



*Con l'Europa investiamo nel vostro futuro.*

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "2°-MASSAIA"**

Corso Umberto I, 70 - 80046 San Giorgio a Cremano (NA)  
Ufficio Segreteria Tel. 081 472383 - Fax 081 276440 - Dirigenza 081 276410  
Codice Fiscale 95186700639 - Codice Meccanografico NAIC8FE00Q  
Email: naic8fe00q@istruzione.it - Pec: naic8fe00q@pec.istruzione.it  
Sito web: www.ic2massaia.edu.it



Delibera n. 35 del Collegio dei Docenti del 19/12/19  
Delibera n. 18 del Consiglio di Istituto del 20/12/19

## **CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO**

---

### **INDICE**

- **FINALITÀ**
- **PRINCIPI FONDAMENTALI:**
  - 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
- **AREA DIDATTICA**
  - PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA
  - PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA
  - CONTRATTO FORMATIVO
  - PATTO DI CORRESPONSABILITÀ EDUCATIVA
- **SERVIZI AMMINISTRATIVI**
- **SERVIZI – RISORSE STRUTTURALI**
- **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**
- **SICUREZZA**
- **INFORTUNI**
- **PRIVACY**
- **PROCEDURA DEI RECLAMI**
- **VALUTAZIONE DEI SERVIZI**
- **ATTUAZIONE**

## **FINALITÀ**

La CARTA DEI SERVIZI è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. È stata elaborata da una Commissione approvata in sede di Consiglio di Istituto, dopo essere stata discussa e valutata dagli Organi Collegiali dell'Istituzione scolastica.

Con la suddetta Carta, l'Istituto Comprensivo "2°- Massaia" vuole definire gli impegni che intende assumersi, ispirandosi ai Principi fondamentali sanciti dagli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **UGUAGLIANZA**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

La scuola crea condizioni di non-discriminazione e inclusione, fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra loro ed equilibrate nel rapporto maschi/femmine.

### **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono 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.

La Scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori (*v. REGOLAMENTO D'ISTITUTO*) e la continuità del servizio.

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti che devono recuperare permessi già fruiti, insegnanti che devono recuperare flessibilità oraria, docenti in compresenza e disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso questi non siano sufficienti per far fronte alle necessità, gli alunni, suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario.

### **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La Scuola promuove incontri tra Dirigenti Scolastici, per operare una ricognizione dei problemi specifici che vengono posti dall'istanza della continuità:

- la conoscenza del contesto socio- culturale, l'individuazione delle caratteristiche dei soggetti;
- la messa a fuoco di finalità ed obiettivi comuni, l'articolazione delle aree di conoscenza, esperienza, sintonizzazione di metodologie didattiche, strategie d'insegnamento/apprendimento, modalità di verifica/valutazione.

### **RACCORDO SCUOLA DELL'INFANZIA > SCUOLA PRIMARIA**

La Scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di disagio scolastico.

Attraverso le Funzioni Strumentali, la Scuola promuove le seguenti iniziative di conoscenza/accoglienza degli alunni di nuova iscrizione e degli alunni nella fase di passaggio da un ordine di scuola a quello successivo:

- incontro di presentazione con gli alunni e i genitori delle classi/sezioni in ingresso;
- progetto "Accoglienza" per i nuovi iscritti: nei primi giorni di scuola vengono organizzate attività di conoscenza e di ambientamento nella scuola;
- inserimento graduale dei bambini di Scuola dell'Infanzia, con frequenza per poche ore e a giorni alterni nella prime settimane e flessibilità oraria per l'adattamento, nel periodo successivo;
- attività di sostegno e recupero per gli studenti in difficoltà;

- accoglienza degli alunni del primo anno di Scuola dell'Infanzia e delle prime classi di Scuola Primaria (questi ultimi accolti anche dai loro docenti di Scuola dell'Infanzia di provenienza);
- coordinamento in verticale di alcune attività educative e didattiche;
- unità didattiche in continuità tra i gruppi di alunni delle sezioni dell'ultimo anno di Scuola dell'Infanzia e delle classi prime e quinte di Scuola Primaria;
- "Open Day": visita alle Scuole dell'Istituto e presentazione delle Scuole ai genitori, da parte dei docenti e del Dirigente, con attività informative sulla Progettazione didattica e sui Servizi offerti dalla nostra Istituzione.

#### RACCORDO SCUOLA PRIMARIA > SC. SECONDARIA DI I GRADO > SC. SECONDARIA DI II GRADO

La scuola, attraverso le Funzioni Strumentali, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza degli alunni delle classi quinte e degli alunni delle classi terze di Scuola secondaria, nella fase di passaggio al grado successivo di istruzione:

- incontri programmati tra insegnanti dell'ultimo anno della Scuola Primaria ed insegnanti del primo anno di Scuola secondaria di 1° grado;
- attività di presentazione della Scuola Secondaria di 1° grado agli alunni di Scuola Primaria: visita alla scuola e partecipazione a momenti di vita scolastica, con inserimento a piccoli gruppi nelle attività, nel corso dell'anno scolastico;
- incontri con docenti di Scuole secondarie di 2° grado, che vengono a presentare la propria scuola e la propria Offerta Formativa agli alunni di tutte le terze classi;
- organizzazione di iniziative ed interventi di Orientamento, in raccordo con le Scuole di istruzione secondaria di II grado e con altri Enti, per gli alunni delle terze classi.

Le docenti Funzione Strumentale Area 2 e la Commissione afferente alla loro area di intervento si occupano, inoltre, di realizzare:

- la raccolta di informazioni utili alla formazione delle classi prime di Scuola Primaria e Secondaria di I grado.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione dei tre ordini di scuola – infanzia/primaria/secondaria di I grado - nonché dei diversi moduli orari proposti, da parte del Dirigente e dei docenti, allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e lo scambio di informazioni.

L'Istituto promuove iniziative specifiche, contenute nella Progettazione didattica, al fine di creare un ambiente inclusivo. Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà;
- attività integrative e attività di laboratorio;
- realizzazione di specifici progetti educativi;
- utilizzo docenti di sostegno;
- presenza di assistenti educatori per soggetti non autonomi;
- collaborazione con i servizi socio-assistenziali e sanitari.

Viene favorita, inoltre, l'inclusione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

#### **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 statali e non statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.

Possono iscriversi al primo anno della SCUOLA DELL'INFANZIA i bambini e le bambine che compiono tre anni entro il 31 dicembre 2020. Possono, altresì iscriversi, qualora ci sia la disponibilità, i bambini e le bambine che compiono tre anni di età dopo il 31 dicembre e, comunque, entro il 30 aprile 2021. Questi ultimi possono frequentare, se autonomi, sin da settembre.

In caso di esubero si darà priorità a:

1. alunni disabili residenti nel Comune;

2. orfani di entrambi i genitori residenti nel Comune;
3. bambini in affidamento;
4. figli del personale dipendente dell'Istituto.

#### CRITERI GENERALI

I criteri di seguito esplicitati terranno conto delle fasce di età a partire dai bambini che hanno 5 anni a decrescere fino agli alunni che compiono i 3 anni entro il 30 aprile 2021 e della richiesta da parte delle famiglie del tempo normale:

- 1- residenza nel Comune;
- 2- residenza fuori Comune.

Devono iscriversi alla SCUOLA PRIMARIA tutti i bambini e le bambine che abbiano compiuto sei anni entro il 31 dicembre 2020.

Possono iscriversi alla prima classe i bambini e le bambine che compiono 6 anni di età entro il 30 aprile 2021.

In caso di esubero si darà priorità a:

1. alunni disabili residenti nel Comune;
2. alunni residenti nel Comune;
3. alunni che hanno frequentato la Scuola dell'Infanzia nello stesso plesso;
4. fratelli di frequentanti già lo stesso plesso;
5. figli del personale dipendente dell'istituto;
6. residenza fuori Comune.

Vista la ricettività aule al plesso "C. Capobianco", in caso di esubero si darà priorità a:

1. alunni residenti nel Comune;
2. alunni che hanno frequentato la scuola dell'infanzia nello stesso plesso;
3. fratelli di frequentanti già lo stesso plesso;
4. figli del Personale dipendente del Circolo.
5. residenza fuori Comune;
6. Eventuali alunni in esubero potranno frequentare al plesso "G. Mazzini".

Devono iscriversi alla prima classe di SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO tutti i ragazzi che hanno completato il ciclo di istruzione primaria.

Vista la ricettività delle aule nella Scuola "Massaia", sono stati stabiliti in Collegio dei Docenti e Consiglio d'Istituto i criteri in base ai quali selezionare l'eventuale eccedenza di iscritti:

1. alunni che provengono dalla Scuola Primaria dell'Istituto;
2. alunni provenienti da altre scuole primarie pubbliche e private del Comune;
3. figli del personale dipendente dell'Istituto;
4. alunni provenienti da altre scuole primarie pubbliche e private fuori Comune.

L'obbligo scolastico 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.

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di cinque giorni, dal lunedì al venerdì.

Le sezioni di SCUOLA DELL'INFANZIA, che attuano il tempo ridotto antimeridiano, osservano il seguente orario: dalle ore 8.05 alle ore 13.05; le sezioni di SCUOLA DELL'INFANZIA, che attuano il tempo normale, osservano il seguente orario: dalle ore 8.05 alle ore 16.00.

Il tempo scuola per le classi di SCUOLA PRIMARIA è di 27,00 ore settimanali di attività didattiche: dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il lunedì e dalle ore 8.00 alle ore 13.30 dal martedì al venerdì; per solo due classi, al plesso "Mazzini", il tempo scuola è di 40 ore: dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

L'attività didattica della SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO è articolata nel tempo ordinario, un curriculum di 11 discipline distribuite in 30 ore settimanali, con ingresso alle ore 8.00 ed uscita alle ore 14.00.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti, che registrano le assenze sul registro elettronico di classe. In caso di assenze continuate o irregolari,

vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

L'Istituto si impegna a prevenire la dispersione scolastica, attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

### **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della Scuola, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti.

L'istituzione scolastica si impegna a favorire le attività extrascolastiche, consentendo l'uso delle strutture per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da Enti locali e/o Associazioni non a fini di lucro, mettendo a disposizione locali e strumentazione didattica al di fuori dell'orario scolastico.

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

Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- programmazione di periodici incontri Scuola/Famiglia;
- le informazioni vengono date sia in forma scritta, con controllo della presa visione con firma, sia tramite pubblicazione di avvisi e circolari sul Sito web dell'Istituto;
- il PTOF, il REGOLAMENTO, la CARTA DEI SERVIZI e i più significativi PROGETTI DIDATTICI sono visionabili sul Sito web istituzionale;
- l'accesso alla visione dei documenti agli Atti avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico;
- la scuola mette a disposizione delle Associazioni e delle Organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale. Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla Legge 241/90, del D.P.R. n. 352 del 27/6/92 e dell'art. 5 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 ("Decreto Trasparenza")
- Il rilascio delle copie fotostatiche è subordinato al pagamento di 0,25 € da corrispondere mediante applicazione sulla richiesta di marche da bollo da annullare.

Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si conforma a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità, sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, sia nell'attività didattica.

La definizione dell'orario deve tenere conto dei seguenti criteri didattici:

- rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo;
- razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia;
- mantenimento di un blocco di due ore per la maggior parte delle discipline, per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari, di attività pratiche e lo svolgimento delle verifiche.

### **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La Programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, generali e specifici, recepiti nei Piani di studi di ciascun indirizzo.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e delle metodologie, in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dai Consigli di Classe, di Interclasse, di Intersezione e dal Collegio dei Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo, oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale scolastico è considerato indispensabile e obbligatorio per un servizio di qualità.

Annualmente viene approvato dal Collegio dei Docenti un piano di Aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'Amministrazione.

## **AREA DIDATTICA**

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

### **IL PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA**

È elaborato dal Collegio dei Docenti, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Il P.T.O.F. è integrato dal REGOLAMENTO D'ISTITUTO, che comprende, in particolare, le norme relative a:

- Funzionamento degli Organi Collegiali;
- Diritti e Doveri del personale scolastico, degli alunni e dell'utenza;
- Viaggi, Visite d'istruzione;
- Igiene e Sicurezza;
- Prevenzione e Infortuni;
- Edifici e Dotazioni;

Nel Regolamento sono inoltre definite in modo specifico le modalità di comunicazione tra la Scuola e Famiglia.

La scuola si impegna alla pubblicizzazione del P.T.O.F. mediante pubblicazione sul Sito web dell'Istituto e su "Scuole in chiaro" MIUR.

Una copia è depositata presso la Direzione e si può richiedere la duplicazione presso la Segreteria, al costo di 0,25 € a foglio.

### **LA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

La Programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei Programmi.

Essa è elaborata dal Consiglio di Sezione/Classe, in base ai bisogni formativi degli alunni rilevati dai docenti, analizzando la situazione di partenza della Sezione/classe, e a linee-guida condivise. Le Programmazioni disciplinari costituiscono articolazioni specialistiche del percorso educativo coordinato.

La Programmazione didattica, elaborata dai Consigli di Classe, d'Interclasse e d'Intersezione, delinea il percorso formativo della classe/sezione o del singolo alunno, adeguando opportunamente gli interventi operativi. Essa si specifica nelle varie aree disciplinari, per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative ed 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".

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

- riconosciuta validità didattica;
- annualità dei testi per evitare sovraccarico;
- economicità.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori, che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei Consigli di Classe e d'Interclasse. Il Collegio dei Docenti delibera la proposta di adozione da presentare al Consiglio di Istituto.

Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno, sarà determinante il parere dei genitori, del Consiglio di Classe e del Consiglio d'Istituto.

I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Essi sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe e tendono a promuovere un apprendimento non meccanico; sono assegnati prevedendo un sufficiente periodo di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i Consigli di Classe, d'Interclasse e d'Intersezione si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni.

### **IL CONTRATTO FORMATIVO**

Il contratto formativo tra scuola e utenza e, più in particolare, tra docenti ed alunni, è stabilito dal D.P.C.M. (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri) 7 giugno 1995 quale conseguenza della L. 241/1990 (Trasparenza dei servizi) e della redazione della carta dei servizi che, per la scuola, significa, rendere noto il percorso formativo che un bambino, un ragazzo, uno studente è chiamato a percorrere in un anno scolastico, magari anche con riferimento a ciascuna disciplina.

Infatti:

«Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita o partecipata dell'operato della scuola. 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 o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi e definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'alunno deve conoscere

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del 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.

Gli elementi principali dell'offerta formativa, in particolare per quanto riguarda la Programmazione educativa e didattica, sono illustrati dai docenti di SCUOLA PRIMARIA E DELL'INFANZIA, durante:



- le assemblee d'Interclasse e d'Intersezione;
- incontri Scuola-Famiglia sull'andamento didattico-disciplinare degli alunni;
- la comunicazione quadrimestrale dell'andamento didattico-disciplinare dei singoli alunni (schede quadrimestrali).

Per la SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO sono previsti:

- Consigli di Classe;
- incontri Scuola-Famiglia sull'andamento didattico-disciplinare dei singoli alunni (uno per quadrimestre).

## **IL PATTO DI CORRESPONSABILITÀ EDUCATIVA**

Il patto di corresponsabilità serve ad alunni, genitori e insegnanti per promuovere la migliore scuola possibile, e per tutti. E' importante infatti che i genitori aiutino i figli non solo ad andare a scuola regolarmente, ma anche ad impegnarsi a fondo nello studio, e nel rispetto delle sue regole.

La scuola e la famiglia devono condividere un modello educativo basato sul rispetto della Costituzione, delle Leggi in vigore e dei Regolamenti scolastici. Pertanto il Patto di Corresponsabilità Educativa, sancisce un rapporto collaborativo che coinvolge la famiglia nei comportamenti dell'alunno. Alla base del modello educativo condiviso vi sono il rispetto di sé e degli altri, delle altrui proprietà, delle regole della convivenza civile, della correttezza, della tolleranza, della solidarietà e della volontà di collaborare.

Scopo della sottoscrizione del Patto è

- richiamare la responsabilità educativa che grava sulla famiglia nel comportamento del figlio a scuola e, specificatamente, nei casi in cui il proprio figlio si renda responsabile di danni a persone o cose in conseguenza di comportamenti scorretti e violenti;
- far comprendere alla famiglia che le responsabilità connesse all'educazione dei figli non sono da ritenersi escluse anche quando il minore è affidato alla vigilanza del personale della scuola.

È stabilito tra la famiglia dell'alunno/a e l'Istituto Comprensivo "2 - Massaia", rappresentato dal Dirigente Scolastico, ai sensi del D.P.R. n. 249/1998 modificato dal D.P.R. 235/2007, ed è valido per tutta la permanenza dell'alunno nelle scuole dell'Istituto.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola individua i seguenti *fattori di qualità* dei servizi amministrativi:

- celerità nelle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di Segreteria;
- tutela della privacy;
- flessibilità degli orari degli Uffici a contatto con il pubblico.

La Scuola garantisce che:

- la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata nei giorni previsti e pubblicizzata in modo efficace;
- il rilascio documentale è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico;
- gli Uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, osserveranno un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio;
- gli Uffici di Segreteria assicurano la tempestività del contatto telefonico.

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

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

### **REGOLE A CARATTERE GENERALE:**

L'orario di ricevimento della Segreteria è così stabilito:

per il pubblico esterno e per i docenti

- il martedì e il giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

per i docenti

- tutti i giorni per appuntamento per espletamento di pratiche personali.

Durante l'anno scolastico i certificati per gli alunni verranno rilasciati, per specifiche necessità, previste dalla normativa vigente sul rilascio dei certificati, previa domanda scritta (*contenente i dati anagrafici, la classe frequentata, nonché l'uso a cui il certificato è destinato*):

- entro 3 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, per certificati di iscrizione e frequenza;
- entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, per certificazione con votazione o giudizio.

Il D.S.G.A. garantirà, attraverso il personale, la consultazione o il rilascio in copia, dietro pagamento, entro 5 giorni dalla richiesta, dei Documenti scolastici ad evidenza pubblica.

Le INFORMAZIONI vengono garantite dalla pubblicazione sul Sitoweb in cui sono resi noti:

- Organigramma degli Organi Collegiali
- Organico del personale docente e ATA
- Orario delle lezioni
- Albi online
- Informazioni di carattere generale
- Calendario scolastico.

### **SERVIZI - RISORSE STRUTTURALI**

Il PLESSO "MAZZINI" è fornito di:

- Ufficio di Dirigenza Scolastica
- Uffici di Segreteria
- Ufficio collaboratore del Dirigente
- Aule scolastiche: classi di SCUOLA PRIMARIA
- 1 aula docenti
- 1 palestra attrezzata
- 1 biblioteca
- 1 laboratorio scientifico
- 1 laboratorio musicale
- 1 laboratorio LIM
- 1 aula multimediale
- 1 aula 3.0
- 1 archivio
- 1 aula magna
- 1 medicheria
- Servizi igienici
- Struttura per disabili: scivolo, ascensore
- 1 terrazzo scoperto
- 1 cortile-giardino con aiuole e spazi strutturati.

Il PLESSO "CAPOBIANCO" è fornito di:

- Aule scolastiche: classi/sezioni di SCUOLA PRIMARIA / SCUOLA DELL'INFANZIA
- Aule laboratori
- 1 aula docenti
- 1 salone polifunzionale
- 1 aula multimediale
- 1 refettorio per la Scuola dell'Infanzia
- 1 biblioteca
- 1 medicheria

- Servizi igienici
- Struttura per disabili: scivolo
- 1 atrio nella Scuola Primaria
- 1 atrio nella Scuola dell'Infanzia
- 1 patio interno per la Scuola Primaria
- 1 patio interno strutturato per la Scuola dell'Infanzia
- Spazi esterni-giardino
- 1 area parcheggio.

Il PLESSO "GRAMSCI" è fornito di:

- Aule scolastiche: sezioni di SCUOLA DELL'INFANZIA
- Aule polifunzionali
- 1 aula multimediale
- 1 refettorio
- 1 atrio
- Servizi igienici
- Struttura per disabili: scivolo
- 2 patii interni
- 1 giardino esterno.

Il PLESSO "MASSAIA" è fornito di:

- Ufficio del Dirigente Scolastico
- Aule scolastiche: classi di SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO
- 1 aula docenti
- 1 aula polifunzionale
- 1 aula multimediale
- 1 biblioteca
- 1 palestra attrezzata
- 1 palestra esterna
- Laboratorio scientifico
- Laboratorio musicale
- Servizi igienici
- Struttura per disabili: scivolo
- Stri e pati interni
- Spazi esterni con aiuole
- Area parcheggio.

In tutti i plessi:

- ELIMINAZIONE DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE;  
tutte le strutture scolastiche dell'Istituto sono pienamente accessibili da parte dei soggetti disabili.
- SPAZI APERTI E CHIUSI POLIFUNZIONALI
  - per attività scolastiche curricolari ed extracurricolari
  - per attività di sostegno, recupero e tutoraggio, finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico
  - per attività laboratoriali di ampliamento e/o potenziamento dell'Offerta formativa
  - per attività finalizzate all'Educazione alla Legalità, all'Ambiente, alla Cittadinanza attiva
  - per iniziative didattiche e culturali, incontri con ospiti ed esperti esterni
  - per riunioni collegiali e incontri periodici con le famiglie
  - per la formazione e aggiornamento dei docenti e del personale scolastico
  - per eventi e manifestazioni aperte al pubblico.

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di IGIENE e SICUREZZA dei locali e dei servizi igienici garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

## SICUREZZA

Gli operatori dell'Istituto garantiscono, per quanto di loro competenza, le migliori condizioni di SICUREZZA:

- vigilanza del personale in servizio, per garantire l'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio;
- affissione in ogni aula, nei corridoi e negli atri del PIANO DI EVACUAZIONE, da rispettare in caso di calamità;
- individuazione dei punti di ritrovo, in caso di evacuazione;
- verifica, almeno due volte l'anno, del Piano di emergenza con prove di evacuazione;
- formazione del personale al PRIMO SOCCORSO, per le norme antincendio e per la Sicurezza.

L'Istituto si avvale, altresì, della consulenza di un esperto.

La scuola è fornita di:

- estintori
- porte d'uscita con maniglie antipánico
- kit antincendio
- sirena autoalimentata
- dispositivi controllati periodicamente dalle FIGURE SENSIBILI formate.

Il PIANO DI EVACUAZIONE (D.Lgs. 81/2008) per eventuali calamità, predisposto per ciascun edificio scolastico dell'Istituto, è depositato nell'Ufficio di Dirigenza.

## INFORTUNI

Per quanto concerne gli interventi di PRIMO SOCCORSO, si effettua la seguente procedura:

- prestare un primo soccorso, esclusivamente dagli operatori scolastici formati;
- provvedere alla tempestiva informazione al Dirigente Scolastico o al docente Collaboratore e/o al docente Responsabile di plesso e all'Ufficio di Segreteria, con contestuale avviso alla famiglia dell'infortunato;
- se la famiglia rifiuta la visita in ospedale, deve sotto firmare dichiarazione scritta, da allegare alla relazione del docente di classe/sezione e/o Responsabile di plesso;
- in caso di malori, ferite e/o contusioni di grave entità, chiamare il 118 e, qualora non fosse possibile prendere contatti con i familiari, accompagnare direttamente l'infortunato in ambulanza, con i dati sensibili depositati a scuola, facendo attenzione a farsi rilasciare copia del referto dal Presidio di Pronto Soccorso ospedaliero;
- presentare all'Ufficio di Direzione, sempre e al massimo entro 24 ore dall'accaduto, circostanziata relazione circa le dinamiche, lo svolgimento, i presenti, i testimoni e le prime cure prestate;
- controllare che l'incidente venga appositamente riportato nel Registro degli Infortuni, depositato in Segreteria.

Tali procedure si estendono, in tutti i casi di incidenti occorsi durante l'orario di attività scolastiche, a tutti i lavoratori e agli alunni.

## PRIVACY

La Scuola attua procedimenti di PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI, rispettosi della riservatezza di ognuno, sia dell'utenza minorile sia di quella adulta.

Sono state attivate, a tal proposito, sessioni di formazione per il personale, come richiesto dalle vigenti disposizioni di legge, in materia di *Privacy* (Lg. n. 675 del 31/12/96 e Regolamento (Ue) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE).

## **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I RECLAMI possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax (*e/o via mail, preferibilmente con firma certificata*) e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono successivamente essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

## **VALUTAZIONE DEI SERVIZI**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla Valutazione dei Servizi erogati, viene effettuata una rilevazione di gradimento, mediante QUESTIONARI rivolti ai genitori e al personale scolastico, che vertono su aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio; essi prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

La raccolta e il monitoraggio degli esiti sarà utile per un'autoregolazione e rimodulazione degli interventi.

## **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei Contratti collettivi o in nuove normative di Legge.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

*Prof. Vincenzo De Rosa*

*"Firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 comma 2 del D. Lgs. n. 39/1993"*