

La Carta dei Servizi

E' stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado.

Essa contiene:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
- i fattori di qualità dei servizi erogati
- meccanismi di controllo del servizio offerto
- le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

La Carta dei Servizi dell' Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica e sociale del Paese.

Art. 33 L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

Art. 34 La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

I contenuti

Si suddivide in:

- parte prima → Principi fondamentali
- parte seconda → Area didattica
- parte terza → Area amministrativa
- parte quarta → Condizioni ambientali
- parte quinta → Reclami e suggerimenti
- parte sesta → Valutazione del servizio

PARTE PRIMA

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi, avendo come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione, si caratterizza per:

● **Uguaglianza**

In base al suddetto dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

● **Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

● **Accoglienza ed inclusione**

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico (in particolare si veda il "Patto di corresponsabilità" per la Scuola Secondaria e il "Patto formativo" per le Scuole Primarie e dell'Infanzia).

● **Diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza**

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra le scuole statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio...) e si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli (personale docente, non docente, Dirigente scolastico) da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.

● **Partecipazione, efficienza, trasparenza**

Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (si veda in particolare il "Piano triennale dell'offerta formativa") e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa. Le famiglie sono aiutate nelle scelte che riguardano il figlio attraverso un'ampia informazione e iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali. L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: servizi sociali, Asl, ecc ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio,...).

L'Istituto assicura la diffusione dell'informazione attraverso il sito web in cui sono rinvenibili l'albo online e le bacheche.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. La scuola promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale anche in rete con altre scuole e con la collaborazione di istituzioni ed enti.

PARTE SECONDA

AREA DIDATTICA

Fattori educativi

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola 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.

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 didattico-educativa i docenti 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.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'équipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, dei rientri pomeridiani, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed anche delle proposte dei genitori. Inoltre si deve assicurare ai bambini e ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, al tempo libero, ad attività sportive, ricreative.

Infine, nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

Orario delle lezioni

Sul sito istituzionale in "Indicazioni per il rientro a scuola" vi è l'orario l'orario d'inizio e di fine delle lezioni di ogni plesso. **In alcuni plessi entrano nell'edificio scolastico, prima dell'inizio delle lezioni, soltanto gli alunni trasportati dallo scuolabus e gli alunni che aderiscono alle iniziative di prescuola organizzate dall'Istituto (The Peanuts)**

Vigilanza alunni

Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita della scuola, al termine delle lezioni stesse; rientrano in questa competenza anche le visite guidate. Durante l'intervento in classe o all'esterno da parte di esperti, il responsabile della classe è sempre l'insegnante a cui è affidata la scolaresca. Durante l'intervallo, nel periodo della mensa e del dopo mensa nella scuola primaria, è responsabile

l'insegnante che si trova in servizio nella classe. E' fatto divieto all'insegnante di espellere un alunno dall'aula. L'insegnante può avvalersi della collaborazione del personale A.T.A. in caso di inevitabile assenza momentanea.

Adempimenti in caso di infortunio

Nel caso di infortunio accaduto ad un alunno, il personale scolastico deve prestare assistenza allo stesso, avvertire la Segreteria e la famiglia dell'infortunato; accompagnarlo, se necessario, in ospedale e, prima possibile, effettuare la denuncia scritta dell'accaduto in modo circostanziato.

Somministrazione medicinali

Per l'eventuale somministrazione di medicinali agli alunni durante l'orario di lezione, è richiesta la compilazione in tutte le sue parti dei moduli presenti sul sito istituzionale.

D.L. 81/2008 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro

Il personale scolastico prende atto della documentazione relativa al D. L. n°81/2008 e si attiene alle disposizioni riguardanti i piani di rischio e di evacuazione.

Comunicazioni con i genitori

Il registro elettronico Nuvola è il mezzo efficace per la comunicazione Scuola-Famiglia ed è supportato dal "diario" nella scuola primaria e da un "quaderno scuola/famiglia" nella scuola secondaria di primo grado. Le assenze degli alunni devono essere giustificate tramite registro elettronico Nuvola e SOLO al momento del rientro a scuola. Nel caso di una eventuale uscita anticipata, il tutore dovrà creare e giustificare l'uscita su Nuvola. Sarà comunque indispensabile la presenza di un genitore o di un maggiorenne delegato al momento dell'uscita anticipata.

Sul sito della scuola è presente una Netiquette per l'utilizzo del registro di Nuvola.

Nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, il Dirigente o un suo delegato contatterà la famiglia interessata.

Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene reso noto sul sito web e su Nuvola su "Documenti Eventi per Classe".

Visite guidate

All'interno della normale programmazione didattico-educativa, le visite guidate ed i viaggi d'istruzione sono molto importanti come centri di interesse per tutta l'attività scolastica. Vengono proposte al Consiglio di classe e approvate dal Consiglio d'Istituto. I tutori dovranno autorizzare le singole visite guidate/viaggi d'istruzione sul registro elettronico.

Le uscite a piedi vengono invece autorizzate dalla famiglia con apposito modulo, sempre sul registro elettronico, all'inizio del percorso educativo e valgono per tutta la durata dello stesso. La scuola comunicherà comunque alle famiglie in via preventiva gli itinerari delle uscite a piedi non curricolari (faranno eccezione quindi ad esempio gli spostamenti dalle sedi ai campi sportivi per effettuare didattica curricolare).

PARTE TERZA

Servizi amministrativi

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di :

- accoglienza
- gentilezza
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- attenzione alle utenze particolari
- imparzialità.

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

GRIC83200R - AF13402 - REGISTRO PROTOCOLLO - 0027854 - 12/10/2022 - II - U

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità
- ascolto e orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

Trasparenza: a richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60 del D. lgs. N.196/2003.

Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due modalità:

- 1) l'accesso informale mediante richiesta verbale
- 2) l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni.

L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

Iscrizioni: solo per la Scuola dell'Infanzia è possibile iscrivere il proprio/a figlio/a seguendo la procedura digitale presente sul sito. La Segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie.

Per le iscrizioni online (per la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di 1° grado), la Scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

Rilascio 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.

Modalità di comunicazione: gli uffici di Segreteria garantiscono l'apertura al pubblico secondo l'orario reso noto all'inizio di ogni anno scolastico mediante la pubblicazione sul sito web dell'istituto. Gli Uffici sono così articolati:

Ufficio Personale

Ufficio Alunni

Ufficio Affari Generali e

Protocollo Ufficio Direttore S.G.A.

Ufficio di Dirigenza

Il Dirigente scolastico riceve previo appuntamento da concordare con i collaboratori.

La scuola 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. Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le

prime informazioni per la fruizione del servizio. Tutte le informazioni relative all'istituto sono reperibili sul sito web della scuola.

PARTE QUARTA

Condizioni ambientali della scuola

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto del Testo Unico D.L.81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti (Comuni, ASL, ecc.), si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.

PARTE QUINTA

a- Procedura dei reclami

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti (vedi modulo allegato).

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o del Direttore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Al termine di ogni anno scolastico il Dirigente e/o il Direttore espongono in una relazione tutti i reclami presentati e i successivi provvedimenti.

B-Suggerimenti e proposte

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite e.mail, all'indirizzo:

gric83200r@istruzione.it

gric83200r@pec.istruzione.it

PARTE SESTA

Valutazione del servizio

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. La valutazione del servizio viene effettuata tramite questionari rivolti a: genitori, personale scolastico, relatori/esperti esterni.

RECLAMO

Gentile Signora, Egregio Signore,

se ritiene che questa Scuola non abbia rispettato nei suoi confronti e/o nei confronti di Suo/a figlio/a la Carta dei Servizi, La invito a compilare il presente modulo. Affinché sia possibile operare con celerità, il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni a Sua conoscenza. Lo Scrivente si impegna a comunicare l'esito del reclamo a conclusione dell'istruttoria e comunque entro 15 giorni dalla data di presentazione del modulo. La informo che la presentazione del reclamo non sospende i termini previsti per gli eventuali ricorsi in via amministrativa e/o giurisdizionali.

Il modulo deve essere inviato per mail all'indirizzo

gric83200r@istruzione.it

gric83200r@pec.istruzione.it

La Dirigente
Anna Maria Carbone

MODULO DI RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME_____	NOME_____	NATO A_____ IL _____

RESIDENZA_____	PROV._____	C.A.P. _____
INDIRIZZO_____	TELEFONO _____	
PADRE/MADRE DELL' ALUNNO/A _____		
FREQUENTANTE LA CLASSE / SEZ. _____ DEL PLESSO _____		
MOTIVO DEL RECLAMO (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili) :		

Luogo e data		FIRMA

approvato nella seduta del Consiglio di Istituto del 16/04/18- delibera n° 2