



Ministero dell'Istruzione e del Merito

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

"FRANCESCO GESUÈ"



Via Roma, n. 423 – 81027 San Felice a Cancellò (CE)

C.M. CEIC869005 – C.F. 93082040614

Tel. 0823 75.32.41 – FAX 0823 75.39.21

email: ceic869005@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

0.1

La presente "Carta dei Servizi Scolastici" dell'Istituto Comprensivo "Francesco Gesuè" di San Felice a Cancellò, redatta ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, rappresenta un quadro programmatico unitario della offerta formativa e culturale disponibile presso le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado che ne fanno parte.

La Carta ha come fonti di ispirazione l'uguaglianza, la libertà e il diritto – dovere all'istruzione come enunciato negli articoli 30,33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana e i principi fondamentali enunciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 nel quadro della trasparenza delle attività amministrative stabilita dalla Legge del 7 agosto 1990 n. 241.

0.2

La Carta dei Servizi Scolastici offerti dall'Istituto costituisce un impegno operativo per tutti i componenti della comunità scolastica dei quali delinea diritti e doveri.

La Carta attesta pertanto la concorde volontà dei componenti della comunità dell'Istituto di ispirare la loro attività ai principi sopra ricordati sanciti dalla Costituzione in materia di educazione, di libertà di insegnamento e di diritto allo studio, nel quadro più generale del rispetto della persona umana.

La comunità scolastica dell'Istituto considera la Carta dei Servizi una necessaria premessa all'attuazione dell'autonomia prevista dalla recente normativa nella convinzione che tale autonomia passi anche attraverso una sempre maggiore responsabilizzazione di tutti i componenti della comunità scolastica.

0.3

La Carta si rivolge a tutti coloro che, all'interno o all'esterno della comunità scolastica, sono interessati al buon funzionamento delle istituzioni educative operanti sul territorio.

Nella prospettiva sopra indicata, copie della presente Carta sono disponibili in visione presso la Segreteria. Chi ne avesse interesse può richiederne copia presso la Segreteria dell'Istituto alle condizioni previste al successivo numero 5.3.

0.4

Il funzionamento della Scuola è legato alle dinamiche sociali e culturali del contesto in cui essa opera. Ciò vale anche per questo Istituto Comprensivo la cui Carta dei Servizi riflette l'evolversi dei rapporti scuola – società che non si traduce in normative statiche ed immutabili. La Carta è pertanto suscettibile di periodiche modifiche, integrazioni e miglioramenti.

1. UGUAGLIANZA

1.1

Nella prospettiva dei principi generali sopra enunciati l'erogazione dei servizi offerti dall'Istituto prescinde da ogni discriminazione basata su elementi quali sesso, razza, etnia, lingua, religione, ideologia, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio – economiche.

Tutti i componenti del personale operante nell'Istituto sono impegnati pertanto, ciascuno secondo le proprie competenze, a rimuovere, con appropriati interventi di assistenza, sostegno, recupero, rinforzo, le cause dell'insuccesso scolastico degli alunni considerati "a rischio", a seguito di particolari situazioni individuali familiari e sociali.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1

Il servizio scolastico viene erogato dall'Istituto secondo criteri di obiettività ed equità tendenti al conseguimento, da parte della totalità degli studenti, degli obiettivi di formazione umana e culturale previsti dal Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.), secondo le finalità proprie dei vari ordini di scuola.

2.2

Attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, l'Istituto garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e dei diritti dei lavoratori della scuola e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

In situazioni di conflitto sindacale la scuola fornirà il servizio minimo previsto compatibilmente con le unità di personale presenti.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1

L'Istituto Comprensivo "F. Gesuè" si impegna, con opportuni ed adeguati interventi e strategie di tutti gli operatori (docenti e non-docenti), a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione di tutti gli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità (quali i casi di studenti trasferiti da altre scuole, provenienti da paesi stranieri, portatori di handicap, svantaggiati per motivi di salute o di carattere socio – familiare).

3.2

Nel convincimento che la scuola è prima di tutto istituita per gli alunni, tutti coloro che svolgono la loro attività nell'Istituto ispirano la loro azione al pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli allievi, fermo restando da parte di questi ultimi l'obbligo di ricambiare tale rispetto e di adempiere ai propri doveri.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1

Tutti gli allievi che fanno domanda di iscrizione nei vari ordini di scuola, vengono accolti dall'Istituto fatte salve esigenze oggettive di capienza, facendo riferimento ai criteri adottati dal Consiglio d'Istituto. Nella convinzione che l'assolvimento dell'obbligo scolastico, lungi da ridursi a pura formalità, debba attuarsi in un contesto di funzionalità ed efficienza, verrà particolarmente curata, da una preposta commissione, la formazione delle classi secondo i criteri fissati dal Collegio dei Docenti e confermati dal Consiglio d'Istituto.

4.2

Attraverso l'azione dei suoi Organi Collegiali e di tutti coloro che vi lavorano, l'Istituto Comprensivo prende ogni misura utile ad evitare la dispersione, i fallimenti scolastici, le difficoltà emergenti nelle fasi di passaggio da un ordine all'altro dalla scuola, a partire dalla scuola dell'infanzia.

Il controllo della regolarità della frequenza non si limita ad una meccanica registrazione delle assenze e dei ritardi ed all'esame fiscale delle motivazioni addotte dagli allievi, ma si esplica anche attraverso interventi preventivi nei confronti della disaffezione per la scuola che abitualmente precede l'abbandono.

In tale azione di prevenzione l'Istituto si avvale della collaborazione degli Enti locali e della partecipazione dei genitori al servizio educativo.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1

Poiché il personale scolastico, i genitori e gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta, nel perseguire i fini educativi e culturali da essa previsti, l'Istituto Comprensivo sollecita e promuove la partecipazione alla vita della comunità scolastica, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti, nonché attraverso iniziative rivolte ai docenti, ai non-docenti e ai genitori, anche in collaborazione con altre scuole e gli Enti locali. I comportamenti dei soggetti sopraindicati devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Alcune attività vengono poste in essere per rafforzare l'immagine dell'Istituto anche attraverso un regolare coinvolgimento degli allievi di ogni ordine di scuola in iniziative di carattere promozionale e culturale.

5.2

Sarà cura dell'Istituto Comprensivo stimolare, nei limiti del possibile, il coinvolgimento degli Enti locali e delle associazioni di maggiore rilevanza presenti sul territorio, alle iniziative di cui al paragrafo precedente, curando altresì l'eventuale partecipazione degli allievi ed anche della componente genitori, docenti e non docenti, ad iniziative esterne alla scuola che vengano giudicate idonee ad una promozione culturale ed umana della collettività scolastica.

Saranno favorite le iniziative in collaborazione con gli Enti esterni di partecipazione ad attività di carattere culturale e divulgativo (spettacoli, conferenze, incontri, progetti, concorsi, ecc...) utili al perfezionamento delle competenze, alla prevenzione ed alla educazione degli alunni, purché adeguatamente preparate dagli insegnanti e inserite organicamente nell'attività scolastica stabilita dalla programmazione dei Consigli di Classe, Interclasse ed Intersezione. Analoga attenzione viene dedicata alla partecipazione degli alunni delle terze classi della scuola Secondaria I° e dei loro genitori a manifestazioni simili indette dalle scuole superiori della Provincia, al fine di favorire i contatti con le secondarie superiori presenti sul territorio e di fornire agli alunni elementi utili all'orientamento.

5.3

Al fine di promuovere e stimolare ogni forma di partecipazione, l'Istituto Comprensivo garantisce la progressiva semplificazione delle procedure di segreteria ed un'informazione completa e trasparente circa le attività educative e didattiche.

A tale scopo copia della Carta dei Servizi offerti dall'Istituto è a disposizione degli interessati presso la Segreteria. Gli interessati possono richiederne copia dietro pagamento di un contributo spese, che è fissato in ragione di 50 centesimi a facciata.

Allo stesso modo l'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

1. Piano Triennale di Offerta Formativa (P.T.O.F.)
2. Regolamento Generale d'Istituto
3. Norme di funzionamento dei seguenti Organi:
Collegio dei Docenti
Funzioni strumentali e corrispondenti aree di coordinamento
Comitato per la valutazione del servizio degli insegnanti
Assemblea generale dei genitori
Assemblea generale del personale A.T.A.
Consigli di Classe, Interclasse ed Intersezione.
4. Programmazioni didattiche dei singoli Consigli di Classe, Interclasse ed Intersezione.
5. Copie delle verifiche didattiche.

Tutti questi documenti possono essere richiesti in copia previo pagamento di un contributo spese fissato in ragione di 50 centesimi a facciata.

5.4

L'Istituto Comprensivo impronta le proprie attività, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.5

Nell'ambito della trasparenza, l'Istituto garantisce l'affissione all'Albo della presente Carta dei Servizi Scolastici, del Piano Triennale dell'Offerta Formativa e del Regolamento Interno. I verbali dei Consigli d'Istituto, di Classe, d'Interclasse e di Intersezione sono depositati nell'ufficio di Segreteria dell'Istituto e sono pubblicati sul sito web della scuola.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

6.1

I docenti dell'Istituto Comprensivo ispirano la libertà dei loro insegnamento all'art. 1 del DPR 31/5/74 n 417 che testualmente recita "Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai Docenti è garantita la libertà di insegnamento. L'esercizio di tale libertà è intesa a promuovere, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali la piena formazione della personalità degli alunni. Tale azione di promozione è attuata nel rispetto della coscienza morale e civile degli alunni stessi". Gli Organi competenti dell'Istituto formulano la programmazione che viene poi tradotta in azione educativa nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e del loro pluralismo culturale e delle esigenze di "formazione dell'alunno facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità". (dal n.6.1 dell'allegato al D.P.C.M.761/95).

Nell'Istituto la libertà di insegnamento si esercita attraverso il rispetto della personalità e del diritto ad una equilibrata formazione dell'alunno, si realizza all'interno di progetti educativi e didattici elaborati dai docenti, nel quadro più ampio dei progetti di istituto e della programmazione impostata nelle linee generali dal Collegio dei Docenti elaborata dai gruppi di lavoro per materia e messa definitivamente a punto dai Consigli di Classe, Interclasse ed Intersezione.

6.2

La formazione è sentita dal personale docente e non docente dell'Istituto Comprensivo come un diritto-dovere che deve essere realizzato attraverso interventi organici nell'ambito di iniziative generali prese dall'Amministrazione scolastica ovvero per autonoma iniziativa della scuola, ai sensi della L. n. 107/15

La periodica revisione della presente Carta dei Servizi Scolastici e dei documenti citati al punto 5.3, d'altro canto, costituisce di per sé un'occasione di attività di studio e di aggiornamento che l'Istituto Comprensivo gestisce attraverso gruppi di lavoro, all'interno delle aree di coordinamento delle Funzioni Obiettivo, finalizzati alla corretta realizzazione dell'offerta formativa e culturale della scuola ed al miglioramento delle metodologie didattiche seguite, all'affinamento degli strumenti di verifica del profitto degli alunni e dell'efficienza dei singoli settori del servizio scolastico. Saranno svolte anche le iniziative di aggiornamento previste per il personale ATA.

6.3

Per rendere operanti i criteri di cui al punto 5.4, l'Istituto favorisce la partecipazione di tutti i componenti del personale ad attività di aggiornamento organizzati dall'Ufficio Scolastico Provinciale, Enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione Centrale e Periferica della Pubblica Istruzione.

In particolare l'Istituto, nei limiti del possibile, eviterà di organizzare momenti di aggiornamento in orari o periodi che costituiscano turbativa delle attività scolastiche ovvero provvederà a idonea sostituzione dei docenti impegnati in attività di aggiornamento possibilmente con docenti appartenenti alla medesima area disciplinare o docenti operanti nelle medesime classi.

PARTE 1

7.AREA DIDATTICA

7.1

L'Istituto Comprensivo, con l'apporto delle competenze professionali di tutto il personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire la qualità delle attività educative erogate, curandone l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità educative sottese agli obiettivi peculiari della scuola.

7.2

L'Istituto, attraverso un'attività coerente e coordinata degli Organi Collegiali, individua ed elabora, anche l'intesa con le altre istituzioni scolastiche presenti sul territorio, gli strumenti per garantire, per quanto di competenza, la continuità nei confronti degli altri segmenti del sistema educativo, al fine di promuovere un armonico processo di formazione degli alunni.

Una volta preso atto della situazione iniziale in cui si trovano gli allievi mediante opportune verifiche d'Istituto elabora, attraverso gli Organi Collegiali a ciò preposti, strategie di intervento per un proficuo inserimento di tutti gli alunni nella scuola e ne rende partecipi le famiglie.

In tale attività l'Istituto opera in collaborazione con le famiglie degli alunni cercando anche di responsabilizzare gli stessi, per quanto è possibile in relazione alla loro età. La scuola coinvolgerà pertanto i genitori e, nella misura possibile gli allievi, nel "contratto formativo" (vedi) inteso come testimonianza di una presa di coscienza comune dei problemi da affrontare e risolvere insieme. Nello svolgimento dei programmi e nell'identificazione, all'interno di una strutturazione modulare degli stessi, degli elementi indispensabili al proseguimento degli studi, si presterà attenzione al raggiungimento dei prerequisiti necessari ad un proficuo inserimento nel segmento successivo del sistema educativo.

7.3

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi ed alle esigenze dell'utenza e a quelle metodologiche dei docenti. Opportune intese fra i docenti e gli alunni, quando ciò è attuabile, sono volte ad evitare a tutti gli allievi un sovraccarico "fisico" nel trasporto a scuola di libri e strumentazioni didattiche; a parità di requisiti, dunque, vengono consigliati libri e materiali più economici e meno pesanti. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti 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.

7.4

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti della scuola secondaria I° e delle scuole primarie operano in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe e di Interclasse tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio e di riposo degli alunni.

Nell'osservanza degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, le attività curriculari sono organizzate tenendo conto della necessità degli studenti di equilibrare lo spazio da dedicare allo studio con quello da dedicare al tempo libero per attività sportive o attività parascolastiche e più in generale al riposo ed al divertimento.

7.5

Nel rapporto con gli allievi in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo sereno e teso al convincimento e ad una equilibrata fermezza. Quando si riscontra la necessità di un intervento in qualche modo più severo, questo ha finalità educative ed è commisurato all'infrazione commessa. In deprecabili casi di gravi mancanze, gli alunni vengono puniti secondo quanto previsto dal Regolamento Generale d'Istituto.

PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE

L'Istituto Comprensivo "Francesco Gesuè" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa e della Programmazione Educativa e Didattica.

PIANO Triennale DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.T.O.F.)

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, elaborato dal Collegio dei Docenti, deliberato dal Consiglio d'Istituto, contiene il RAV, il PDM, le finalità educative ed il progetto curricolare, il piano formativo del personale docente e Ata, le scelte organizzative, i criteri di valutazione, l'offerta integrativa ed i servizi che caratterizzano l'Istituto, regola l'uso di risorse e la pianificazione delle attività; esso costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica e si pone come il principale strumento di confronto con l'esterno.

Nel P.T.O.F. sono inoltre esposte tutte le informazioni che il personale scolastico, docente e non docente, ritiene utile pubblicizzare all'utenza, anche richiamandosi a quanto esposto nella presente Carta dei Servizi e nel Regolamento Generale d'Istituto.

In tal modo il P.T.O.F., definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi d'Istituto.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL P.T.O.F.

Il P.T.O.F. viene depositato in copia, in Segreteria, per la visione.

All'atto dell'iscrizione, viene consegnato alle famiglie un sunto del Piano dell'Offerta Formativa.

Copia integrale del P.T.O.F. viene pubblicata sul sito web della scuola.

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA – DIDATTICA

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

Per esplicito DETTATO MINISTERIALE, la Programmazione Educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti sulla base delle indicazioni dei Consigli di Classe, di Interclasse e di Intersezione:

- *Progetta i percorsi formativi correlati alle finalità generali ed agli obiettivi delineati nei programmi*
- *Individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e per la progettazione dei percorsi didattici anche al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe, Interclasse ed Intersezione.*
- *Elabora le attività sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto.*

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La Programmazione Educativa – Didattica viene redatta dai singoli Consigli di Classe, Interclasse ed Intersezione e per esplicito dettato ministeriale:

- *Delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;*
- *Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti;*
- *È sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.*

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA PER DISCIPLINA

La programmazione Didattica individuale per materia, viene redatta da ogni singolo docente relativamente alla situazione della singola classe e contiene le seguenti informazioni:

- *Strumenti per la rilevazione della situazione iniziale;*
- *Obiettivi didattici;*
- *Eventuali curricoli differenziati;*
- *Progettazione dei percorsi didattici;*
- *Metodologia di lavoro;*
- *Definizione degli standard formativi e della soglia di accettabilità;*
- *Criteri per la verifica e la valutazione.*

INFORMAZIONI ALL'UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO – DIDATTICA

La Programmazione Educativo – Didattica, elaborata ed aggiornata da ciascun Consiglio di Classe, Interclasse ed Intersezione ogni anno entro due mesi dall’inizio dell’anno scolastico è depositata in presidenza. Chi lo desidera può richiedere copia della Programmazione Educativo – Didattica della classe interessata e della programmazione didattica di ogni disciplina, dietro versamento di un rimborso di 50 centesimi a facciata.

CONTRATTO FORMATIVO

Il termine contratto previsto espressamente dalla normativa annessa al D.P.C.M. del 7/6/95 e dallo Statuto delle studentesse e degli studenti (Dpr 249/98), esprime l’intenzione di instaurare un rapporto educativo di tipo simmetrico nel quale i controlli vengono esercitati da entrambe le parti del processo di formazione: chi fa apprendere e chi apprende ovvero coloro che sono interessati in quanto genitori o tutori, ai risultati dell’apprendimento. Si perfeziona in corso d’anno con il coinvolgimento diretto di ogni alunno nell’attività didattica, al fine di conseguire gli obiettivi propri di ogni disciplina. Si consolida nei rapporti con i genitori, improntati a correttezza, trasparenza e partecipazione. Viene ufficializzato e sancito dal documento di valutazione nel quale, accanto ai risultati conseguiti nei vari apprendimenti, sono indicati anche eventuali, specifici, personali percorsi aggiuntivi o paralleli.

A tal fine le parti in causa collaborano per realizzare un processo continuativo di aggiustamento dei propri ruoli, assumendone sempre maggiore consapevolezza. All’inizio dell’anno scolastico, nella scuola secondaria I° e nelle classi quinte della scuola primaria viene sottoscritto con le famiglie il “PATTO EDUCATIVO” per la condivisione di responsabilità. Nel corso di un’assemblea con i genitori nel mese di ottobre i coordinatori illustrano la programmazione e le strategie educative e didattiche in concomitanza con le elezioni dei rappresentanti di classe dei genitori.

PARTE II

8.SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1

L’Istituto Comprensivo si impegna ad individuare gli standard ai quali commisurare il livello dei propri servizi amministrativi: tali standard saranno ispirati ai seguenti fattori di qualità dei servizi:

- *Celerità delle procedure*
- *Trasparenza*
- *Informatizzazione dei servizi di segreteria*
- *Brevi tempi di attesa agli sportelli*
- *Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico*
- *Cortesia e correttezza*

8.2

Una volta individuati e fissati gli standard vengono pubblicizzati e la Scuola si impegna a garantirne il rispetto. Si potrà derogare agli standard solo ai fini di un miglior servizio.

8.3

La distribuzione dei moduli d’iscrizione è effettuata attraverso i plessi scolastici, ma anche “a vista” nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace (orario di apertura della scuola).

8.4

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi prime.

8.5

Il rilascio di certificati è 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 votazione e/o giudizi.

8.6

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati “a vista”, a partire del terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali;

8.7

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati, direttamente ai genitori o ai responsabili dell’obbligo scolastico, entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio;

8.8

Gli uffici di Segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, e precisamente da martedì venerdì sabato dalle ore 11:30 alle ore 13:30.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico dal martedì al venerdì alle ore 11:30 escluso il mercoledì.

8.9

L’Istituto assicura all’utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo nelle modalità di risposta il nome dell’Istituto, ed eventualmente il nome e la qualifica di chi risponde, e la persona in grado di fornire le informazioni richieste.

Per informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

- a) *Tabella dell'orario di servizio dei dipendenti (docenti, personale amministrativo ed ausiliario);*
- b) *Tabella dell'orario del personale A.T.A.;*
- c) *Dislocazioni e funzioni del personale A.T.A.;*
- d) *Organigramma degli uffici;*
- e) *Organigramma del personale docente ed A.T.A.;*
- f) *Organigramma degli organi collegiali;*
- g) *Albo d'Istituto*

8.10

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- *bacheca per docenti*
- *bacheca sindacale*
- *bacheca per delibere organi collegiali*
- *bacheca per i genitori.*

8.11

L'Istituto, provvede a dislocare presso l'ingresso e presso gli uffici i collaboratori scolastici ben riconoscibili – dotati di cartellino per l'intero orario di lavoro – in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio;

8.12

Gli operatori scolastici in servizio presso l'Istituto indossano per l'intero orario di lavoro il cartellino di identificazione in maniera ben visibile;

8.13

Il Regolamento di Lavoro e gli orari del personale A.T.A. hanno adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento Generale di Istituto;

8.14

Genitori, docenti e fornitori hanno facoltà di esaminare e avere copia dei documenti depositati nella scuola. Il diritto di accesso può essere esercitato verbalmente oppure con domanda motivata da chiunque ne abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

Le spese di copia vengono rimborsate all'ufficio al costo di 25 centesimi per una o due copie, e così di seguito, da pagare mediante marche da bollo apposta sulla domanda.

Sono esclusi dai diritti di accesso i documenti coperti dal segreto di stato o dal divieto di divulgazione previsto dalla legge.

PARTE III

9. CONDIZIONI AMBIENTALI

9.1

L'intera comunità dell'Istituto considera come impegno di tutte le sue componenti ciascuna nell'ambito delle proprie competenze, far sì che l'ambiente scolastico sia costantemente pulito, accogliente e sicuro. Alunni, personale e genitori devono adoperarsi per mantenerlo tale.

A tal fine vengono curate le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi per assicurare una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e il personale. Il personale ausiliario e i Collaboratori Scolastici dell'Istituto si adoperano per la costante igiene dei servizi e collaborano alle misure di sicurezza.

Al senso di responsabilità degli studenti ed alla vigilanza degli insegnanti è affidato il decoroso mantenimento dei locali e delle suppellettili; i genitori, d'altra parte, sono chiamati a sensibilizzare in tal senso i loro figli.

Si ricorda che la responsabilità nei confronti dell'uso dei locali o delle suppellettili coinvolge ciascuno anche nel senso di un eventuale rimborso in caso di danneggiamento o rottura.

L'Istituto sollecita, nei modi più opportuni, la collaborazione delle istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (con particolare riferimento alle immediate adiacenze della scuola). Il Segretario deve vigilare affinché in tutti i locali vengano garantite dalle imprese preposte le migliori condizioni di igiene. Gli edifici scolastici dell'Istituto Comprensivo di via Armando Diaz e di Arpaia in via Corte sono suddivisi in due scuole dell'infanzia, due scuole primarie e due scuole secondarie I°.

9.2 PIANO DI EVACUAZIONE DEGLI EDIFICI SCOLASTICI

L'Istituto Comprensivo attribuisce notevole importanza alle misure di prevenzione nei confronti dei pericoli che possano minacciare, anche al di là di ogni responsabilità individuale e collettiva, la sicurezza dei componenti della comunità scolastica e dei locali della medesima.

A tal fine sono stati individuati alcuni responsabili per la sicurezza in ogni plesso dell'Istituto.

Almeno due volte all'anno viene posta in essere l'esercitazione applicativa del piano di evacuazione, previa adeguata sensibilizzazione del personale docente e non docente, degli alunni e delle loro famiglie come previsto dalla presente Carta dei Servizi.

PARTE IV

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo ai miglioramenti del servizio offerto.

In apposito fascicolo verranno conservati i testi originali dei reclami pervenuti per iscritto o via fax, mentre quelli oralmente espressi dovranno essere successivamente prodotti in forma scritta e firmati dal proponente e dal ricevente, da ultimo quelli trasmessi per via telefonica verranno trascritti e siglati dal ricevente e appena possibile, sottoscritti dal presentatore.

Ai sensi dei D.M. 15/6/95 parte IV paragrafo 10.1 i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione coerentemente con la legge 241/90. il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico formulerà per il consiglio d'Istituto e per il collegio dei docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

10.2

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto, vengono annualmente individuati tempi e strumenti per la rilevazione di dati sulla valutazione del P.O.F. da parte delle diverse componenti della scuola (genitori, alunni, personale docente e non docente); provvede altresì a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare le risposte, che verranno successivamente utilizzate per la revisione ed approvazione del P.O.F. e della Carta dei Servizi dell'anno successivo.

PARTE V

11. ATTUAZIONE

11.1

La presente Carta dei Servizi Scolastici offerti dall'Istituto Comprensivo "F. Gesuè" di San Felice a Canello, approvata dai Collegio dei docenti e dal Consiglio d'Istituto, è pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove eventuali disposizioni del superiore Ministero.

Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali, previa approvazione degli organi competenti.

11.2

La presente Carta dei Servizi è il risultato di un'ampia consultazione e di un largo dibattito all'interno della comunità scolastica cui, con il coordinamento del Capo di Istituto e dei suoi Collaboratori, hanno contribuito gli Organi Collegiali, le Aree Funzionali e le Commissioni costituite allo scopo di realizzare obiettivi particolari o di studiare problemi specifici. L'approvazione della Carta da parte del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto è vincolante, secondo la prassi democratica, per l'intera collettività dell'Istituto.

I competenti organi dell'Istituto provvederanno pertanto tempestivamente a dare attuazione alla presente Carta secondo le indicazioni che perverranno dal superiore Ministero.

A livello personale, tutti i componenti della comunità scolastica sono altresì impegnati a rispettare e a far rispettare le indicazioni operative contenute nella presente Carta dei Servizi Scolastici.