



Ministero dell' Istruzione dell'Università' e della Ricerca

Istituto Comprensivo

"Nino Di Maria"

Sommatino-Delia

Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° Grado

Viale Garibaldi, 9 - 93019 Sommatino



Tel. 0922/871147 - Fax 0922/873789e.mail: CLIC815002@istruzione.it - C.F. 92036150859 C.U. -UFHXY

CARTA DEI SERVIZI

19/11/2015

Carta dei Servizi

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La "Carta dei Servizi della scuola" è uno strumento che la scuola mette a disposizione dell'utenza per far conoscere la propria identità, i principi guida, le risorse umane e strumentali di cui si avvale, all'interno dei quali viene costruita annualmente l'Offerta Formativa, e l'organizzazione del servizio.

Essa definisce e rende noti:

1. I principi fondamentali a cui si ispira.
2. Gli standard quantitativi e qualitativi a cui dovranno tendere le attività di l'organizzazione della scuola.
3. I meccanismi predisposti per controllare e valutare l'attività svolta, anche al fine di praticare i correttivi eventualmente necessari.
4. Le procedure a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni o avanzare reclami.

Tale documento si articola in:

- 1. Introduzione**
- 2. Area didattica**
- 3. Servizi amministrativi**
- 4. Condizioni ambientali della scuola**
- 5. Procedure dei reclami e valutazione del servizio**
- 6. Attuazione**

INTRODUZIONE:

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo Nino Di Maria Sommatino-Delia rifacendosi agli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana si ispira ai seguenti principi:

1. UGUAGLIANZA

- 1.1. Nell'erogazione del servizio scolastico l'istituzione scolastica si ispira ai principi di *Uguaglianza*. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- 2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività e d'equità.
- 2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, a condizione che le istituzioni collegate (Comune, ASP, ENTI) si impegnino ad assolvere effettivamente gli obblighi che la legge assegna loro in materia di diritto allo studio e che il MIUR (Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca) nei suoi organi centrali e periferici, assicuri fin dall'inizio dell'anno scolastico il contingente di personale docente necessario per il regolare svolgimento delle attività didattiche. In caso di conflitto sindacale la scuola garantisce i servizi essenziali, compatibilmente con il 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, attraverso l'impegno di tutti gli operatori scolastici, favorisce l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle sezioni e alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare attenzione

sarà rivolta alle problematiche relative a tutti gli alunni con bisogni educativi speciali: agli alunni stranieri, a quelli che presentano situazioni di svantaggio socio-economico-culturale, agli alunni con DSA e a quelli diversamente abili, tenendo conto delle Linee Guida emanate dal Ministero competente.

3.2. Nello svolgimento della propria attività ogni operatore scolastico agisce nel rispetto pieno dei diritti e degli interessi dell'alunno.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA.

4.1. L'iscrizione degli alunni alla scuola dell'Infanzia, alla scuola Primaria e Secondaria di Primo Grado è regolata dalle norme di carattere generale emanate dal superiore Ministero dell'Istruzione (MIUR). La domanda di iscrizione, in carta semplice, o con modalità on line, deve essere presentata al Dirigente Scolastico da uno dei genitori o da chi esercita la potestà entro il termine prefissato. Al fine di garantire la libera scelta da parte dei genitori, il Dirigente Scolastico accoglie le domanda di iscrizione nei limiti della capienza obiettiva dei singoli plessi compilando graduatorie per l'individuazione dei soprannumerari sulla base della tabella di valutazione deliberata dal Consiglio di Istituto prima delle iscrizioni.

4.2. La scuola, al fine di assicurare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza, attua, in collaborazione con tutte le altre istituzioni, interventi di prevenzione e di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1. L'attuazione della presente CARTA è demandata alla responsabilità delle componenti interne alla scuola a livello individuale, o attraverso gli Organi Collegiali, secondo le rispettive competenze. Tutti dovranno concorrere a garantire la qualità educativa dell'istruzione.

5.2. La scuola, al fine di attuare le condizioni di accoglienza e di promozione culturale, sociale e civile, intraprenderà iniziative per la realizzazione di attività extrascolastiche, in collaborazione con gli enti territoriali pubblici e privati, concedendo, a richiesta che verrà esaminata dal Consiglio di Istituto, l'uso dei suoi locali e delle sue attrezzature anche fuori dall'orario del servizio scolastico come regolamentata da Delibera del Consiglio nel Regolamento di Istituto.

5.3. La scuola, al fine di promuovere e agevolare ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e una informazione completa e trasparente favorendo con ogni mezzo l'accesso ai servizi informatici. Tutta l'attività amministrativa della scuola è pubblicata sul sito internet e la pubblicità legale degli atti e documenti amministrativi avviene ai sensi della legge n.96 del 18 Giugno 2009 art. 32 commi 2 e 5 con la pubblicazione sul sito informatico della scuola o nei siti informatici di altre amministrazioni ed enti pubblici obbligati

5.4. L'attività scolastica, e in particolare l'orario di 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.

5.5. Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti locali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie programmate dagli Organi Collegiali.

6. LIBERTA' D'INSEGNAMENTO

6.1. La programmazione garantisce il rispetto della libertà d'insegnamento e la formazione dell'alunno, che dovrà essere sostenuto nello sviluppo integrale della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi generali fissati nelle Indicazioni Nazionali e recepiti nel Piano dell'Offerta Formativa (POF)

di Istituto e nella programmazione educativa e didattica come deliberate dagli Organi Collegiali competenti.

AREA DIDATTICA:

1. La scuola, attivando al massimo le competenze professionali degli operatori scolastici e la collaborazione delle famiglie, degli enti territoriali pubblici e privati, promuove la qualità educativa dell'istruzione impegnandosi a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento di finalità istituzionali.
2. La scuola individua ed elabora gli strumenti adatti a garantire la continuità educativa tra scuola dell'infanzia, primaria e Secondaria di I grado, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
3. Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici, la scuola opera secondo criteri di validità culturale e di funzionalità educativa tenendo conto dei limiti di spesa fissati dal Ministero. Favorirà ogni forma di organizzazione per attivare il comodato d'uso gratuito dei testi scolastici per gli alunni della scuola secondaria di I grado, secondo le determinazioni degli Enti preposti al diritto allo studio o con propri autonomi finanziamenti, qualora possibile.
4. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, con il coinvolgimento delle famiglie, devono adottare soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
5. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera tenendo conto della programmazione didattica della classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio dell'alunno. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo-didattica, la scuola tende ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare alla vita socio-familiare, al gioco, all'attività sportiva e alle altre attività culturali e ricreative.
6. Nel rapporto con gli alunni, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.
7. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:
 - a. **POF (Piano dell'Offerta Formativa);**
 - b. **PTOF (Piano dell'Offerta Formativa Triennale)**
 - c. **Programmazione educativa;**
 - d. **Programmazione didattica.**

a. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (POF)

Il POF contiene le scelte educative ed organizzative i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Esso, integrato dal Regolamento di Istituto, costituisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi deliberati dal Collegio dei Docenti. In particolare, regola l'uso delle risorse della scuola e pianifica le attività di sostegno, di recupero e approfondimento culturale.

Ad esso è allegato il Regolamento d'Istituto, che comprende, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- modalità di comunicazione con i genitori;

- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee dei genitori, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori, dei consigli di intersezione e di interclasse, del Consiglio di Istituto.

Il calendario di massima delle riunioni e la pubblicazione degli atti avviene attraverso il SITO WEB della scuola.

b. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (POF)

c. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, progetta percorsi formativi correlati agli obiettivi e alla finalità delineati nei programmi. Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di intersezione, di interclasse e di classe dei singoli team docenti; individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dagli Organi Collegiali, essa elabora i criteri riguardanti i corsi di recupero e gli interventi di sostegno.

Informazioni all'utenza sulla Programmazione Educativa

- *Redazione entro il 30 Settembre.*
- *Pubblicazione entro il 15 Ottobre.*
- *Copia depositata presso la Segreteria della Scuola.*

d. PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La programmazione didattica viene elaborata dal Consiglio di Intersezione, Interclasse e Classe per quanto riguarda rispettivamente la Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado e dagli insegnanti delle singole classi. Essa delinea il percorso formativo della sezione e della classe e dei singoli alunni, predisponendo i relativi interventi operativi. Utilizza il contributo dei vari ambiti disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative. Infine, essa prevede i tempi modalità di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere". La stessa contiene le programmazioni personalizzate per alunni con DSA , con handicap o con bisogni speciali.

Informazioni all'utenza sulla Programmazione Didattica

- *Redazione entro il 20 Ottobre.*
- *Pubblicazione entro il 30 Ottobre.*
- *I Documenti dell'Area didattica (POF e Programmazione Educativa) sono pubblicati sul sito web della scuola e depositati in formato cartaceo presso la Dirigenza della scuola.*
- *La Programmazione didattica è depositata in formato cartaceo presso la Dirigenza.*

CONTRATTO FORMATIVO E PATTO DI CORRESPONSABILITA'

Il contratto formativo è un'assunzione d'impegno reciproco fra personale docente, non docente, genitori e alunni.

Da esso discende, in particolare, la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola e della famiglia, volte entrambe alla formazione degli alunni, ciascuna nel proprio ambito di funzioni e competenze.

Sulla base del contratto formativo **l'allievo** deve conoscere:

- i livelli di conoscenza sono riferiti all'età degli alunni. Per i più piccoli sarà richiesta la mediazione insostituibile dei genitori;
- gli obiettivi educativi e didattici del suo curriculum; il percorso per raggiungerlo; 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 allegato al Regolamento di Istituto è sottoscritto da tutte le componenti: Dirigente, docenti, collaboratori, docenti e genitori.

SERVIZI AMMINISTRATIVI:

1. La Scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
 - a. *celerità delle procedure;*
 - b. *trasparenza;*
 - c. *informatizzazione dei servizi di segreteria;*
 - d. *flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.*
2. La procedura di iscrizione nei giorni previsti sarà pubblicizzata in modo efficace anche con ampliamento dell'orario di ricevimento delle famiglie. La modulistica è reperibile sul sito web della scuola o sul link del Miur istruzione scuola in chiaro. Eventuali innovazioni nelle procedure saranno rese note sul sito web della scuola o con appositi avvisi.
3. Il rilascio dei certificati e documenti amministrativi è effettuato secondo le norme vigenti all'atto della richiesta, nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico con le seguenti modalità:
 - a. se i dati richiesti per il rilascio dei documenti sono caricati nei sistemi informativi o immediatamente disponibili i relativi documenti possono essere rilasciati a vista o max entro tre giorni lavorativi;
 - b. se i dati richiesti per il rilascio dei documenti non sono disponibili nel sistema informativo e ancora presenti negli archivi storici o cartacei e si richiede una ricerca più complessa, si indicherà all'utente il termine congruo per il ritiro mantenendolo informato e comunque il rilascio dovrà avvenire entro 30 gg dalla richiesta;
 - c. l'accesso agli atti è regolamentato dalle norme in vigore.
4. L'ufficio di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, così come deliberato dal Consiglio di Istituto.
5. L'Ufficio di Dirigenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.
6. All'ingresso è presente un operatore in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.
7. La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione e spazi per bacheca sindacale delle RSU e, a richiesta, per bacheca genitori.
8. La pubblicazione all'ALBO (pubblicità legale di atti e documenti amministrativi), avviene esclusivamente ai sensi della Legge n. 96 del 18/06/09 art 32 commi 1 e 5 e successive modifiche ed integrazioni sul Sito WEB della scuola.
9. Il Regolamento di Istituto è pubblicato all'ALBO sito web.

10. Nei contatti telefonici le persone che negli uffici del Dirigente Scolastico e di segreteria attivano la comunicazione, forniranno all'interlocutore il proprio nome e la propria qualifica e daranno indicazioni il più possibile esaustive in rapporto alle informazioni richieste.
11. L'importo dovuto dai richiedenti per ciascuna copia per rendere efficace l'esercizio del diritto di accesso alla documentazione amministrativa è fissato nella medesima misura indicata dalla C.M. n. 163 del 25/05/1993, inoltre il richiedente dovrà rimborsare alla scuola le spese effettivamente sostenute dalla scuola per la riproduzione in caso superi il numero di due facciate con il contributo di €0.05 per ciascuna copia da versarsi sul cc bancario della scuola.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA:

1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Il personale ausiliario garantisce la costante igiene dei servizi.
2. Disponibilità di spazi specialistici: si veda POF, Presentazione della scuola, Risorse –Laboratori.
3. **PROCEDURE PER LA SICUREZZA:** in attuazione dei D. Lgs. n°81/08 e n°106/09 e successive modifiche ed integrazioni, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, l'attività del R.S.P.P. è svolta da un esperto nominato dal Dirigente Scolastico, supportato dagli addetti, in particolare per :
 - l'identificazione dei pericoli presenti nello svolgimento delle attività scolastiche;
 - la valutazione di eventuali rischi e proposte di misure di prevenzione e protezione, da inserire nel D.V.R.;
 - la proposizione di programmi di formazione ed informazione per i lavoratori e gli utenti scolastici;
 - l'organizzazione di riunioni periodiche, di prove di evacuazione, di esercitazioni e di altre attività finalizzate al miglioramento delle condizioni generali di sicurezza;
 - la redazione, conservazione e verifica del registro dei controlli periodici.

Il "Servizio di prevenzione e protezione", costituito per fronteggiare le situazioni di emergenza e di primo soccorso, è composto dal Datore di lavoro e RSPP: Dirigente Scolastico, dal RLS e dalle figure sensibili designate all'inizio di ogni anno scolastico i cui nominativi risultano su un apposito documento che è pubblicato all'albo sito web e sulle bacheche di Plesso presente nell'atrio di ogni sede dell'Istituto.

I Responsabili dell'ordine di evacuazione al verificarsi di una situazione di emergenza, assumono la responsabilità di Coordinatori delle operazioni di evacuazione e di soccorso.

Sono date agli alunni e al personale tutte le Istruzioni di sicurezza in caso di evacuazione, le norme di comportamento in caso di terremoto e/o di incendio TUTTI I DOCUMENTI PREDISPOSTI DALL'ISTITUTO SONO IN VISIONE IN OGNI PLESSO.

4. La manutenzione sia ordinaria che straordinaria è a carico dell'ente locale proprietario o affittuario dell'edificio scolastico. Tutte le richieste di intervento, ritenute necessarie a seguito dei controlli periodici, sono inviate dalla Dirigenza scolastica all'ente e, se necessario, sono nel frattempo adottate le misure equivalenti idonee a garantire la sicurezza degli alunni e del personale.

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO:

1. I reclami possono essere formulati in forma orale, scritta, telefonica, via fax, email, pec e devono contenere generalità, indirizzo, reperibilità del proponente. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione, se non circostanziati e riferiti a fatti di particolare rarità. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, questi fornisce al reclamante le indicazioni sul competente destinatario. A fine anno scolastico il Dirigente Scolastico formula una relazione per il Consiglio di Istituto circa i reclami e i successivi provvedimenti. Essa fa parte della relazione generale.

2. Ai fini della valutazione del servizio scolastico, viene fatta una rilevazione mediante questionari rivolti al personale scolastico e ai genitori. I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio scolastico e prevedono la possibilità di formulare proposte. Tali rilevazioni devono garantire la trasparenza nelle procedure adottate ed hanno l'obiettivo di attivare processi di miglioramento continuo.
3. Alla fine di ogni anno scolastico il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione Consiglio di Istituto.

SERVIZI MINIMI IN CASO DI SCIOPERO

Saranno garantiti secondo le modalità definite nella Contrattazione Collettiva e/o decentrata .

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente "Carta" si applicano fino a quando non intervengono disposizioni modificative derivanti dai Contratti Collettivi o da norme di legge.

Appendice

Contenuti minimi siti web PA

- Le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP).
- Indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata a cui il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi richiesta ai sensi del CAD, con l'indicazione al pubblico dei tempi di risposta.
- Il Manuale di gestione Protocollo informatico Documenti e Archivio.
- L'organigramma e l'articolazione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, nonché il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta.
- L'elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, i termini e le scadenze per la conclusione di ciascun procedimento.
- Il nome del responsabile e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale, come individuati ai sensi degli articoli 2, 4 e 5 della Legge 7 agosto 1990, n. 241.
- Le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della Legge 7 agosto 1990, n. 241.
- L'elenco delle documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà.
- L'elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive.
- L'elenco delle caselle di posta elettronica certificata.
- Informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati.
- Carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio.
- I nominativi e i curricula dei dirigenti e dei titolari di posizioni organizzative, redatti in conformità al vigente modello europeo.
- Le retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e delle componenti legate alla valutazione di risultato.
- I nominativi ed i curricula dei componenti degli Organismi indipendenti di valutazione del servizio.
- Responsabile delle funzioni di misurazione della performance (quando attivata).
- Il codice disciplinare.
- La contrattazione nazionale.
- Gli incarichi, retribuiti e non retribuiti, conferiti ai dipendenti pubblici e a soggetti privati.

- I contratti integrativi d'Istituto.
- Dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni facciano parte, con indicazione, in caso di società, della relativa quota di partecipazione nonché dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per il tramite di convenzioni.
- Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti), nonché tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente.
- Buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico.
- Le pubblicazioni, i messaggi di informazione e di comunicazione.
- L'elenco dei bandi di gara.
- I bilanci.
- L'elenco dei servizi forniti in rete (*) - registro on line, form on line, piattaforme die-learning, piattaforme esterne, servizi: modulistica, sia nella versione "modulo da scaricare e compilare in cartaceo" (interazione di livello 2, ad una via) sia nella versione compilabile on line (interazione di liv 3).
Tutti i tipi di materiale didattico messi a disposizione degli studenti