



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

IL CONSIGLIO DI ISTITUTO

VISTO il D.P.C M DEL 7/06/1995 istitutivo della carta dei servizi;
VISTA la L. 241 del 7/08/1990;
VISTA la Direttiva 21 luglio 1995, n. 254
VISTA la direttiva 27/01/1994 del P.C.M. tendente ad uniformare l'erogazione dei servizi pubblici ai principi di uguaglianza dei principi di imparzialità, continuità, partecipazione, diritto di scelta, efficienza, efficacia;
VISTO il D.L. 163 del 12/05/1995 **convertito** in L.273/1995 (obbligo per tutti gli Enti pubblici di adottare le rispettive carte dei servizi);
VISTO il D.LGS n°33/2013 (trasparenza amministrativa)
VISTA la normativa di legge vigente in materia;
VISTA la regolarità della convocazione della seduta del 30/11/2017 con Nota Prot. n. 6138 del 23/11/2017;
VISTA la validità della riunione, come da Verbale della seduta agli atti della scuola;
VISTO il 3° punto all'O.d.G. della suddetta Nota di convocazione "*Regolamento d'Istituto*", dopo un'ampia discussione come da Verbale sopraccitato, con votazione espressa in forma palese all'unanimità con **Delibera n. 39/2017**

APPROVA

la seguente "*Carta dei servizi scolastici*".

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI DELL'I.C. "G. Arcoleo – V. da Feltre"

La seguente carta dei servizi dell'Istituto s'ispira alla Costituzione italiana e alle leggi sopra menzionate.

- PRINCIPI FONDAMENTALI
- Area didattica:
- Servizi Amministrativi
- Condizioni Ambientali della Scuola
- Servizio Mensa
- Procedura dei reclami e valutazione del servizio
- Attuazione

PRINCIPI FONDAMENTALI

- Uguaglianza
- Imparzialità e Regolarità
- Accoglienza e Integrazione
- Obbligo scolastico e frequenza
- Partecipazione, efficienza e trasparenza
- Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.

1) UGUAGLIANZA

- 1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- 1.2 La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:
 - Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
 - Iniziative didattiche curriculari (es. lavori di gruppo) e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni non italiani.
 - Richieste all'Ente proprietario atte ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.
 - Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate (corsi di recupero/potenziamento per le competenze di base)

2) IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- 2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
- 2.3 La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.
- 2.4 In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili e possibili.

3) ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

- 3.1 Si favoriranno le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali.
 - Riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente.
 - Incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.
 - Conoscenza dei nuovi iscritti; si potranno utilizzare test e questionari (socio-affettivi, cognitivi, sociologici culturali) al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica.
 - Organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti.
- 3.2 Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti portatori di handicap.

4) OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

- 4.1 La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo delle regolarità della frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

5) PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

- 5.1 Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.
- 5.2 Gli operatori, inoltre, chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.
- 5.3 Quest'istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione trasparente anche con il presente documento e con il PTOF in tutte le sue articolazioni didattiche, educative ed amministrative.

6) LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- 6.1 Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto dei traguardi di sviluppo delle INDICAZIONI NAZIONALI.
- 6.2 L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.
- 6.3 L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente come previsto dalle prescrizioni della legge 107/2015.

7) AREA DIDATTICA

- 7.1 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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.
- 7.2 Al fine di assicurare la continuità educativa l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale sia 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.
 - Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

- 7.3 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.
- 7.4 I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.
- 7.5 Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.
- 7.6 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la graduale pubblicizzazione dei seguenti documenti nel rispetto delle norme vigenti in materia:
- 7.6.1 Piano Triennale dell'offerta Formativa contenente il Piano di Miglioramento; il Patto educativo di corresponsabilità; il regolamento Disciplinare, il Piano Annuale dell'Inclusività. 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. È completato dal Piano di miglioramento triennale e dal RAV elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. 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.
- 7.6.2 Progettazione 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.
- 7.6.3 Il patto educativo di corresponsabilità. Il patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione 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. Esso è proposto ai genitori con le nuove iscrizioni.

8) SERVIZI AMMINISTRATIVI

- 8.1 L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce: Celerità delle procedure, Trasparenza, Informatizzazione dei servizi di segreteria, Tempi di attesa agli sportelli, Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico.
- 8.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.
- Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:
- 8.3 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 dei modelli sul sito.

- 8.4 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 per le famiglie sprovviste di competenze o di strumentazioni tecnologiche.
- 8.5 Il rilascio dei certificati autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro i tempi di legge stabiliti sia per quelli di iscrizione e frequenza sia per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso, sia per ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.).
- 8.6 Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati dopo la pubblicizzazione dei risultati finali ed entro i termini di legge.
- 8.7 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati mediante Registro elettronico dopo le operazioni generali di scrutinio.
- 8.7.1 I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro i termini di legge.
- 8.8 Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico il più flessibile possibile, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio secondo gli orari resi pubblici periodicamente. Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità. L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia anche, eventualmente, con orario comunicato con appositi avvisi; il dirigente scolastico, se presente a scuola e libero da impegni indelebili riceve chi ne fa richiesta motivata.
- 8.9 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.
- 8.10 Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri, stabiliti dall'accesso civico, come previsto dal Programma per la Trasparenza e l'Integrità:
- 8.10.1 La scuola pubblicizza ed informa l'utenza mediante il registro elettronico ed eventualmente attraverso il sito web della scuola www.icarcoleo.gov.it. In particolare sono assicurati:
- Organigramma e funzionigramma degli uffici (presidenza e servizi);
 - Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
 - Albo pretorio online d'Istituto.
 - Sezione Amministrazione trasparente
- 8.10.2 Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:
- Bacheca generale d'Istituto (anche sul il Registro elettronico);
 - Bacheca sindacale;
 - Bacheca del personale docente ed A.T.A. (anche sul il Registro elettronico).
- 8.11 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.
- 8.12 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, sentito il Dirigente scolastico, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).
- 8.12.1 Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile.
- 8.13 Il Regolamento d'Istituto è pubblicizzato sia nel registro elettronico, sia nell'Albo pretorio.

9) CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto Comprensivo "G. Arcoleo – V. da Feltre" si compone dei plessi:

- Scuola dell'Infanzia "Ex Omni"
- Scuola dell'Infanzia "Fisicara"
- Scuola dell'Infanzia "S. D. Savio"
- Scuola Primaria "Fisicara"
- Scuola Primaria "V. da Feltre"
- Scuola Primaria "Granieri"
- Scuola Secondaria di I Grado "V. da Feltre" dislocata presso la sede di via S. D. Savio
- Scuola Secondaria di I Grado "G. Arcoleo" dislocata presso la sede centrale
- Scuola Secondaria di I Grado "Fisicara" dislocata presso la sede "Fisicara".

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

(scuola dell'infanzia - scuola primaria - scuola secondaria di I grado)

9.1.1. Incolumità degli alunni all'interno dell'edificio mediante vigilanza del personale in servizio.

9.1.2 Custodia degli oggetti.

9.1.3 Igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico.

9.1.4 Affissione nei corridoi delle Planimetrie di evacuazione in caso di calamità.

9.1.5 Pubblicazione di tutti gli orari delle attività scolastiche inerenti anche ai docenti e agli ATA.

9.1.5 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, a carico dei genitori e dell'Ente locale, nell'ambito del circondario scolastico).

9.2 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).

9.3 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.

10 PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Procedura dei reclami

10.1.1 La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

10.1.2 Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

10.1.3 I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

10.1.4 Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

10.1.5 Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

10.1.6 Annualmente, il Dirigente Scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio-docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

10.2 Valutazione del servizio

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico, a tale scopo si potranno effettuare anche monitoraggi dei seguenti fattori di qualità:

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

10.2.2 Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.

10.2.3 Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.

10.2.4 Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.

10.2.5 Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto opererà lo staff del Dirigente scolastico.

11. ATTUAZIONE

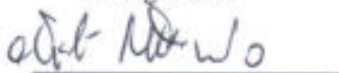
11.1 La presente carta dei servizi offerta da questo Istituto Comprensivo approvata dal Consiglio d'Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

11.2 Essa è soggetta 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.

Caltagirone, 30 novembre 2017

Letto, approvato e sottoscritto

Il Segretario



Il Presidente



Avverso la presente deliberazione è ammesso reclamo ai sensi del D.P.R. 8/3/1999, n. 275 e ricorso giurisdizionale al TAR o ricorso straordinario al Capo dello Stato, rispettivamente nei termini di 60 o 120 giorni.

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che la presente deliberazione è stata pubblicata in data _____ con le modalità prescritte dall'art. 43 del D.l.vo. 16/04/1974, n. 297, nell'apposito Albo della Scuola.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof.ssa Antonina Satariano