

PROT.1950 A/32



La carta dei servizi

Approvata con Delibera del Collegio dei docenti del 17/09/2020 e del C.I. del 11/09/2020

Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento di cui la scuola si dota per rendere più efficace e incisivo il servizio che è chiamata ad operare.

E', dunque, un documento nel quale ciascun soggetto erogatore di un servizio pubblico predefinisce e rende noti all'esterno:

- a) i "principi fondamentali" ai quali ispirerà la sua attività;
- b) i "fattori di qualità", cioè le caratteristiche di qualità che l'utente prevalentemente si attende dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
- c) gli "standard", cioè i livelli o obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali, in considerazione delle attese delle utenze, dovranno tendere le attività della struttura organizzativa;

- d) le “procedure di reclamo”, cioè i mezzi o rimedi messi a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni, con l’impegno che delle segnalazioni si terrà adeguato conto prima che il conflitto sfoci in una fase patologica contenziosa;
- e) la “valutazione”, cioè i meccanismi approntati per verificare e monitorare costantemente l’attività svolta, anche al fine di praticare correttivi in itinere.

La Carta dei servizi raccoglie gli aspetti peculiari della scuola tenendo conto che proprio attraverso la trasparenza e l’informazione si possa migliorare la qualità complessiva del servizio scolastico secondo indispensabili criteri di efficienza ed efficaci a.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte d’ispirazione fondamentale gli artt.3-30-33-34 della Costituzione Italiana.

1) UGUAGLIANZA

Il servizio scolastico deve essere erogato a tutti senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2) IMPARZIALITA’ E REGOLARITA’

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità, regolarità e imparzialità.

3) ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola s’impegna, con opportuni e adeguati comportamenti e azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l’accoglienza dei genitori e degli alunni, l’inserimento e l’integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d’ingresso, alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

4) DIRITTI DEGLI ALUNNI

Partendo dal principio che la scuola è e deve essere organizzata per gli alunni e non viceversa, essa riconosce il diritto all’istruzione e all’educazione di tutti i bambini, come presupposto fondamentale dell’esercizio del diritto di cittadinanza.

5) PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Istituzioni, personale docente e ATA in servizio, genitori e alunni sono protagonisti e responsabili dell’attuazione della “CARTA”, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell’ambito degli organismi collegiali e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

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

L'orario di servizio si articola nel rispetto dei principi dell'efficienza, dell'efficacia e della flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa. La scuola garantisce e organizza la 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

La libertà d'insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'allievo. L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie e sul confronto collegiale degli operatori.

La partecipazione ad attività di formazione e aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere dell'Amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

PARTE I

AREA DIDATTICA

L'Istituzione scolastica, con l'apporto delle competenze professionali e la collaborazione di tutte le figure che si fanno carico dell'educazione e degli apprendimenti di ciascun allievo, a partire dai genitori e dagli stessi studenti chiamati ad essere sempre protagonisti consapevoli della propria crescita:

-è finalizzata alla crescita delle capacità autonome di studio e al rafforzamento delle attitudini all'interazione sociale;

-organizza e accresce, anche attraverso l'alfabetizzazione e l'apprendimento nelle tecnologie informatiche, le conoscenze e le abilità, pure in relazione alla tradizione culturale e all'evoluzione sociale, culturale e scientifica della realtà contemporanea;

-è caratterizzata dalla diversificazione didattica e metodologica in relazione allo sviluppo della personalità dell'allievo;

-cura la dimensione sistematica delle discipline; sviluppa progressivamente le competenze e le capacità di scelta corrispondenti alle attitudini e vocazioni degli allievi;

-fornisce strumenti adeguati alla prosecuzione delle attività d'istruzione e formazione;

- introduce lo studio di una seconda lingua dell'Unione Europea;
- aiuta a orientarsi per la successiva scelta d'istruzione e formazione.

IL PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

L'offerta formativa è l'insieme delle scelte educative e didattiche che la scuola effettua per rispondere, nel rispetto dei bisogni degli alunni, ai compiti istituzionali d'istruzione, educazione e formazione.

Il PTOF costituisce uno strumento di lavoro che, accogliendo le istanze provenienti dalla realtà socio-culturale alla quale l'Istituzione scolastica appartiene, favorisce il soddisfacimento delle aspettative da essa emergenti, puntando all'ottimizzazione dei risultati.

Le parti che costituiscono il suddetto Piano sono suddivise in settori contenenti le indicazioni sulle scelte educative, sull'organizzazione del lavoro, sulla tipologia delle attività, in stretto raccordo con la pianificazione educativo - didattica e con i Piani di Studio Personalizzati.

LA PIANIFICAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA

La pianificazione educativo - didattica si configura come la progettazione ad ampio respiro dei progetti educativi riportati, nelle linee generali, all'interno del PTOF. In questa prospettiva, sulla base delle indicazioni nazionali programmatiche, il Collegio dei docenti, avvalendosi delle proposte e delle indicazioni dei Consigli di Classe e dei criteri generali del Consiglio di Istituto, predispone i piani organizzativi di tutte le sollecitazioni socio-culturali che l'istituzione formativa offre per:

- accogliere gli studenti e le studentesse nel periodo di passaggio dalla fanciullezza all'adolescenza ;
- proseguire l'orientamento educativo;
- elevare il livello di educazione e d'istruzione personale di ciascun cittadino;
- accrescere le capacità di partecipazione e di contributo ai valori della cultura e della civiltà;
- costituire la premessa indispensabile per l'ulteriore impegno dei ragazzi nel secondo ciclo d'istruzione e di formazione;

-nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, 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;

-nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo - didattica, si deve tendere ad assicurare agli allievi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva, all'apprendimento di lingue straniere o arti.

LA RELAZIONE EDUCATIVA

Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma d'intimidazione o minaccia di punizioni o mortificazioni.

LA CONTINUITA' EDUCATIVA

La scuola promuove lo sviluppo armonico della personalità degli alunni attraverso l'elaborazione e l'attuazione di un apposito piano sulla continuità educativa, incluso nella pianificazione educativo - didattica e nel POF dell'istituzione scolastica.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'istituzione scolastica individua i fattori di qualità dei servizi amministrativi, ne fissa gli standard e li pubblicizza come qui di seguito riportato:

FATTORI DI QUALITA'

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 al segreto d'ufficio e non sottoposti ai limiti della normativa vigente sull'accesso. (Sezione dedicata è presente sul sito web)

Informatizzazione: la piena informatizzazione dei servizi sarà garantita attraverso il potenziamento delle apparecchiature informatiche e attraverso i software.

Sito web: il sito della scuola (<https://www.comprensivocampora-aiello.edu.it/>) accoglierà tutti gli atti che ivi potranno essere pubblicati compreso l' Albo Pretorio (sezione dedicata alla trasparenza)

Tempi di attesa: si cercherà di ridurre al minimo i tempi di attesa agli sportelli.

Flessibilità: è adottata la flessibilità degli orari in modo da favorire le esigenze dell'utenza anche in orario pomeridiano.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

L'istituzione scolastica ha dato applicazione delle nuove disposizioni in materia di certificati e dichiarazioni sostitutive di cui all'art. 15 della Legge n. 183/2011. Pertanto, i certificati che verranno rilasciati saranno **validi solo nei rapporti tra privati** e recheranno, a pena di nullità, la seguente dicitura: "Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della Pubblica Amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi(art. 40, comma 2 D.P.R. 445/ 2000, come modificato dall'art .15 della Legge n. 183/ 2011) ”.

Ferme restando tali disposizioni:

- I moduli per l'iscrizione degli alunni saranno consegnati a vista ai genitori che, a richiesta, saranno assistiti dal personale di segreteria per la compilazione;
 - il rilascio dei certificati avverrà entro cinque (5) giorni dalla data della richiesta se non richiedono particolari ricerche di archivio;
 - gli attestati relativi agli esiti conclusivi degli anni scolastici saranno rilasciati "a vista", a partire dal terzo (3°) giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati;
 - per venire incontro alle esigenze dell'utenza, l'orario di apertura dell'ufficio di segreteria sarà garantito : lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.30
 - il Direttore dei Servizi Generale ed Amministrativi riceve : lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.00
 - il Dirigente Scolastico riceve il lunedì, il martedì, il giovedì, il venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.30 presso la sede centrale di Campora
- il mercoledì presso i plessi di Aiello C. ,Cleto , previo appuntamento.

Nei contatti telefonici le persone che negli uffici del Dirigente Scolastico e di Segreteria attivano la comunicazione, forniscono all'interlocutore il proprio nome e la propria qualifica e danno indicazioni il più possibile esaustive in rapporto alle informazioni richieste.

INFORMAZIONE E PUBBLICIZZAZIONE

I fattori di qualità e gli standard sono pubblicizzati negli appositi spazi localizzati nei corridoi di ingresso dell'istituzione scolastica

- all'ingresso è presente personale appositamente incaricato, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio;

-sulle porte degli uffici sono affissi cartelli con i nominativi di coloro che operano nei suddetti ambienti;

-il Direttore dei servizi generali e amministrativi garantisce la pubblica consultazione o il rilascio in copia - come da normativa vigente - entro 10 giorni dalla richiesta motivata, dei seguenti documenti:

1. Carta dei servizi;
2. Piano Triennale dell'offerta formativa;
3. Pianificazione educativo - didattica;
4. Regolamento d'Istituto;
5. Deliberazioni del Consiglio d'Istituto;
6. Deliberazioni dei Collegi dei docenti;
7. Stralci dei verbali dei Consigli di classe.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Ci si adopera affinché gli edifici scolastici dell'istituzione scolastica siano resi puliti, accoglienti e sicuri.

I lavori di pulizia sono svolti al termine delle lezioni; le condizioni d'igiene dei bagni degli alunni e del personale sono garantite costantemente dai collaboratori scolastici in servizio nell'istituzione scolastica.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI

Vengono accolti i reclami orali e telefonici, successivamente sottoscritti e quelli espressi formalmente, contenenti le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.

Il dirigente scolastico garantisce risposta scritta entro trenta (30) giorni, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora questo ultimo non sia di pertinenza del Capo d'istituto, al reclamante sono fornite tutte le indicazioni circa il corretto destinatario

PARTE V

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La nostra Istituzione ha presentato il **RAV** di cui al D.P.R. n. 80 del 2013 e successiva direttiva n.11 del 18-09-2014., rivolto alle istituzioni scolastiche del primo e del secondo ciclo d'istruzione, promosso dal MIUR, nell'ambito delle azioni da attuare in coerenza con le recenti raccomandazioni dell'Unione Europea e con il quadro normativo nazionale, che prevede l'avvio del Sistema Nazionale di Valutazione. L'obiettivo è quello di individuare e verificare la fattibilità di metodi, criteri, procedure e strumenti che permettano di valutare punti di forza e di debolezza dell'istituzione scolastica, nonché dell'azione della dirigenza scolastica. Il Rapporto di Autovalutazione viene annualmente aggiornato.

PARTE VI**ATTUAZIONE**

Tutte le norme contenute nella presente Carta sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni enunciate nei Contratti Collettivi, in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio d'istituto resi necessari da eventuali esigenze emergenti in itinere.

NOTA:

I servizi contenuti nel presente Documento vengono garantiti nel rispetto delle norme sull'emergenza sanitaria (COVID-19), pertanto potrebbe subire modifiche in relazione all'evoluzione della situazione.

Si precisa inoltre che quanto deliberato nel piano di rientro e nel regolamento d'Istituto per l'a.s. 2020/21 sono parte integrante della presente carta dei servizi.

Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Caterina Policicchio
(Firma autografa sostituita a mezzo stampa
ex art.3 c. 2 del Dlgs n° 39)