



## Istituto Comprensivo “MORO – PASCOLI”

via Venezia,36 – 81022 Casagiove (Ce) – distretto n. 12

C.F. 93085870611 - Cod. Mecc. CEIC893002 – Codice Univoco Ufficio UFIOD3

e-mail: ceic893002@pec.istruzione.it - e-mail: [ceic893002@istruzione.it](mailto:ceic893002@istruzione.it)

tel.: 0823/468909 – fax: 0823/495029

Prot. n. 8297/IV.1

Casagiove, 04/11/2019

### **CARTA DEI SERVIZI Aggiornamento a. s. 2019/20**

#### **PREMESSA**

La Carta dei Servizi scolastici è istituita dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995 ( D.P.C.M. n° 773/95), pubblicato sulla G.U. n° 138 del 15/06/1995. e trova la sua fonte normativa negli artt. 3,21,30,33,34 della Costituzione Italiana, nella vigente legislazione in materia di istruzione pubblica, nelle varie norme che a diverso titolo possono riguardare l'erogazione del servizio scolastico.

Essa sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i propri servizi all'utenza.

La presente Carta dei Servizi, redatta sulla base dello "schema generale di riferimento" di cui al citato D.P.C.M., insieme al Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) e al Regolamento di Istituto, intende ordinare razionalmente e sintetizzare i molteplici aspetti progettuali ed organizzativi che caratterizzano l'offerta educativo-formativa dell'I.C.Moro-Pascoli per portarli a conoscenza delle famiglie e delle istituzioni territoriali che con la scuola interagiscono e collaborano. La Carta rappresenta, pertanto, la dichiarazione esplicita delle finalità, degli obiettivi e delle modalità organizzative che la comunità scolastica intende adottare per garantire un "servizio di qualità".

L' I.C. “Moro-Pascoli” è formato da sei plessi di cui due di scuola dell'Infanzia ( Plessi “Basile” e “G. Rodari”), tre di scuola Primaria ( plessi “A.Moro”, “E.De Filippo”, “ E. Caruso”) e uno di Scuola Secondaria di Primo Grado “G.Pascoli”.

La Presidenza dell'Istituto e gli Uffici Amministrativi hanno sede nel plesso centrale in via Venezia n. 36.

L'Istituto, nell'intento di offrire all'utenza un servizio efficace ed efficiente, rispondente ai bisogni ed in grado di utilizzare al meglio le risorse disponibili, interne alla scuola e presenti sul territorio, si ispira ai seguenti principi fondamentali, idonei alla conduzione di un'azione educativa e formativa garante di sani valori etici e culturali.

#### **PARTE I PRINCIPI FONDAMENTALI**

##### **Uguaglianza**

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.

Nel rispetto di tale principio sono fatti salvi i diritti di tutti e di ciascuno e sono garantiti:

- il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno;
- l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali;
- una progettazione educativa e didattica individualizzata e personalizzata per rispondere alle esigenze formative di ciascuno.

Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni con BES per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dagli EE.LL., elaborando il Piano Annuale dell'Inclusione, quadro di sintesi dei bisogni educativi speciali presenti nella scuola, dei punti di forza e delle criticità rilevati, delle risorse e delle opportunità presenti all'interno e all'esterno, oltre ad essere valido strumento per la pianificazione strategica del processo di inclusione. L'Istituto si impegna a promuovere il pieno sviluppo delle capacità degli alunni valorizzando talenti ed eccellenze.

### **Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. Tutte le iniziative previste dalla programmazione educativa e didattica dell'Istituto devono prevedere la partecipazione di tutti gli alunni e nessuna difficoltà riconducibile a situazioni di particolare bisogno delle famiglie deve ostacolare il raggiungimento degli obiettivi. L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal Dirigente scolastico tenendo conto delle determinazioni del Collegio dei Docenti e nel rispetto dei criteri deliberati dal Consiglio di Istituto. L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dall'efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e le modalità di espletamento dei servizi amministrativi ed ausiliari.

Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti, comprese quelle contrattuali, il Dirigente si impegna a garantire la regolare erogazione del servizio.

Il personale docente, amministrativo ed ausiliario è assegnato all'Istituto dall'Ufficio Scolastico Provinciale, al quale spettano tutte le competenze relative al reclutamento del personale, nonché tutte le responsabilità circa l'assegnazione puntuale delle risorse umane fin dall'inizio di ciascun anno scolastico. In caso di sciopero, o di assemblee sindacali in orario di servizio di tutto il personale, il Dirigente scolastico si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso mediante pubblicazione sul sito web dell'Istituto di appositi avvisi e/o a mezzo di comunicazioni trascritte dagli alunni sul diario. A riguardo si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli scioperi è giuridicamente di natura volontaria. Il Dirigente pertanto può assumere le decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle volontarie comunicazioni che gli pervengono dal personale docente, amministrativo ed ausiliario.

Ferma restando la puntuale applicazione dei Piani di evacuazione predisposti per ogni singolo edificio scolastico, nelle situazioni d'emergenza, il Dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio. Premesso che le competenze relative al reclutamento del personale sono escluse dalle funzioni attribuite alle singole istituzioni scolastiche, il Dirigente, ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo e ausiliario assente dal servizio, provvede a stipulare contratti di lavoro a tempo determinato con il personale utilmente collocato in apposite graduatorie articolate in fasce. A tale adempimento il Dirigente scolastico provvede nei casi in cui la legge ne riconosce la necessità, seguendo le procedure fissate dalle ordinanze ministeriali e dai contratti collettivi di lavoro.

All'Amministrazione Comunale sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici;
- la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori;
- il servizio per il trasporto degli alunni;
- il servizio di refezione scolastica;

A tale riguardo, il Dirigente Scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti Uffici comunali delle esigenze e dei problemi di cui ha consapevolezza.

### **Accoglienza, integrazione, inclusione**

La scuola, attraverso opportune ed adeguate azioni di tutti gli operatori scolastici in relazione alla specifica area professionale di appartenenza, favorisce l'accoglienza dei genitori per quanto riguarda l'accesso ai servizi amministrativi, l'informazione circa l'attività didattico-formativa, i colloqui personali con i docenti, la partecipazione diretta o indiretta all'attività degli Organi Collegiali, cercando di conciliare, per quanto riguarda orari ed organizzazione, le esigenze dell'utenza con quelle dell'Istituzione Scolastica, determinate dagli ordinamenti vigenti e dalle deliberazioni degli organi competenti. Disposizioni specifiche in merito sono contenute nella presente Carta dei Servizi e nel Regolamento d'Istituto.

Sono previste iniziative e progetti finalizzati a:

1. Curare ed ampliare l'offerta formativa per promuovere successo, rendendola quanto più possibile attrattiva e rispondente ai bisogni.
2. Favorire scelte consapevoli delle opportunità formative offerte dalla scuola.
3. Consentire l'inserimento e l'integrazione/inclusione degli alunni, con particolare attenzione alla fase di ingresso delle classi iniziali ed alle situazioni di particolare rilevanza.
4. Stabilire un efficace e funzionale raccordo fra i tre ordini di scuole per l'attuazione del curriculum verticale, nonché per raccogliere preventive informazioni sugli alunni in ingresso ai fini di una proficua accoglienza e un'adeguata rilevazione della situazione di partenza di ciascun allievo e delle classi.
5. Favorire l'orientamento degli alunni inteso in senso formativo ed informativo, allo scopo di promuovere la capacità di scelte consapevoli nell'immediato e per il futuro.
6. Integrare gli alunni stranieri e, nel limite delle risorse disponibili, consentire loro la conoscenza degli aspetti fondamentali della cultura di origine accanto a quelli del paese di accoglienza.
7. Inserire ed integrare gli alunni in situazione di handicap attraverso gli organi istituzionali (G.L.H.O., G.L.H.I., G.L. per l'Inclusione, ...) presenti nella scuola ed il contatto costante con gli specialisti che hanno in carico gli alunni.
8. Attivare iniziative inclusive per gli altri BES.
9. Valorizzare potenzialità e talenti.
10. Contrastare la dispersione scolastica e l'abbandono precoce.

Le modalità e i tempi di attuazione di quanto sopra esposto saranno annualmente stabiliti dal Collegio dei docenti e diverranno parte integrante del Piano dell'Offerta Formativa.

### **Diritto di scelta, diritto/dovere all'istruzione e alla frequenza scolastica**

Le iscrizioni si effettuano on-line, ad eccezione di quelle alla scuola dell'Infanzia, registrandosi in un apposito portale sul sito [www.istruzione.it](http://www.istruzione.it). La pubblicizzazione dell'apertura delle iscrizioni avviene mediante avviso sul sito istituzionale dell'IC Moro-Pascoli all'indirizzo [www.iccasagiove.edu.it](http://www.iccasagiove.edu.it) e mediante apposita circolare.

Il genitore 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, con l'unico vincolo della disponibilità dei posti. In caso di eccedenza di domande vanno considerati i criteri di precedenza rispetto ai posti disponibili (residenza, sede di lavoro dei familiari, altri fratelli frequentanti l'istituto ecc.).

Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica, oggetto di attenzione e di controllo continuo. Fermo restando l'obbligo di attivare le procedure previste dalle Leggi vigenti per le inadempienze più gravi del diritto/dovere, il Dirigente Scolastico, nei casi di frequenza irregolare, ovvero in tutti i casi in cui gli alunni manifestino un disagio persistente tale da compromettere le loro capacità di apprendimento, mette in atto tutte le norme contenute nel Regolamento d'Istituto, provvede a sensibilizzare innanzitutto le famiglie e ricerca, se necessario, la collaborazione di altre istituzioni anche al fine di prevenire ogni forma di dispersione scolastica.

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 in modo funzionale ed organico

### **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

L'Istituto, nell'intento di porsi come centro di promozione culturale sul territorio, valorizza l'informazione interna ed esterna alla scuola al fine di un'efficace condivisione dei processi attivati e delle scelte operate. Nel determinare le scelte organizzative, la scuola si ispira ai criteri di efficienza, efficacia e flessibilità; ricerca la semplificazione delle procedure, garantisce una adeguata informazione su tutte le attività promosse.

La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organi collegiali istituzionali. Il Dirigente Scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle norme. La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali quali Consiglio di Istituto, Consigli di Interclasse, Consiglio di Classe, in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal Dirigente Scolastico o dal Presidente del Consiglio di Istituto. L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti, incluse le norme sulla sicurezza, avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto. Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica sono pubblicati sul sito dell'Istituto. All'interno del sito è istituito l'Albo on-line avente effetto di pubblicità legale, riservato alla pubblicazione degli atti per i quali disposizioni di legge e regolamentari prevedono l'obbligo di pubblicazione. L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori. Le delibere del Consiglio di Istituto sono pubblicate sull'albo on-line. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" es.m.i. Il diritto di accesso è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

### **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 il cui esercizio è inteso a promuovere, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni nel rispetto del raggiungimento dei traguardi di competenza fissati dalle Indicazioni Nazionali e recepiti nei piani di studio. Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti e dalle sue articolazioni funzionali, formalizzate nel PTOF. Tali impegni programmatici, 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 per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante. L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale e pertanto favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale, nel rispetto del CCNL e della contrattazione integrativa.

## **PARTE II AREA DIDATTICA**

### **Rispetto delle finalità istituzionali**

Le attività che la Scuola propone sono coerenti con il Curricolo d'Istituto e con le priorità e gli obiettivi strategici del P.T.O.F.

Tale coerenza si concretizza nelle progettazioni elaborate dalla scuola che, impegnata a garantire la qualità delle attività educative e ad assicurare l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, predispone forme di rilevazione iniziale (test d'ingresso) e in corso di anno (osservazioni, verifiche...), utilizza le informazioni fornite dalla scuola di provenienza e dalla famiglia o dall'equipe psico-pedagogica al fine di personalizzare i percorsi di insegnamento/apprendimento e di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. L'obiettivo è quello di creare sin dall'inizio un clima positivo e di benessere psico-fisico con attività di accoglienza proposte nei primi giorni del nuovo anno scolastico, attraverso iniziative che migliorano l'autostima, l'autonomia, la capacità di assumere iniziative, l'interesse e la motivazione ad apprendere, l'accettazione, il rispetto degli altri e dei "diversi", delle diverse culture e religioni.

La scuola assicura la continuità educativa attraverso una pluralità di iniziative. Tali iniziative sono proposte dal gruppo di lavoro sulla continuità, in particolare dalla funzione strumentale, ed approvate dal Collegio dei Docenti.

Per favorire la continuità la scuola prevede:

1. incontri fra docenti delle classi terminali e iniziali dei tre ordini di scuole per scambio di informazioni sugli alunni e sulle precedenti esperienze scolastiche;
2. incontri fra gli alunni con la condivisione di attività comuni;
3. iniziative di inserimento e accoglienza per gli alunni in ingresso;
4. monitoraggio dei risultati a distanza per un'ulteriore verifica dell'efficacia formativa delle pratiche didattiche dell'Istituto e dei percorsi individualizzati/personalizzati (PEI-PDP).

### **Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie**

Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

1. Comunicazione attraverso il diario.
2. Informazioni telefoniche.
3. Assemblee di classe.
4. Consigli di classe docenti / genitori.

5. Colloqui per singoli docenti.
6. Colloqui individuali su richiesta delle famiglie e/o dei docenti.
7. Colloqui in orario pomeridiano nel I e II quadrimestre.

Nella Scuola Secondaria di I grado importanza particolare riveste il **“Patto educativo di corresponsabilità”**, i cui destinatari sono i genitori. L’obiettivo del patto educativo di corresponsabilità è quello di impegnare le famiglie a condividere con la scuola i nuclei fondanti dell’azione educativa, a definire in maniera puntuale e condivisa diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, famiglie e studenti. 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 di apprendimento e la rispondenza alle esigenze dell’utenza, attraverso scelte attente e responsabili che permettano di non cambiarli troppo spesso. Nella progettazione dell’azione educativo-didattica i docenti nella scuola dell’obbligo adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, 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.

La progettazione didattica viene redatta nei primi mesi di scuola di ogni anno e pubblicizzata attraverso:

- Illustrazione nel corso della riunione del consiglio di classe/interclasse e intersezione ai rappresentanti.

Copia della progettazione didattica, priva di riferimenti e valutazioni relative alla classe o ai singoli alunni, può essere rilasciata a seguito di richiesta scritta degli interessati. Il documento originale, depositato presso l’ufficio del Dirigente Scolastico, sempre a seguito di richiesta scritta, può essere consultato.

Ogni anno all’apertura delle iscrizioni, nel corso di un incontro organizzato dalla scuola con i genitori degli alunni che devono iscriversi al primo anno, il Dirigente scolastico e gli insegnanti illustrano l’organizzazione, gli elementi caratterizzanti l’Offerta Formativa, le principali modalità di funzionamento degli organi collegiali e ogni altro aspetto generale di interesse delle famiglie, quasi a stipulare un contratto.

Il “contratto formativo”, infatti, è la dichiarazione esplicita e partecipata dell’operato della scuola che si stabilisce, in particolare, tra docente e allievo, ma coinvolge l’intero Consiglio di classe e i genitori.

Sulla base di tale contratto,

**L’alunno, protagonista del processo formativo, si impegna a:**

- rispettare i coetanei e tutti gli operatori scolastici che si occupano della sua educazione;
- avere rispetto e cura dell’ambiente scolastico, degli spazi individuali e collettivi;
- avere rispetto e cura del materiale, proprio ed altrui;
- collaborare nella definizione delle regole e nel rispettarle;
- partecipare attivamente alle attività scolastiche;
- rispettare gli altri accettandone le diversità e le idee, rendendosi disponibile al dialogo e alla collaborazione con compagni e insegnanti;
- rispettare l’orario scolastico e arrivare puntuale;
- mostrare ai genitori le comunicazioni scuola–famiglia;
- adeguarsi alle norme fissate dal Regolamento di Istituto e altre norme condivise.

**Il genitore, corresponsabile nell’azione formativa del bambino, si impegna a:**

- instaurare un dialogo costruttivo con i docenti nel rispetto della libertà di insegnamento e della competenza professionale;
- collaborare per il buon funzionamento della scuola adeguandosi alle norme e alle procedure previste dal Regolamento di Istituto;
- partecipare alle riunioni collegiali e ai colloqui individuali;
- seguire il figlio controllando l’attività svolta in classe e l’esecuzione delle consegne assegnate per casa;

- prendere visione delle comunicazioni e delle valutazioni espresse e controfirmarle;
- curare l'igiene dei propri figli preoccuparsi che il loro abbigliamento sia adeguato all'ambiente;
- prendere visione dell'orario settimanale delle lezioni e controllare che lo zaino contenga il materiale strettamente necessario;
- far frequentare con puntualità e regolarità le lezioni ai propri figli, evitando assenze non validamente motivate;
- informarsi sulle attività didattiche svolte negli eventuali periodi di assenza;
- collaborare con il rappresentante di classe che deve essere portavoce dei bisogni e delle proposte della maggioranza delle famiglie.

**Il docente, corresponsabile dell'azione formativa, si impegna a:**

**CON I GENITORI**

- favorire il dialogo e creare un clima di fiducia, di collaborazione e rispetto reciproco;
- esplicitare l'offerta formativa (obiettivi/criteri di valutazione/progetti/interventi individualizzati);
- illustrare l'organizzazione della vita scolastica e le norme contenute nel Regolamento di Istituto;
- concordare la quantità di materiale e gli strumenti di lavoro da portare a scuola quotidianamente per evitare sovraccarico di peso dello zaino;
- informare periodicamente sull'andamento della classe e sui progressi individuali dei singoli allievi.

**CON GLI ALUNNI:**

- rispettare l'individualità di ogni alunno e creare in classe un clima di fiducia e di collaborazione;
- far acquisire conoscenze e competenze necessarie per la formazione umana e culturale degli alunni;
- spiegare gli obiettivi da conseguire e di percorsi da effettuare per raggiungerli;
- organizzare le attività didattiche e formative per favorire la comprensione e l'impegno, rispettando i ritmi di apprendimento degli alunni e verificando l'acquisizione dei contenuti e delle competenze;
- seguire gli alunni nel lavoro, nello studio o nell'esecuzione delle consegne e adottare adeguati interventi ove rilevate carenze o comportamenti inadeguati;
- coinvolgere attivamente gli alunni nelle attività scolastiche;
- individuare con gli alunni l'insieme delle regole, dei propositi, dei comportamenti da realizzare per promuovere un clima sociale positivo;
- favorire l'ascolto e il dialogo come strumenti di maturazione.

Gli impegni espressi nel presente contratto formativo si intendono assolti a livelli diversi, in base al grado scolastico e all'età degli alunni.

**PARTE III**

**GESTIONE AMMINISTRATIVA**

**Servizi amministrativi**

Al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi amministrativi, la scuola individua i seguenti fattori di qualità:

- Celerità delle procedure;
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi;
- Informatizzazione dei servizi di segreteria;
- Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;

- tutela della privacy.

Gli uffici di segreteria funzionano dal lunedì al venerdì e garantiscono un orario flessibile di apertura al pubblico adeguatamente pubblicizzato sul sito web dell'Istituto.

Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento telefonico.

**Iscrizione:** le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale di riferimento. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola segnala agli interessati i documenti necessari per perfezionare l'iscrizione.

**Rilascio di documenti:** le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

**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.

### **L'informazione**

La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- Albi d'Istituto;
- bacheca sindacale;
- Sito web istituzionale.

All'ingresso e presso gli uffici sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il Regolamento d'Istituto riceve adeguata pubblicità mediante affissione all'albo e sul sito web istituzionale.

### **Il trattamento dei dati personali**

La materia è regolata dal D.Lgs 30 giugno 2003 n° 196 e dal Regolamento UEn. 679/2016. I dati personali e sensibili di alunni, genitori e personale scolastico sono conservati in segreteria. I dati personali non sono soggetti a diffusione in quanto utilizzati esclusivamente per le finalità istituzionali previste dalla legge. Inoltre:

1. I dati degli alunni e delle famiglie vengono trasmessi ad altre scuole in occasione di trasferimenti o di conclusione del ciclo di studi;
2. I dati del personale della scuola vengono trasmessi ad altre scuole in occasione di trasferimenti e agli enti interessati per il corretto svolgimento della carriera.

L'informativa generale ai sensi del D.Lgs 196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento Ue n. 679/2016 è affissa all'albo della scuola e pubblicata sul sito web istituzionale nella sezione albo on-line, sottosezione "Privacy". Gli aventi diritto possono avvalersi dei diritti di cui all'art. 7 del citato D.Lgs 196/2003.

### **Accesso ai documenti amministrativi**

1. Tutte le richieste devono essere motivate.
2. La richiesta di accesso ai documenti deve essere formulata al Dirigente Scolastico per iscritto. Il Dirigente si riserva di rispondere entro trenta giorni.
3. Per consultare i documenti scolastici, registri e compiti in classe dell'alunno è sufficiente una richiesta scritta agli insegnanti di classe.



4. Gli atti e i documenti amministrativi e scolastici relativi alla carriera scolastica dell'alunno possono essere visionati o richiesti in copia dalla famiglia o da chi ne fa le veci.

L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato al versamento del costo di riproduzione.

### **Procedura dei reclami**

In presenza di disservizi o di atti ritenuti in contrasto con i contenuti della Carta dei Servizi, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le modalità di seguito descritte:

1. In caso di problemi relativi alla conduzione della classe da parte degli insegnanti, nel clima di dialogo e collaborazione che caratterizza la vita della scuola, i genitori sono invitati a rivolgersi prioritariamente ai docenti di classe. Qualora il problema permanga, o sia di particolare gravità, i genitori possono rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente presentare reclamo.
2. I reclami possono essere presentati verbalmente o in forma scritta.
3. Il proponente deve sempre preventivamente qualificarsi con generalità e ruolo rivestito nella scuola. I reclami scritti devono essere sempre firmati.
4. Il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde con celerità e si attiva per rimuoverne le cause.
5. La forma scritta della risposta è discrezionale in caso di reclamo orale, obbligatoria in caso di reclamo scritto.
6. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, egli deve fornire comunque indicazioni circa il destinatario competente.

### **Valutazione del servizio**

Per verificare e valutare il funzionamento del servizio erogato ed elevarne il livello qualitativo attraverso idonei percorsi di miglioramento, vengono effettuate monitoraggi inerenti i diversi aspetti della vita scolastica, in particolare:

- Aspetti strutturali;
- Aspetti organizzativi;
- Aspetti didattici;
- Aspetti amministrativi;
- Aspetti relazionali;
- Grado di realizzazione del Piano dell'Offerta formativa;
- Modalità di informazione/comunicazione.

Alla fine di ciascun anno scolastico i responsabili incaricati predispongono e diffondono i questionari relativi ai diversi aspetti tra tutte le componenti scolastiche per rilevare il grado di soddisfazione.

Attraverso l'analisi dei dati dei monitoraggi vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza che indirizzano eventuali percorsi per il miglioramento.

### **Rapporti con gli altri enti istituzionali**

L'efficacia e la concretezza degli impegni indicati in questa CARTA DEI SERVIZI, dipendono dai comportamenti delle varie componenti all'interno della scuola e dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della scuola anche da parte dei seguenti enti, secondo quanto prevede la legge:

#### **1. Comune**

Manutenzione degli edifici, forniture degli arredi e sussidi, organizzazione dei servizi mensa e trasporto, assegnazione fondi per il diritto allo studio; assegnazione di personale per l'assistenza ad alunni diversamente abili.

## **2. ASL/INPS**

Certificazione dei soggetti in situazione di handicap, consulenza psicologica, presenza negli incontri per approvazione e verifica dei PEI e PDP degli alunni certificati.

## **3. Ambito C/1**

Disponibilità di personale per l'assistenza agli alunni d.a.

## **4. Revisori dei conti**

Verifica e certificazione della regolarità del programma annuale, del conto consuntivo, delle operazioni amministrative e finanziarie dell'Istituto.

# **PARTE IV**

## **SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO**

### **Condizioni ambientali della scuola e Sicurezza dell'ambiente di lavoro**

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 D.S.G.A. predispone il piano di lavoro dei collaboratori scolastici in modo da garantire standard adeguati di pulizia e igiene. Per quanto riguarda la sicurezza, la scuola incarica un esperto esterno quale responsabile del servizio di prevenzione e protezione ( RSPP ); dispone del Documento di Valutazione dei rischi (DVR) e segnala regolarmente e sistematicamente all'ente locale tutti gli interventi necessari per la messa in sicurezza degli edifici scolastici. Nel rispetto del D.Lgs. 81/2008, il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti (Comuni, ASL, ecc), si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale, la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.

### **Attuazione**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Il contenuto della Carta verrà periodicamente verificato e aggiornato per migliorare gli standard su livelli di qualità crescenti nel tempo.

La Carta dei Servizi è approvata dal Consiglio di Istituto, su parere conforme del collegio dei Docenti per quanto concerne gli aspetti pedagogico - didattici.

Essa viene pubblicizzata sul sito web dell'Istituto.

Il presente documento, aggiornato per l'a.s. 2019/20, rimarrà in vigore fino all'emergere di eventuali nuove esigenze che ne richiederanno la revisione.

Delibera del Collegio Docenti n. 21 del 09/09/2019

Delibera del Consiglio d'Istituto n. 115/a del 29/10/2019

Il Dirigente Scolastico

Dott.ssa Teresa Luongo

Firma autografa sostituita a mezzo stampa  
ai sensi dell'art. 3, comma 2, D.Lgs. 39/93