

	MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA <b>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "Leonardo da Vinci"</b> <b>Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado</b> – 84062 Olevano sul Tusciano (SA) -	
<b>Codice Fiscale:</b> 80025740657	<b>Sito internet:</b> www.icolevanost.it	<b>Codice.Mecc. :</b> SAIC86400A
<b>Tel/Fax :</b> 0828 612056	<b>E-mail:</b> saic86400a@istruzione.it	<b>Codice Autonomia:</b> N°109
<b>Telefono:</b> 0828 307691	<b>P.E.C.:</b> saic86400a@pec.istruzione.it	<b>Indirizzo:</b> Via Risorgimento

Prot. n. 3090 /A39

Delibere: Collegio dei Docenti n° 2 del 11/09/2015

Consiglio di Istituto n° 2 del 03/11/2015

## CARTA DEI SERVIZI

### Introduzione

LA CARTA DEI SERVIZI è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In essa sono descritte finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio è attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazioni, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale sia degli utenti. S'ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti i lavoratori e la struttura nel rispetto di tali principi.

### PARTE PRIMA

#### UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

A ogni alunno sono offerte pari opportunità formative sulla base delle caratteristiche personali e dei pre-requisiti individuali.

#### IMPARZIALITA'E REGOLARITA'

Tutto il personale della scuola deve ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività e giustizia ed è tenuto ad agire con imparzialità ed equità.

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.

## **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola s'impegna, con opportuni atteggiamenti e adeguate azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza, l'inserimento, l'integrazione degli alunni con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità, nonché a favorire l'accoglienza dei genitori e il loro coinvolgimento nel processo formativo.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni che presentano difficoltà di vario genere (diversamente abili, disagi familiari, difficoltà d'apprendimento).

## **DIRITTO DI SCELTA, DIRITTO-DOVERE ALL'ISTRUZIONE E FREQUENZA.**

La famiglia ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, pertanto nell'istituto comprensivo di Olevano sul Tusciano saranno accolti tutti gli alunni nei limiti della capienza obiettiva di ciascun plesso.

L'obbligo scolastico, ora diritto-dovere all'istruzione, e la regolarità della frequenza sono assicurati dalla scuola nei termini che derivano dalle vigenti disposizioni di legge, anche in collaborazione con le diverse istituzioni coinvolte.

## **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.**

Scuola, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I comportamenti di ciascuno devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

La scuola intesa come centro di promozione culturale, sociale e civile s'impegna a favorire le attività extrascolastiche coerenti con la sua funzione, e consentirà l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, previa autorizzazione del Consiglio d'Istituto.

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

L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, s'informa a criteri d'efficienza, d'efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

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

## **LIBERTA' D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

Nel rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti, per attuare i suoi compiti, la scuola si organizza in modo funzionale rispetto agli obiettivi educativi da perseguire: quindi, mentre segue le linee d'indirizzo nazionale su quali debbano essere i contenuti formativi e le abilità fondamentali da perseguire, predispone un'adeguata progettazione e organizzazione didattica, affinché i programmi nazionali possano essere attuati muovendo dalle effettive capacità ed esigenze di apprendimento di ciascun alunno.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'amministrazione che, compatibilmente con la disponibilità finanziaria, assicura interventi organici e regolari.

## **AREA DIDATTICA E CONTRATTO FORMATIVO.**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantire l'adeguatezza delle proposte alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. Nel proprio intervento la scuola si avvale della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per favorire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di agevolare il percorso di crescita e di apprendimento di ciascuno, e per promuovere l'armonico sviluppo della personalità degli alunni.

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, è effettuata sulla base della programmazione educativa e didattica privilegiando i testi che siano:

- Adeguati al bagaglio culturale degli alunni;
- Chiari nel linguaggio, aggiornati e completi nei contenuti;
- Semplici e accattivanti nella grafica;
- Contenuti nel prezzo;
- Suddivisi in fascicoli se si tratta di volumi triennali;
- Rispettosi delle normative riguardanti il peso;
- Uniformità di scelta per tutti i corsi dei singoli ordini di scuola.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la progettazione didattica esistente, e tiene presente la necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni e il tempo da dedicare ad altre attività extrascolastiche.

Nel rapporto degli alunni, in particolare con i più piccoli, i docenti si caratterizzano per l'assunzione di modalità colloquiali e di relazioni pacate, non coercitive. A fronte di eventuali problemi attinenti la sfera

emotivo – razionale di un alunno, l'insegnante è tenuto ad adottare opportune metodologie di intervento, circostanziate e programmate.

### **INFORMAZIONE AGLI UTENTI.**

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

all'albo:

- Orario di servizio del personale;
- Organico del personale (amministrativi, ausiliari, docenti);
- Organigramma degli Organi Collegiali;
- Calendari delle riunioni;
- Delibere del Consiglio d'Istituto;
- Piano dell'Offerta Formativa (P. O. F.);

a disposizione in segreteria:

- Programmazione;
- Valutazione finale sui risultati conseguiti;

comunicati tramite diario dell'alunno, per lettera o illustrati negli incontri scuola famiglia:

- Esiti delle verifiche e valutazioni;
- Convocazioni alle riunioni e calendario degli incontri;
- Valutazioni nell'erogazione del servizio.

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni d'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 si adopera per garantire la costante igiene dei servizi; la scuola s'impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Nel rispetto del D. L.vo n. 81 del 9 aprile 2008 la scuola predispone un piano annuale di prevenzione dei rischi che coinvolge tutti gli alunni e viene portato a conoscenza degli stessi, oltre che dei docenti e non docenti, tramite esercitazioni pratiche guidate dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Tutti plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene ed accoglienza:

## **SCUOLA D'INFANZIA**

L'incolumità degli alunni all'interno degli edifici tramite vigilanza del personale in servizio.

La custodia degli oggetti appartenenti ai bambini.

L'igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che alla fine dell'orario scolastico.

L'affissione in ogni aula dell'organigramma dell'emergenza e della planimetria dell'edificio.

La segnaletica per le vie di fuga all'interno degli edifici scolastici.

## **SCUOLA PRIMARIA**

La vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico per opera del personale della scuola.

L'igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezione, oltre che alla fine delle attività scolastiche.

L'affissione in ogni aula dell'organigramma dell'emergenza e della planimetria dell'istituto.

La segnaletica per le vie di fuga all'interno degli edifici scolastici.

## **SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO**

La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.

L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti durante la giornata scolastica ed alla fine dell'attività giornaliera.

L'affissione dell'orario delle classi con rispettive turnazioni.

L'informazione circa le modalità per la consultazione e l'utilizzazione degli strumenti didattici in dotazione all'istituto (libri ecc...).

L'affissione in ogni aula dell'organigramma dell'emergenza e della planimetria dell'edificio.

La segnaletica per le vie di fuga all'interno dell'edificio scolastico.

L'Ente locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ed ambientali, nelle scuole del proprio territorio, in ordine a:

Adeguamento degli edifici alle direttive UE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.

Eliminazione delle barriere architettoniche.

Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.

Vigilanza durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.

## **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Reclami**

I reclami, circostanziati e supportati da riscontri oggettivi, possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e 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, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti; tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico

## **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio e ai fini della definizione e puntualizzazione del Piano dell'Offerta Formativa, viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti ad un campione di docenti, genitori, alunni e personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti formativi, didattici e amministrativi del servizio, prevedono la possibilità di formulare risposte.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il docente con incarico di Funzione Strumentale per l'Autovalutazione d'Istituto, redige una relazione che viene sottoposta all'attenzione del Collegio Docenti e del Consiglio d'Istituto.

## **PARTE SECONDA**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'Istituto comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Tempi di attesa agli sportelli

- Flessibilità degli uffici a contatto col pubblico, sulla base delle indicazioni che provengono dal Piano dell'Offerta Formativa
- Tutela della privacy

Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

La distribuzione dei moduli di iscrizione alla scuola d'infanzia è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

La segreteria è di supporto alle famiglie per lo svolgimento della procedura di iscrizione on line alle classi della scuola primaria e secondaria di primo grado.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti verrà rilasciato dopo cinque giorni, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc...).

Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati successivamente alla pubblicizzazione dei risultati finali, nel rispetto delle modalità e dei tempi indicati dalla normativa ministeriale.

I documenti di valutazione degli alunni non ritirati direttamente o dal Capo d'Istituto o dai docenti incaricati possono essere richiesti direttamente all'Ufficio di segreteria, previa autorizzazione del Dirigente Scolastico.

I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro cinque giorni.

### **UFFICIO DI PRESIDENZA**

Di norma il Dirigente riceve i genitori, gli alunni ed il personale interno, per qualsiasi problema inerente la conduzione dell'istituto, tutti i giorni.

Il Dirigente Scolastico riceve i genitori tutti i giorni, escluso il sabato, dalle ore 11.00 alle ore 12.00.

In considerazione però dei numerosi impegni si consiglia di concordare telefonicamente un appuntamento.

### **UFFICIO DI SEGRETERIA**

Gli uffici di segreteria di norma sono aperti, sia al pubblico che al personale, tutti i giorni feriali escluso il sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

Il Direttore dei Servizi Generali Amministrativi riceve il personale interno tutti i giorni in orario d'ufficio compatibilmente con gli impegni di lavoro, ed il personale esterno dalle ore 11.00 alle ore 12.00 di tutti i giorni escluso il sabato.

La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome della scuola, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

## **GIORNI DI CHIUSURA**

Durante l'interruzione delle attività didattiche gli uffici e la scuola resterà chiusa nei giorni prefestivi salvo diversa disposizione del Dirigente Scolastico.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Dott.ssa Daniela Natalino

(firma omessa ai sensi dell'art. 3 comma 2, D. L.vo n.39/1993)