



## **ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "ALDO MORO"** *Scuola Infanzia, Primaria e S.S.1°*

Via R. Viviani n° 2 Maddaloni, CE - tel. 0823/ 435949 - fax 0823/ 402625 - C.F. 93086020612  
[PEC: ceic8av00r@pec.istruzione.it](mailto:ceic8av00r@pec.istruzione.it) [e-mail: ceic8av00r@istruzione.it](mailto:ceic8av00r@istruzione.it) [www.aldomoromaddaloni.gov.it](http://www.aldomoromaddaloni.gov.it)

**Prot.n. 5227 PTOF del 7/12/2016**

**Aggiornata dal Collegio dei Docenti con delibera n. 3 del 17 ottobre 2016 e approvata dal Consiglio di Istituto con delibera n.3 del 28 ottobre 2016**



**Anno scolastico 2019/2020**

L'Istituto Scolastico Comprensivo Statale "A. Moro" di Maddaloni ha redatto la **Carta dei Servizi Scolastici** secondo i **principi dell'uguaglianza, dell'accoglienza e dell'integrazione**. Ispirandosi ai principi affermati dalla Costituzione della Repubblica Italiana, alla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, alla Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia.

La **Carta dei Servizi Scolastici** è articolata nei seguenti punti:

- I. **Principi fondamentali**
- II. **Area didattica**
- III. **Servizi amministrativi**
- IV. **Procedura dei reclami**
- V. **Valutazione del servizio**
- VI. **Condizioni ambientali della scuola**
- VII. **Servizio mensa**
- VIII. **Attuazione**

## I - FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

### 1 – **UGUAGLIANZA**

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

Per i docenti dell'I.C. l'uguaglianza va intesa come divieto di ogni discriminazione e non come uniformità delle prestazioni.

A tutti gli alunni, quindi, indistintamente è garantita, attraverso la differenziazione delle opportunità educative, una formazione equivalente; ciò significa che, nel rispetto delle diversità esistenti, sono offerti, ad ogni alunno, non tanto sistemi, contenuti, mezzi di istruzione uguali, quanto ugualmente efficaci; così ciascun alunno potrà conseguire quegli strumenti, quelle conoscenze, quelle abilità indispensabili per un arricchimento personale e sociale, per non vivere situazioni di emarginazione. I docenti, nella loro azione professionale, garantiscono a tutti gli alunni gli stessi diritti, tendono a sviluppare negli alunni la capacità di pensare a se stessi come parte integrante di una comunità di eguali, da cui si riceve e a cui si dà e la capacità di "vedersi" nell'altro con gli stessi bisogni fondamentali e gli stessi diritti, compresa ovviamente la risorsa "diversità".

### 2 - **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

**2.1** I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

Tali criteri sono concretizzati e rafforzati dai docenti dell'I.C. nella collegialità della progettazione, della conduzione e della valutazione.

**2.2** La scuola attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### 3 - **ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE**

**3.1** Ogni componente della scuola, per le specifiche competenze impronta la propria azione a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato nell'affrontare le problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli degenti in ospedale, a quelli in situazioni di handicap.

L'I.C. si impegna, in sede di programmazione educativa di istituto e di programmazione didattica, ad elaborare specifici progetti secondo i seguenti criteri:

**Accoglienza genitori:**

- presentazione della scuola primaria ai genitori degli alunni che frequentano l'ultimo anno della scuola d'infanzia, nel mese di gennaio, prima delle iscrizioni alla classe prima della Scuola Primaria;
- presentazione della Scuola Secondaria di I° ai genitori degli alunni che frequentano la classe quinta, nel mese di gennaio, prima delle iscrizioni alla classe prima della Scuola Secondaria di I°;
- presentazione della scuola all'inizio dell'anno scolastico per le prime classi;
- assemblee periodiche;
- colloqui individuali.

#### **Accoglienza alunni:**

- conoscenza del percorso formativo (attraverso la lettura e conoscenza del lavoro scolastico effettuato dai docenti degli anni precedenti);
- raccolta di informazioni attraverso incontri iniziali con i genitori;
- incontri con gli insegnanti dell'ordine di scuola precedente per il passaggio delle informazioni
- armonizzazione curricoli;
- attività anni-ponte (compresenza e collaborazione degli insegnanti dei vari ordini di scuola nella conduzione delle attività nei primi giorni; visita negli ordini di scuola successivi e precedenti all'inizio e al termine del percorso; attività curricolari e non da condurre per gruppi aperti e/o separatamente ma seguendo lo stesso progetto);
- collaborazione di insegnanti di ordini diversi sulla base di singoli progetti.

Inserimento ed integrazione di alunni stranieri e in situazione di handicap:

- riconoscimento della contitolarità effettiva fra docenti di classe e di sostegno che si realizza, secondo i livelli scolastici, in forma diversa deliberata dai rispettivi Consigli di Classe e Interclasse;
- autoaggiornamento di tutti i docenti sui materiali e sulle tecniche;
- socializzazione effettiva attraverso l'attenzione alle dinamiche relazionali che si instaurano nel contesto scolastico;
- incontri periodici, almeno due all'anno, tra insegnanti, genitori, esperti per verifiche e valutazioni, individuazione per ciascun bambino del docente di riferimento responsabile degli interventi per l'integrazione.

**3.2** Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni.

Carta dei diritti dell'alunno:

- l'alunno ha diritto ad una scuola organizzata e gestita in funzione dei suoi diritti e dei suoi bisogni di formazione ed istruzione nell'ambito delle regole della comunità poste a garantire la libertà di tutti;
- l'alunno ha diritto ad un clima educativo sereno;
- l'alunno ha diritto di essere rispettato nell'espressione della sua personalità, nei suoi modi e tempi di apprendimento;
- l'alunno ha diritto ad una scuola che promuova e valorizzi le sue potenzialità.

## **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 tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

**4.2** L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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.

L'I.C. garantisce, fin dalla Scuola dell'Infanzia, attraverso la conoscenza degli stili, delle modalità di apprendimento, delle attitudini e la costruzione di valori, interventi istituzionalizzati di orientamento scolastico.

Al termine del percorso formativo di propria competenza, l'I.C. informerà sulle successive offerte formative delle agenzie educative presenti e contribuirà, con la famiglia, ad orientare gli alunni.

## **5 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

**5.1** Istituzioni, 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 loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'I.C. promuove periodicamente incontri con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni più significative presenti nel territorio al fine di conoscere le risorse utilizzabili dalla scuola stessa e per progettare e realizzare interventi ed attività in collaborazione. In particolare l'attenzione è rivolta ai progetti da realizzare con gli Enti Locali e con le agenzie sportive e culturali.

**5.2** Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico.

Il Regolamento del Consiglio di Istituto dell'I.C. stabilisce le modalità per l'uso degli edifici scolastici per riunioni ed incontri.

**5.3** L'I.C., al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

dell'offerta formativa integrata.

L'orario di insegnamento didattico viene elaborato in base alle esigenze formative dell'alunno in rapporto alle attività scolastiche:

- alternanza delle attività didattiche;
- rispetto dei tempi di attenzione;
- gestione flessibile dei gruppi classe per consentire attività individualizzate, gruppi di recupero e di potenziamento e per la gestione di laboratori;
- utilizzo razionale delle attrezzature, dei sussidi e dei laboratori.

**5.5** Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

## **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 personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

La libertà di insegnamento del docente si esplica nella scelta di metodologie adeguate ai bisogni formativi e cognitivi dei bambini, nel rispetto ed in coerenza con l'impianto educativo elaborato dal Collegio dei Docenti.

**6.2** L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

Nell'I.C. di Maddaloni i docenti referenti per l'aggiornamento programmano, realizzano e valutano le attività formative della propria scuola nel rispetto delle indicazioni della normativa ministeriale elaborata su tale argomento. E' importante che per una migliore e più razionale formazione il calendario degli incontri sia organizzato preventivamente.

## **II - AREA DIDATTICA**

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 educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'I.C. con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, come indicato dall' art. 30 della Costituzione Italiana sui doveri educativo - formativi della famiglia, delle istituzioni e della società civile, è corresponsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli

alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi ritenuti validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

I docenti dell'I.C. considerano **bisogni formativi degli alunni**:

- la consapevolezza di "sé" (autopercezione come conoscenza e accettazione di sé riferita all'età e finalizzata alla costruzione dell'identità personale);
- i rapporti interpersonali (percezione degli "altri" come persone diverse per giungere alla costruzione di una rete relazionale ricca e positiva);
- l'interazione con l'ambiente (spazi, risorse, associazioni);
- la padronanza degli strumenti per la decodificazione e codificazione;
- il benessere psicofisico (abitudini alimentari, rapporti con il proprio corpo, ed equilibrio psichico, mentale, sociale e morale, come si può ricavare dalla definizione di salute dell'OMS, cioè lo star bene con se stessi, con gli altri e con il mondo, in famiglia, nella scuola, nel proprio territorio).

La scuola individua ed elabora gli **strumenti** per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) dell'I.C. stabilisce i **criteri** e le **strategie** per la realizzazione dei progetti specifici di continuità educativa sia orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:

- Incontri con i docenti degli alunni di passaggio.
- Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.
- Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto.
- Coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche.

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. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, 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.

L'attenzione al sovraccarico si realizza attraverso la distribuzione equilibrata delle discipline durante l'arco della settimana. Il materiale didattico, non necessario per lo svolgimento delle esercitazioni a casa, viene conservato a scuola.

Nell'assegnazione dei **compiti da svolgere a casa**, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse /classe tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

I compiti orali e scritti, concordati tra tutti i docenti di classe, sono assegnati agli alunni nei pomeriggi non impegnati a scuola. I compiti da svolgere a casa devono tenere conto delle effettive capacità degli alunni, eventualmente differenziandoli per tempi e per livelli di impegno.

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

La relazione con gli alunni sarà improntata dal singolo insegnante a chiarezza dei modelli educativi proposti, a coerenza dei comportamenti adottati e richiesti agli alunni, ad assunzione di responsabilità educativa nella consapevolezza, da far condividere al gruppo-classe nel suo ruolo di adulto competente.

L'insegnante, nel suo ruolo di **animatore/regista**, curerà soprattutto l'organizzazione delle condizioni in cui si effettua l'insegnamento/apprendimento: scelta e predisposizione di tempi, spazi e sussidi, cura nella organizzazione linguistica e della comunicazione socio-affettiva.

### **Progetto educativo e programmazione**

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

- a) il *Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.)* contenente il *Regolamento d'Istituto*, il *Patto educativo di corresponsabilità*, il *regolamento dell'Organo di Garanzia*.
- b) la *Programmazione educativa e didattica*;
- c) *Contratto formativo*

#### **a) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Il P.T.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

E' completato dal Piano di miglioramento triennale e dal RAV elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Integrato dal Regolamento d'istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto, prevedendo l'organico di personale docente ed ATA e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

#### **REGOLAMENTO D'ISTITUTO**

Il Regolamento d'istituto comprende le norme relative a:

- Modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali.
- Modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti.
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni.
- Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni.
- Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca.
- Accesso agli edifici.
- Calendario di massima delle riunioni e pubblicizzazione degli atti.
- Orario delle lezioni
- Giustificazione delle assenze
- Uscita dalla scuola
- Permessi di uscita
- Rispetto del patrimonio scolastico
- Rapporti alunni-docenti-genitori
- Diritti e doveri degli alunni
- Provvedimenti disciplinari
- Comunicazioni alle famiglie

#### **b) PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati ai traguardi di sviluppo delineati nelle Indicazioni Nazionali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere", valorizza i percorsi per l'inclusività in coerenza con il Piano annuale dell'inclusività redatto dalla scuola come capofila di Centro Territoriale per l'inclusività.

**c) CONTRATTO FORMATIVO**

Il contratto formativo è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

**III-SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola individua, garantendo l'osservanza ed il rispetto, i seguenti **fattori di qualità dei servizi amministrativi**:

- a. celerità delle procedure
- b. trasparenza
- c. informatizzazione dei servizi di segreteria

**a. CELERITA' DELLE PROCEDURE**

L'Ufficio di Segreteria (il cui personale consta di: un Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi, sei Assistenti Amministrativi) funziona nella sede centrale di via R. Viviani n.2, secondo i seguenti orari:

Orario di apertura della Segreteria:  
dal lunedì al venerdì: ore 8.00 -14.30  
Martedì, mercoledì e giovedì: ore 15.00 - 18.00

Orario di ricevimento del pubblico:  
Lunedì e venerdì: dalle ore 12.00 alle ore 14.00  
martedì e giovedì: dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Gli orari degli uffici sono stati articolati con l'intento di poter offrire un servizio adeguato al pubblico e a tutto il personale delle scuole dall'utenza  
Sono previste turnazioni in occasione di riunioni di Organi Collegiali.

contatti: tel. 0823/ 435949 – fax 0823/ 402625 – C.F. 93086020612

**e-mail:** [ceic8av00r@istruzione.it](mailto:ceic8av00r@istruzione.it), **sito web:** [www.aldomoromaddaloni.gov.it](http://www.aldomoromaddaloni.gov.it),  
**PEC:** [ceic8av00r@pec.istruzione.it](mailto:ceic8av00r@pec.istruzione.it)

**b. TRASPARENZA**

- L' identificazione degli operatori scolastici è garantita mediante apposito cartellino;
- L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente dei servizi amministrativi;
- È garantito l'accesso ai documenti amministrativi agli aventi diritto, nel pieno rispetto della normativa vigente;
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti coordinatori della classe entro un breve lasso di tempo dal termine delle operazioni generali di scrutinio;
- L'Ufficio del Dirigente Scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia durante l'orario normale delle lezioni;

- L'Istituto assicurerà spazi ben visibili adibiti all'informazione.

In particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, orario funzioni e dislocazione del personale amministrativo, ausiliario);
- organigramma degli uffici (Presidenza, vice presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente, A.T.A.;
- albi d'Istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori.

Il Regolamento d'Istituto e il PTOF avranno adeguata pubblicità mediante affissione negli appositi spazi.

La scuola pubblicizza ed informa altresì l'utenza tramite il sito web della scuola stessa [www.aldomoromaddaloni.gov.it](http://www.aldomoromaddaloni.gov.it)

### **c. INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETERIA**

Gli Uffici di Segreteria sono informatizzati ed il personale utilizza dei programmi specifici ministeriali per quanto riguarda lo stato del personale, gli alunni, la contabilità.

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

- Per le **iscrizioni alla scuola dell'infanzia** e per le **classi successive alla prima**, per le quali non è prevista la procedura online, la distribuzione dei moduli di iscrizione, dei vari ordini di scuola, è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace, con la disponibilità e i modelli sul sito.
- La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande.
- Per le **iscrizioni online** è previsto un servizio di ausilio anche nei plessi decentrati per le famiglie sprovviste di competenze o di strumentazioni tecnologiche.
- Il **rilascio dei certificati** autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi (cioè al quarto giorno dalla richiesta) sia per quelli di iscrizione e frequenza che 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 il termine per il rilascio viene previsto in 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 a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
- I **certificati di servizio** per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro cinque giorni, tranne per quelli per i quali è prevista l'autocertificazione e il divieto di rilascio a privati.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura

dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

- L'Istituto Comprensivo garantisce per tutti i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- Il regolamento di lavoro e gli orari del personale amministrativo ed ausiliario devono avere adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento Generale di Istituto e le norme di funzionamento degli Organi Collegiali e delle Assemblee. In particolare l'orario di servizio del personale A.T.A., e l'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Direttore Amministrativo, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

#### IV-PROCEDURE DI RECLAMO

Nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola, le **proposte**, i **reclami**, il **monitoraggio** e la **valutazione** del servizio sono concepiti come strumenti per il miglioramento del servizio stesso; in tale prospettiva i momenti della partecipazione e della valutazione sono considerati interdipendenti e legati tra loro, infatti ogni valutazione del servizio ha come condizione la partecipazione effettiva alla vita e alla gestione della scuola da parte di tutti i soggetti coinvolti.

Tutti i soggetti protagonisti del processo educativo (genitori, personale docente e non docente) possono avanzare proposte di miglioramento del servizio.

I genitori, per tramite dei rispettivi rappresentanti, possono formulare pareri e presentare proposte agli Organi Collegiali, in particolare:

- al Collegio dei Docenti e/o ai Consigli di classe, interclasse, per quanto riguarda gli aspetti più tipicamente educativi e didattici
- al Consiglio di Istituto per quanto riguarda gli aspetti di tipo organizzativo e di funzionamento generale.

In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta dei Servizi Scolastici, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità:

- qualora insorga un problema risulta più opportuno, in primo luogo, che sia ricercata una soluzione tra i diretti interessati; se si tratta di aspetti generali o il problema investe l'intera scuola, può essere fatta una segnalazione al docente collaboratore di plesso;
- se il disservizio rimane o se esso è di particolare gravità od urgenza, ci si può rivolgere al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo;
- ci si può rivolgere anche all' "Organo di garanzia" dell'Istituto.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via fax e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente, i reclami telefonici o via fax devono essere successivamente sottoscritti.

Il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde in forma scritta, entro i quindici giorni successivi dalla pronuncia del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno originato. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

#### V - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto si propone l'obiettivo del **miglioramento continuo e progressivo** del servizio scolastico attraverso il **monitoraggio** dei seguenti **fattori di qualità**:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.

- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.
- Livello di soddisfazione della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto Comprensivo lavorerà una commissione costituita dai docenti dei tre ordini di scuola.

Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante **questionari** rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate dal GDM e prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

Il GDM provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto).

### **CONTROLLO PERIODICO E FINALE**

Il Dirigente Scolastico, il personale ATA, il Consiglio di Istituto, il Collegio dei Docenti vigilano sull'efficienza e l'efficacia dei servizi amministrativi attraverso:

- strumenti formali: registri - firme di presenza o controllo automatico – registro assenze e delle sostituzioni
- strumenti informali: osservazione diretta - colloqui - assemblee ...

### **VI- AREA AMBIENTALE**

L'Istituto è comprensivo di 5 punti di erogazione (1 scuola dell'infanzia "Moro" e 1 scuola secondaria di I° in via R. Viviani ;1 scuola dell'infanzia "Collodi" e 1 scuola primaria "Pertini" in via M.Serao; 1 scuola primaria "Don Milani" in via Sani).

I plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

#### **SCUOLA DELL'INFANZIA**

- a. L'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio.
- b. La custodia degli oggetti appartenenti ai bambini.
- c. L'igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità. La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

#### **SCUOLA PRIMARIA**

- a. La vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico per opera degli operatori della scuola
- b. L'igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastiche. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità. La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

#### **SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO**

- a. La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- b. L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.
- c. L'affissione dell'orario delle classi.
- d. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.
- Regolare manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi
- Servizi di riscaldamento, mensa, trasporto.

## VII- SERVIZIO MENSA

Nella **Scuola dell'Infanzia** gli orari di lezione prevedono un tempo scuola continuativo di 8 ore (tempo pieno) con erogazione di un **servizio mensa** con contribuzione da parte delle famiglie a cura dell'Ente locale, a cui si rimanda per ulteriori approfondimenti (carta della refezione scolastica).

Per la regolamentazione della mensa scolastica, come momento educativo, invece, si rimanda al regolamento di Istituto.

## VIII- ATTUAZIONE

a) La presente carta dei servizi offerta dall'Istituto Comprensivo approvata dal Consiglio d'Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali sulle direttive del dirigente scolastico e sottoposta ad ulteriore approvazione del consiglio di istituto, in caso di emendamenti, dovuti ai miglioramenti o ai risultati raggiunti..

IL DIRIGENTE SCOLASTICO  
Prof.ssa Ione Renga