



ISTITUTO COMPRENSIVO “E. MESTICA”

Via S. Esuperanzio, 2 – 62011 CINGOLI

Tel. 0733602314 E-mail: mcic811009@istruzione.it

C.F.:80006120432 – cod. mecc. MCIC811009

CARTA DEI SERVIZI

A.s. 2019/2020

Premessa

La Carta della Qualità dei servizi fissa principi e regole nel rapporto tra gli enti che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. Costituisce un contratto con gli utenti, ispirato ai criteri di uguaglianza, efficacia e trasparenza, e rappresenta uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard di processo, di verificare il rispetto degli impegni assunti e consente di esprimere le proprie valutazioni, sia in forma di proposte sia attraverso forme di reclamo. La presente Carta della Qualità dei servizi recepisce le indicazioni previste nei D.L. 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge n. 273 dell'11 luglio 1995, e D.P.C.M. 7 giugno 1995 – Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi scolastici”.

Principi fondamentali

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

Uguaglianza

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

Imparzialità e regolarità

L'Istituto Comprensivo “E. Mestica” (di seguito indicato come Scuola), agisce secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza e integrazione

La scuola 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.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti in difficoltà.

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

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

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 da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale e organico.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

Istituzioni, personale, genitori, alunni, 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.

La scuola, in collaborazione con gli enti locali, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino 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.

La scuola, 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, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione anche con altre istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto delle Indicazioni nazionali e comunitarie recepite nei piani di studi.

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.

PARTE I

Area didattica

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, 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.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i 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.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione didattica del consiglio o di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio per gli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della progettazione educativo- didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

Progetto educativo e programmazione

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A. Piano Triennale dell'offerta formativa (PTOF)

Il P.T.O.F., elaborato dalla scuola, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento d'Istituto, 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 della scuola.

In particolare, contiene l'orario di funzionamento dei plessi e degli uffici.

Il P.T.O.F. viene redatto entro il 31 ottobre dell'anno scolastico di riferimento.

B. Il Regolamento d'Istituto

Il regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori, dei consigli d'intersezione, di interclasse o di classe e del consiglio d'Istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

Il P.T.O.F. e il regolamento d'Istituto sono pubblicati mediante l'affissione all'albo della scuola, pubblicazione sul sito web, all'indirizzo www.comprendivocingoli.edu.it; una copia è depositata presso ciascun plesso scolastico e presso la segreteria dell'Istituto.

L'utente può chiederne la duplicazione, digitale o cartacea, presso la segreteria al costo di 0,10 per fotocopia (fronte/retro).

Progettazione educativa e didattica

Progettazione educativa

La progettazione educativa inserita nel P.T.O.F., elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

Progettazione didattica

Elaborata dal gruppo docente:

- 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 individuate nel curriculum verticale d'Istituto;
- 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".

PARTE II

Servizi amministrativi

La scuola si impegna a rispettare i seguenti standard di qualità dei servizi amministrativi offerti:

- trasparenza;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Orario di ricevimento del Dirigente scolastico.

- Tutti i giorni su appuntamento

Orario di ricevimento del vice Dirigente scolastico

- Dal martedì al venerdì su appuntamento

Orario di apertura al pubblico degli uffici di segreteria

- dal lunedì al sabato dalle ore 12,00 alle 13,30
- mercoledì pomeriggio dalle ore 16,00 alle 17,30

Celerità delle procedure

Tempi di attesa agli sportelli:

- la distribuzione dei moduli di iscrizione ove prevista, è effettuata “a vista” nei giorni previsti;
- la segreteria garantisce assistenza ai genitori per l’iscrizione online.
- 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 votazioni e/o giudizi.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati “a vista”, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono pubblicati sul registro elettronico “Nuvola” e possono essere scaricati dalle famiglie, che vi accedono con le proprie credenziali, nei mesi di febbraio (I quadrimestre) e giugno (II quadrimestre). Nella scuola primaria, i docenti illustrano alle famiglie le schede di valutazione nel corso di appositi incontri organizzati in orario pomeridiano. Nella scuola secondaria è possibile chiedere informazioni ai docenti nelle loro ore di ricevimento in orario antimeridiano, il cui calendario viene consegnato alle famiglie.
- Gli uffici di segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono l’orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il consiglio d’Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

La scuola assicura all’utente la tempestività del contatto telefonico, con modalità di risposta basata sulla seguente procedura:

- nome dell’Istituto;
- nome e qualifica di chi risponde;
- la persona o l’ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per le informazioni relative agli orari di funzionamento dei plessi, al funzionigramma ed a quanto previsto dalla normativa si può consultare il sito web dell’Istituto www.comprendivocingoli.edu.it

Servizi ausiliari

I collaboratori scolastici sono addetti ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni, nei periodi antecedenti e successivi all'orario delle attività didattiche su richiesta del genitore per alunni non trasportati e successiva autorizzazione del dirigente scolastico, e durante la ricreazione; con compiti di pulizia dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi, di vigilanza sugli alunni, di collaborazione con i docenti. Prestano ausilio materiale agli alunni disabili nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche e all'uscita, nonché nell'uso dei servizi igienici anche con riferimento alle attività previste dall'articolo 7.

Albi d'Istituto

Oltre all'albo online, in tutti i plessi dell'Istituto sono previsti gli albi per l'affissione dei documenti ufficiali.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti (scuola secondaria);
- bacheca della sicurezza.

Disposizioni per il personale

Presso l'ingresso dei plessi sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE III

Condizioni ambientali della scuola

Si garantiscono un ambiente scolastico pulito, accogliente, sicuro, secondo le specifiche del D. lgs. N. 81/2008, e una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

I collaboratori scolastici si adoperano per garantire la costante igiene dei servizi.

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali per ciascun plesso.

Scuola Secondaria di I grado

- 12 aule per la normale attività didattica, dotate di LIM o videoproiettore;
- 5 laboratori destinati alle discipline artistiche, musicali, tecnologiche e scientifiche;
- 1 biblioteca;
- 1 aula speciale adibita a laboratorio di informatica con 16 postazioni + server per le autenticazioni, LIM, collegamento a Internet con linea ADSL;
- 1 palestra;
- 1 sala audiovisivi con 50 posti, con PC e possibilità di proiezione su schermo con videoproiettore fisso;
- 1 locale adibito a guardiola collaboratori scolastici con servizio fotocopie;
- 1 sala docenti dotata di 1 PC con connessione a Internet e alcuni tablet;
- 4 servizi igienici + 2 per portatori di handicap per ogni piano;
- 1 ascensore;
- sala mensa;
- aula di sostegno
- un posteggio auto.

Scuola Primaria Cingoli

- 10 aule per attività didattica, di cui 8 dotate di LIM;
- 1 sala mensa;
- 1 sala audiovisivi da 45 posti con 1 televisore, 2 lettori DVD, 1 videoproiettore + schermo;
- 3 aule speciali adibite a laboratori di musica, arte e biblioteca;
- 1 laboratorio di informatica con 1 server, 4 postazioni utente, 1 stampante e collegamento Internet ADSL;
- 1 palestra;
- 8 servizi igienici con 4 bagni per portatori di handicap;
- 1 ascensore;
- 1 spazio per collaboratori scolastici con servizio fotocopie;
- 1 posteggio per auto.

Scuola Primaria Grottaccia

- 7 aule per attività didattica di cui 5 dotate di LIM;
- 1 aula attrezzata per sostegno;
- 1 sala mensa in comune con la scuola dell'infanzia;
- 1 laboratorio di informatica con 5 PC, stampante laser a colori, collegamento a Internet ADSL; l'aula funge anche da biblioteca;
- 1 palestra in comune con la scuola dell'infanzia;
- 2 servizi igienici;
- 1 corridoio ampio;
- 1 locale fotocopie;
- 1 locale per i collaboratori scolastici;
- spazio esterno in cortile non attrezzato;
- 1 posteggio auto.

Scuola Primaria Villa Strada

- 8 aule per attività didattica, di cui 7 dotate di LIM;
- 1 aula polifunzionale, in comune con la scuola dell'infanzia;
- 1 palestra;
- 1 mensa, in comune con la scuola dell'infanzia;
- 7 servizi igienici + 2 per portatori di handicap;
- 2 servoscala;
- spazi esterni in cortile non attrezzato.

Scuola dell'infanzia Cingoli

- 5 aule per attività didattica;
- 1 aula per il sostegno;
- 1 PC in ogni aula con collegamento Internet ADSL e 1 stampante in rete;
- 1 sala mensa;
- 1 biblioteca;
- 15 servizi igienici (3 per ogni aula) + 1 per portatori di handicap;
- salone;
- spazi esterni in cortile attrezzato con giochi.

Scuola dell'infanzia Grottaccia

- 3 aule per attività didattica;
- 1 palestra in comune con la scuola primaria;
- 1 PC in ogni sezione con 1 stampante a colori in rete;
- Atrio con spazio lettura;

- 1 sala mensa in comune con la scuola primaria;
- 3 servizi igienici (1 per ogni aula) + 1 servizio per portatori di handicap;
- spazi esterni in cortile attrezzato.

Per tutti i plessi sopra elencati è stato predisposto un piano di evacuazione in caso di emergenza, affisso all'albo del plesso, unitamente all'elenco degli incaricati per i vari tipi di intervento, come previsto dal D. Lgs. 81/2008.

In alcuni plessi la connessione a Internet è disponibile solo localmente, in quanto non è stato effettuato il cablaggio di tutte le aule né è stata predisposta una connessione wireless; il cablaggio è stato effettuato nell'edificio della scuola media, mentre nelle scuole primarie è presente una connessione wireless..

PARTE IV

Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, via fax o e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali 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. Annualmente, il dirigente scolastico informa il Consiglio d'Istituto sui reclami e sui successivi provvedimenti.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale, pubblicati sul sito della scuola, da compilare online.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, prevedono una gradazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il collegio dei docenti e il Consiglio d'Istituto verificheranno l'effettiva attuazione del P.T.O.F.

L'Istituto effettua ogni anno un monitoraggio interno per autovalutarsi e predisporre uno o più progetti di miglioramento.

Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi, l'Istituto si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring.

Risorse logistiche-strumentali

Per l'erogazione dei servizi formativi l'Istituto assicura la disponibilità di aule tradizionali, aule tradizionali dotate di LIM o videoproiettore, aule multimediali con videoproiettore e schermo, TV e lettore DVD, dotazioni tecnologiche (PC, stampanti, server, software, macchine fotografiche digitali...), biblioteche e laboratori attrezzati.

Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti

L'Istituto Comprensivo "E. Mestica" assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti.

Si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta dei Servizi. L'azione di ascolto dell'utenza si esplica mediante le seguenti procedure:

- per posta all'indirizzo Istituto Comprensivo "E. Mestica", Via S. Esuperanzio, 2, 62011 Cingoli (MC);
- per e-mail all'indirizzo mcic811009@istruzione.it o mcic811009@pec.istruzione.it ;
- direttamente al dirigente scolastico, anche per mail all'indirizzo dirigente@comprensivocingoli.edu.it .

Entro i 15 gg. successivi alla segnalazione, l'Istituto comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

PARTE V

Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni significative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. Il ministro dell'Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta, che sarà revisionata dal docente Funzione Strumentale per il P.T.O.F. ogni volta che si verifichino cambiamenti.

Pubblicazione

Il presente documento è affisso all'albo dell'Istituto, pubblicato sul sito web della scuola all'indirizzo www.comprensivocingoli.edu.it e può essere richiesto in segreteria, previo pagamento delle relative spese, in formato digitale o cartaceo.

Il Dirigente Scolastico
Dott.ssa Emanuela Tarascio