di garanzia;
- regolamentazione di frequenza, ritardi, uscite, assenze e giustificazioni;

- uso delle aule e degli spazi comuni;
- uso delle attrezzature;
- svolgimento di viaggi d'istruzione e visite guidate.

10 Programmazione e pianificazione della didattica

10.1. Le linee guida della programmazione e della pianificazione della didattica sono esposte nel Piano dell'offerta formativa

10.2. La programmazione relativa a ciascuna classe è presentata agli utenti in occasione della prima riunione del Consiglio di Intersezione/interclasse/classe aperta ai rappresentanti dei genitori.

10.3. I documenti di programmazione annuale dei Dipartimenti, i piani di lavoro individuali e le relazioni finali dei docenti sono conservati nei locali dell'Istituto.

PARTE II - AREA AMMINISTRATIVA

11. Fattori di qualità

11.1. La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- trasparenza e celerità delle procedure;
- riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
- completa informatizzazione dei servizi di segreteria.

12. Standard specifici delle procedure

12.1 La scuola fissa i seguenti standard specifici di procedura, garantendone l'osservanza:

- ⌚ tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste;
- ⌚ Contatto telefonico con i genitori in caso di malattia o di infortunio di un allievo, nonché quando, su segnalazione dei docenti, si renda necessario informare le famiglie tempestivamente di fatti o atti che riguardano i propri figli.
- ⌚ La procedura di **iscrizione** degli alunni della scuola dell'infanzia è effettuata presso la segreteria dell'Istituto in giorni prestabiliti e secondo un orario pubblicizzato in modo efficace, entro le scadenze previste ; per la primaria e la secondaria di primo grado l'iscrizione è on-line, ma la segreteria è a disposizione in caso di necessità.
- ⌚ Il **rilascio di certificati** è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico: normalmente il rilascio avviene entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
- ⌚ Consegna a vista, a partire dal quinto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, di attestato o documento sostitutivo dei diplomi; i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti delegati.

12.2 L'apertura al pubblico dell'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, durante il periodo scolastico è prevista

dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 9:30 e martedì e giovedì dalle 15.30 alle 16.30

Dalla sospensione delle attività didattiche e fino al nuovo avvio, la Segreteria non effettua più il ricevimento pomeridiano

PARTE III - AMBIENTE

13. Condizioni ambientali della scuola

13.1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza.

13.2. È disponibile presso l'ufficio del Dirigente copia del documento di valutazione del rischio e copia del piano di emergenza.

PARTE IV – PRIVACY

14. Privacy e sicurezza dei dati personali

14.1. L'Istituto applica quanto stabilito dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il Codice in materia di protezione di dati personali, e segnatamente gli artt. 34 ss., nonché l'allegato B del suddetto d.lgs., contenente il Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza.

PARTE V – SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

15. Reclami

15.1. I Genitori, gli insegnanti, gli alunni e tutti gli operatori scolastici hanno la possibilità di esprimere al Dirigente scolastico osservazioni, richieste, reclami in ordine a problemi, disfunzioni, presunte irregolarità relativi al servizio scolastico.

15.2. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

15.3. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere formalizzati e sottoscritti.

15.4. I reclami anonimi possono essere presi in considerazione solo se espressi in forma scritta e se sono circostanziati.

15.5. Il Dirigente scolastico, per quanto di sua competenza o individuando i giusti referenti, si impegna a rimuovere, nel minor tempo possibile, le cause che hanno provocato il reclamo e risponde entro quindici giorni in forma orale o, se richiesto, scritta ai reclami di sua competenza.

15.6. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

16. Gradimento del servizio.

16.1. Al fine di offrire un contributo di proposte migliorative tutte le componenti scolastiche e gli utenti, a campione, vengono sollecitati alla compilazione di questionari di gradimento o di altre forme di rilevazione e/o confronto che costituiscono elementi utili per il miglioramento del processo formativo e del servizio amministrativo.