Unione Europea
FONDI STRUTTURALI EUROPEI
PON 2014-2020
PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE)
MIUR
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle Risorse Umane, Finanziarie e Strumentali
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale
Ufficio IV

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "PARMENIDE"
AUTONOMIA N. 154 VIA ELEA – 84058 MARINA DI ASCEA (SA)
TEL. 0974.972382 – TEL./FAX 0974.971388 COD.FISC. 84001920655
E-mail: saic85500g@istruzione.it — saic85500g@pec.istruzione.it
U.R.L.: www.comprensivoascea.gov.it

Carta dei Servizi

A.S. 2017/2018

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi scolastici è lo strumento che documenta la qualità del servizio erogato ai cittadini secondo regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia. Essa rappresenta un documento di indirizzo, che favorisce nell'utenza la conoscenza di questa istituzione scolastica e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- D.L. 12 maggio 1995, n.163;
- D.P.C.M. 7 giugno 1995
- Direttiva 21 luglio 1995, n. 254

3. DELIBERE ORGANI COLLEGIALI E AGGIORNAMENTI

- Collegio dei Docenti, delibera n. 25 del 18/5/1996;
- Consiglio d'Istituto, delibera n. 21 dell'8/10/2001
- Pubblicata all'Albo dell'Istituto con nota di cui al prot. n. 4335/A22 del 10/10/2001 ed entrata in vigore in data 11/10/2001.
- Ultimo aggiornamento: 30/11/2008.
- Consiglio di Istituto, delibera n. 35 del 29/01/2018

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi scolastici ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana e rappresenta la carta d'identità dell'Istituto. In particolare essa si ispira ai principi di:

1) **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.

2) **Imparzialità e regolarità**. L'Istituzione scolastica garantisce criteri di obiettività ed equità, assicurando regolarità e continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3) **Accoglienza e integrazione**. L'Istituzione scolastica si impegna a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni problematiche relative agli alunni provenienti da altri Paesi, a quelli degenti negli ospedali e agli alunni con BES.

4) **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**. L'Istituzione scolastica offre alle famiglie la possibilità di scegliere varie soluzioni didattiche e di prospettare quella che ritiene più valida e cioè:

- Modulo orario a tempo prolungato;
- Modulo orario a tempo normale;
- Corso di strumento musicale;
- Attività alternativa all'insegnamento della Religione Cattolica.

L'Istituzione scolastica, inoltre, assicura all'utenza la possibilità di iscrizione e frequenza nel plesso prescelto nei limiti della capienza obiettiva. Nella formazione delle classi prime l'Istituzione scolastica terrà presente i seguenti criteri:

- Formazione di classi miste;
- Formazione di classi con processo di socializzazione già in atto nelle scuole di provenienza;
- Formazione di classi eterogenee dal punto di vista culturale e sociale attraverso l'esame dei fascicoli degli alunni, i colloqui con gli insegnanti della scuola di provenienza e con i genitori degli alunni.

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.

5) **Partecipazione, efficienza, trasparenza**. Tutti i componenti della comunità scolastica 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'Istituzione scolastica favorisce le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico. L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

6) **Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**. 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. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale. L'Istituzione scolastica garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite nel PTOF.

5. ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

1.	**AREA DIDATTICA**

1. L'Istituzione scolastica 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. A tal fine l'Istituzione scolastica:

a) individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione;
b) nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa;
c) organizza, ove possibile, l'attività didattica a classi aperte, per gruppi di livello, per laboratori, avvalendosi anche delle nuove tecnologie informatiche;
d) amplia l'offerta formativa con attività integrative, progetti, uscite, visite guidate e viaggi di istruzione;
e) realizza attività di recupero, potenziamento, orientamento, interdisciplinari e trasversali;
f) individua ed applica i criteri per la valutazione degli alunni e l'autovalutazione d'istituto;
g) si adopera per utilizzare al meglio le risorse umane e materiali disponibili;
h) attiva i necessari rapporti con gli enti locali, con le diverse realtà operanti sul territorio e con le altre istituzioni scolastiche.

2. I docenti:

a) si adoperano per 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;
b) nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa tengono conto dei razionali tempi di studio e di svago degli alunni, soprattutto per i giorni di tempo prolungato;
c) instaurano con gli alunni un rapporto pacato e sereno, teso al convincimento e non all'intimidazione.

3. L'Istituzione scolastica garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

a) PTOF;
b) Regolamento d'Istituto;
c) Regolamento per l'uso delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC);
d) PAI;

2. SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. L'Istituzione scolastica individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

a) celerità delle procedure;
b) trasparenza;
c) informatizzazione dei servizi di segreteria;
d) tempi di attesa agli sportelli;
e) flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

2. Per ciascun fattore l'Istituzione scolastica fissa i seguenti standard e ne garantisce l'osservanza e il rispetto.

a) Celerità delle procedure.
   - Distribuzione dei moduli di iscrizione effettuata "a vista", tutti i giorni, dalle ore 10,00 alle ore 12,00;
   - Disponibilità della modulistica sul sito web dell'Istituto;
   - Svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.
   - Rilascio di certificati effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
   - Attestati e documenti sostitutivi del diploma consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
   - Documenti di valutazione degli alunni consegnati dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

b) Trasparenza.
   - Orario di apertura al pubblico degli uffici di Segreteria di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.
   - Ricevimento del pubblico da parte del Dirigente Scolastico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con apposito avviso.
   - Tempestività del contatto telefonico con modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste;
   - Pubblicazione del Regolamento d'Istituto sul sito web dell'Istituto;
   - Affissione all'Albo d'Istituto dei contratti a tempo determinato stipulati dall'Istituzione scolastica con docenti e non docenti.

c) Informatizzazione dei servizi di segreteria.

   L'Istituzione scolastica assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:
   - Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario di ricevimento, orario, funzioni e dislocazione del personale A.T.A.);
   - Organigramma degli organi collegiali e dell'ufficio di dirigenza;
   - Organigramma del personale docente e A.T.A. con i relativi compiti;
   - Organico del personale docente e A.T.A.;
   - Albi d'Istituto;
   - Bacheca sindacale;
   - Spazi dedicati sul sito web dell'Istituto.

d) Tempi di attesa agli sportelli.

   All'ingresso dei vari plessi scolastici sono costantemente presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio e accompagnarla nei diversi uffici.

e) Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

   L'Istituzione scolastica assicura, per quanto è possibile, la flessibilità degli orari degli uffici per motivi validi e contingenti e nel rispetto del lavoro degli operatori.

3. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

1. L'Istituzione scolastica mantiene i suoi ambienti puliti, accoglienti e sicuri al fine di garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario, specie quello delle scuole dell'infanzia e primaria, si adopera per assicurare la costante igiene dei servizi.
2. L'Istituzione scolastica si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).
3. L'Istituzione scolastica individua, per ciascun plesso, i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza attraverso il PTOF:

a) Numero, dimensione e dotazioni delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
b) Numero, tipo, dimensione, dotazioni e modalità d'uso delle aule speciali e dei laboratori.
c) Numero, dimensione, dotazioni e modalità d'uso (distinto per attività curricolari e per attività extracurricolari) delle palestre.
d) Numero, dimensioni, indicazioni del numero massimo di persone contenibile, dotazione e media delle ore di utilizzazione settimanale (distinta per attività curricolari ed extracurricolari) delle sale per riunioni.
e) Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio.
f) Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
g) Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per diversamente abili.
h) Esistenza di barriere architettoniche, ascensori e montacarichi.
i) Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non.
j) Documento di Valutazione dei Rischi e Piano di evacuazione dell'edificio in caso di emergenza.

4. RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

1. Procedura dei reclami.
   I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
   I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
   Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
   I ricorsi contro i provvedimenti disciplinari a carico degli alunni vanno rivolti all'Organo di Garanzia, secondo le modalità previste dal Regolamento d'Istituto.
   Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

2. Valutazione del servizio.
   Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituzione scolastica effettua una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti al personale, ai genitori e agli alunni.
   I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e prevedono una graduazione delle valutazioni nonché la possibilità di formulare proposte.
   Nella formulazione delle domande sono utilizzati i seguenti indicatori:

a) Risorse umane.
b) Dotazioni strumentali e qualità delle strutture.
c) Qualità dei servizi offerti.
d) Risultati conseguiti dagli alunni.
e) Eventuali cause di disagio.

La valutazione della qualità complessiva dell'offerta formativa e l'autovalutazione d'istituto sono monitorate dalle figure di staff (Funzioni Strumentali e Gruppo di Autovalutazione e Miglioramento) che, alla fine di ciascun anno scolastico, riferiscono al Collegio docenti.

5. ATTUAZIONE

1. 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.
2. Il MIUR cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.