

 <p>Unione Europea Fondo Sociale Europeo</p>	<p style="text-align: center;">ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "C.D. 35° SCUDILLO SALVEMINI" ex NAEE035002 Via Saverio Gatto, 16/A – 80131 NAPOLI C.F. 95186770632 – www.icscudillosalvemini.it Tel. e Fax 081 7435313 NAIC8E300D@istruzione.it</p>	 <p style="text-align: center;">MIUR</p>
---	--	---

Prot. 145 A/19

Napoli, 09/01/2014

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi dell'**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "C.D. 35° SCUDILLO SALVEMINI"** trae i suoi principi fondamentali dagli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. Uguaglianza

1.1 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

2.1 I soggetti che erogano il servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 L'istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In situazioni di conflitto sindacale, si rimanda alle norme e ai principi sanciti dalla legge, nonché alle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione

3.1 L'istituto si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed 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 di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

3.2 Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali e a quelli in situazione in handicap.

3.3 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

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.

4.2 In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, etc.).

4.3 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.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata dell'istituto, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

5.2 I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.3 L'istituzione scolastica, in collaborazione con gli enti locali, s'impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione dell'istituto come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.4 L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.5 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.6 Per le stesse finalità, l'istituto 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 dall'amministrazione.

6. Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1 La programmazione mira a garantire 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 studio di ciascun indirizzo e nel rispetto delle libertà di insegnamento 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.

1. Parte prima: area didattica

2. Parte seconda: servizi amministrativi

3. Parte terza: condizioni ambientali dell'istituto

4. Parte quarta: procedura dei reclami e valutazione dei servizio

5. Parte quinta: attuazione.

PARTE I

7. Area didattica

7.1 L'istituto, 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 s'impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

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

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, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

7.4 Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei carichi di lavoro nella giornata e nell'arco della settimana, e in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di verifiche orali e /o scritte.

7.5 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di 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 assicurerà ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare alle attività ricreative o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere.

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

7.7. L'istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

A. Piano dell'offerta formativa

- B. Carta dei servizi
- C. Regolamento d'Istituto
- D. Informazioni sulla Sicurezza e Piano di evacuazione dell'Istituto

7.8 Nel Piano dell'offerta formativa il Collegio dei docenti esplicita le scelte didattiche educative ed organizzative dell'istituto, nonché i criteri di utilizzazione delle risorse che l'istituto mette a disposizione degli "utenti" per offrire un servizio efficiente e trasparente; progetta, altresì, le attività riguardanti gli interventi di sostegno, di recupero e di ampliamento dell'offerta formativa.

7.9 La programmazione elaborata ed approvata dal consiglio di classe:

- 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".

7.10 Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, all'operato dell'istituto. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero consiglio di classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, l'allievo deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- avere chiaro il percorso per raggiungerli;
- individuare le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività.

7.11 L'Istituto, al fine di agevolare i rapporti scuola-famiglia, assicura due incontri collettivi dei docenti con le famiglie in orario pomeridiano, oltre ai ricevimenti individuali ai quali i docenti si dedicano durante le ore di programmazione, e predisponde, inoltre, spazi di facile accesso per poter i genitori seguire la vita scolastica dei loro figli.

PARTE II

8. Servizi amministrativi

8.1 L'istituto individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- pubblicizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa;
- flessibilità degli orari e contatto con il pubblico.

8.2 Standard specifici delle procedure

- La distribuzione dei moduli è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
- La segreteria garantisce lo sviluppo della procedura d'iscrizione alle classi.
- Gli uffici di segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Orario di apertura al pubblico:
Lunedì e Mercoledì dalle 10,30 alle 12,00
Martedì e Giovedì dalle 14,30 alle 16,00

- L'ufficio di presidenza riceve il pubblico su appuntamento.

8.3 L'istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno 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

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

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

- bacheca sindacale;
- bacheca dei docenti.
- bacheca del personale ATA
- bacheca dei genitori.

Inoltre sono resi disponibili appositi spazi per:

- orario delle lezioni
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.

8.5 Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la funzione del servizio.

8.6 I collaboratori scolastici devono indossare il cartellino d'identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.7 L'Istituto dispone, inoltre, di un proprio sito internet in cui l'utente può trovare le informazioni sull'offerta formativa, sui servizi amministrativi, sulle attività più significative dell'istituto, nonché visionare il Regolamento d'Istituto e la Carta dei Servizi.

8.8 Indirizzo web del sito: www.icscudillosalvemini.it

PARTE III

9. Condizioni ambientali dell'istituto

9.1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

9.2 L'istituto s'impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

PARTE IV

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Procedura dei reclami.

10.1 I reclami sono espressi in forma scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

10.2 I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

10.3 Il capo d'istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere, nel caso ne esistano, le cause che hanno provocato il reclamo.

10.4 Qualora il reclamo non sia di competenza del capo d'istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Valutazione del servizio

10.5 Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante monitoraggi periodici rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

10.6 I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni.

PARTE V

11. Attuazione

11.1 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.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

firm. to Prof.ssa Bianca Vinci