

	MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO C.P.I.A. REGGIO NORD (Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti) Via Conte Ippolito, 22 – 42015 Correggio (RE) codice fiscale: 91171510356 - Tel. 0522 633059 e-mail: remm133007@istruzione.it - PEC: remm133007@pec.istruzione.it www.cpiaeggionord.edu.it	 C.P.I.A. Reggio Nord
---	---	--

CARTA DEI SERVIZI del CPIA REGGIO NORD

ex. art.2 DPCM del 07 giugno 1995

PREMESSA

La Carta dei servizi è un documento introdotto con il DPCM n. ??? del 7 giugno 1995 al fine di documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna amministrazione pubblica. Essa è ispirata agli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana; recepisce i criteri di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficacia ed efficienza, affermati dalla L. n. 241 del 07/08/1990, sul Procedimento Amministrativo; tiene conto della legge n. 190 del 2012 “Anticorruzione” e del Decreto Legislativo n. 33 del 2013 sulla trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle amministrazioni.

La Carta dei servizi del CPIA REGGIO NORD è frutto del coinvolgimento del Dirigente Scolastico, dei docenti, del personale A.T.A., degli stakeholders. E’ strumento di democrazia, perché favorisce nell’utenza tutta la conoscenza del CPIA REGGIO NORD, delle regole che lo governano, delle modalità di erogazione del servizio, dell’offerta formativa, dei criteri e degli strumenti di valutazione riferiti alle prestazioni. Permette una chiara ed efficace comunicazione interna ed esterna, ed ha una importante funzione di indirizzo per:

- Studenti e genitori di minori, relativamente alle modalità di accesso e di erogazione ai servizi offerti dalla scuola;
- Studenti e genitori di minori, relativamente alla conoscenza dell’organizzazione interna della scuola;
- Docenti e personale ATA, affinché abbiano un supporto all’esercizio delle rispettive funzioni;
- Enti locali e associazioni territoriali, affinché ipotizzino una progettazione comune alla luce di un arricchimento e miglioramento dell’azione formativa della scuola.

La Carta si compone di:

- Principi fondamentali
- Parte I: Area didattica
- Parte II: Servizi Amministrativi
- Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola
- Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio
- Parte V: Attuazione

Al fine di potenziare gli impegni educativi e organizzativi, oltre il dialogo con l’utenza, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in:

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della scuola è regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995 e risponde all’esigenza di aggiornare la gestione di tutti i servizi pubblici e di esplicitare agli utenti le azioni attraverso le quali la scuola eroga i propri servizi. La carta dei servizi si fonda sui principi di trasparenza ed uguaglianza ed ha come fonte di ispirazione fondamentale la Costituzione Italiana, in particolare, essa si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 e ai principi di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza, integrazione e orientamento, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.

1. UGUAGLIANZA

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.

Il CPIA REGGIO NORD 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 corsisti di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- Attività didattiche e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli studenti.
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per studenti con disabilità fisiche.
- Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli studenti di condizioni socio-economiche disagiate.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Il CPIA REGGIO NORD, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di adesione del personale ad iniziative sindacali, o di impossibilità di sostituzione dei docenti assenti, gli studenti e le famiglie dei minori sono informati in anticipo della modifica dell'orario. Anche in situazioni conflittuali la scuola garantisce la regolarità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Il CPIA opera, secondo criteri di obiettività ed equità, anche per una imparziale collaborazione con tutti gli Enti presenti sul territorio.

3. ACCOGLIENZA, INTEGRAZIONE E ORIENTAMENTO

L'accoglienza assume grande rilevanza nel contesto in cui si propone l'offerta formativa del CPIA REGGIO NORD. L'Istituzione, pertanto, pone particolare attenzione all'accoglienza dei studenti e si impegna, con opportune ed adeguate azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire con azioni specifiche e mirate l'inserimento degli stessi nei gruppi e la loro inclusione, con particolare riguardo alla fase di ingresso nei percorsi di alfabetizzazione ed apprendimento della Lingua Italiana, alle esigenze di integrazione degli studenti in situazione di disagio socioculturale e a rischio di drop out, e a quelle degli studenti lavoratori e delle donne.

Il CPIA si propone di sviluppare e potenziare negli studenti la conoscenza di sé e delle proprie potenzialità per un orientamento in ingresso e di promuovere, in relazione con i fabbisogni formativi che provengono dalle Aziende e dalle Associazioni di Categoria del territorio, attività e iniziative finalizzate all'accompagnamento e/o al re-inserimento lavorativo dei giovani e degli adulti stranieri inoccupati o disoccupati, e, dunque, allo sviluppo sociale, culturale e professionale del territorio. L'Istituzione riorienta, se necessario, alla scelta formativa e fornisce consulenza individuale e di gruppo.

4. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Il CPIA REGGIO NORD rispetta la libera scelta dell'utenza, accettando l'iscrizione di coloro che ne fanno richiesta, nell'ambito delle norme che regolano i percorsi di istruzione rivolti agli adulti e dei criteri deliberati dagli Organi Collegiali competenti.

La regolarità della frequenza dei corsisti viene monitorata giornalmente dai docenti e periodicamente dagli uffici di segreteria; in caso di assenze reiterate o irregolari, vengono attivati tempestivi contatti con i corsisti, con le cooperative di accoglienza e con le famiglie e/o cooperative di accoglienza degli studenti minori.

La regolarità della frequenza è assicurata con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra di loro e con il CPIA in modo funzionale ed organico. Le assenze e la validità dell'anno scolastico sono disciplinate dalla specifica normativa e da apposito Regolamento di Istituto, consultabile sul sito istituzionale.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

L'Istituzione scolastica, il personale ATA, i docenti, gli studenti e i genitori o tutori di minori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

L'Istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, favorisce la realizzazione di un'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'offerta formativa e dell'attività didattica orientata alla flessibilità, alla diversificazione e all'efficienza del servizio.

L'Istituzione, nell'organizzazione dei Servizi Generali e Amministrativi, garantisce la massima semplificazione delle procedure e una comunicazione istituzionale completa e trasparente. Copia del PTOF, del Patto educativo di Corresponsabilità, del Regolamento di Istituto e di Disciplina, nonché di tutti i documenti che hanno carattere pubblico, possono essere visionati direttamente sul sito web d'Istituto. Il diritto di accesso alla documentazione ufficiale può essere esercitato secondo le procedure disciplinate dalla Legge n. 241 del 7 Agosto 1990 e successive modifiche e integrazioni.

Intesa come centro di promozione culturale, sociale e civile, l'Istituzione, previa delibera degli OO.CC, si impegna a favorire le attività extrascolastiche coerenti con la sua funzione e consente l'uso degli edifici e delle attrezzature al di fuori dell'orario del servizio scolastico, secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto, anche in collaborazione con gli EE.LL.

La trasparenza nell'organizzazione delle attività didattico-formative extracurricolari realizzate con procedura di selezione interna o con reclutamento di esperti esterni è assicurata dalla pubblicazione di specifici bandi sul sito istituzionale/sito web della scuola.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Nel rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti, il CPIA garantisce un processo di insegnamento-apprendimento finalizzato al successo formativo di tutti gli studenti e, dunque, al raggiungimento degli obiettivi specifici di apprendimento relativi alle competenze in uscita dei percorsi di istruzione per adulti così come declinate nelle Linee Guida 2015 e in altri documenti nazionali ed europei.

La programmazione didattico-educativa, condivisa in seno ai Dipartimenti e ai Consigli di Interclasse e di Classe, nonché l'organizzazione didattica, mirano a costruire profili formativi per adulti, sulla base dell'analisi dei contesti sociali e lavorativi locali, e dei bisogni di competenze e conoscenze della popolazione adulta del territorio, nel rispetto del PTOF.

L'Istituzione promuove iniziative di formazione professionale in servizio, obbligatoria, permanente e strutturale (L.107/2015 c.124), nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione, nei limiti delle proprie disponibilità finanziarie. La formazione del personale, sia mediante iniziative interne sia mediante i piani di formazione di ambito sia ancora mediante accordi di rete con altri istituti, è intesa non solo quale diritto/dovere, bensì leva strategica e sistema di crescita, di miglioramento e di sviluppo per l'intera comunità scolastica.

Le priorità formative individuate dalla scuola intendono favorire l'innovazione digitale, la sperimentazione e l'innovazione metodologica e didattica e, l'attivazione di strategie idonee per assicurare la piena inclusività di ogni forma di esigenza formativa, lo sviluppo delle competenze degli studenti al fine di assicurare un armonico percorso formativo a tutti e a ciascuno, il miglioramento continuo del servizio. Nel porre particolare cura e rispetto nei riguardi della tutela della salute e del benessere psico-fisico di tutti gli utenti, la scuola assicura l'attivazione di percorsi formativi per la Prevenzione dei rischi in materia di Sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs 81/2008).

PARTE I

AREA DIDATTICA

Il CPIA REGGIO NORD, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche. Realizza percorsi formativi sempre più rispondenti ai bisogni degli studenti, nella prospettiva di valorizzare l'unicità e la singolarità dell'identità culturale di ogni allievo.

Il CPIA si impegna a garantire la qualità dell'attività educativa:

- adeguando le attività educative alle esigenze culturali e formative degli studenti nel rispetto delle finalità istituzionali
- privilegiando gli aspetti formativi dell'attività didattica
- garantendo il raggiungimento delle finalità istituzionali in relazione alle abilità culturali e professionali attinenti il percorso richiesto
- promuovendo strategie didattiche innovative, motivanti e orientative/orientanti
- stimolando il concorso delle istituzioni e della società civile
- promuovendo con ogni mezzo i rapporti con il territorio all'interno del quale si riconosce come organo catalizzatore e propulsore di potenzialità culturali e sociali
- sviluppando rapporti di collaborazione e di rispetto tra le componenti che all'interno della scuola convivono

Con la fase dell'accoglienza il CPIA orienta lo studente verso opportunità di apprendimento che lo portino ad acquisire conoscenze, capacità, competenze e strumenti di pensiero necessari per apprendere e selezionare le informazioni, e a elaborare metodi e categorie che siano da bussola negli itinerari personali futuri, favorendo l'autonomia di pensiero, il successo scolastico e la partecipazione alla cittadinanza attiva.

Attraverso la condivisione nei Dipartimenti per livelli, il Collegio Docenti elabora la progettazione educativa e didattica, nella quale delinea il percorso formativo di ciascun corso; individua strumenti per la rilevazione della situazione iniziale, elabora le attività di recupero individualizzato degli

studenti e stabilisce gli interventi personalizzati; individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

Il Patto formativo individuale, stabilito tra il docente e lo studente, e il Patto educativo di corresponsabilità, stipulato tra la scuola e lo studente o il genitore/tutor del minore, vengono elaborati in coerenza con gli obiettivi formativi definiti a diversi livelli istituzionali. Entrambi rivestono particolare importanza: il primo perché indica nei tempi, contenuti e modalità il percorso formativo dello studente; il secondo perché 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, contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

Lo studente deve conoscere:

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

Il docente deve:

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

Il genitore/tutor di minori deve:

- a) conoscere l'offerta formativa;
- b) esprimere pareri e proposte;
- c) collaborare nelle attività

Al fine di assicurare la continuità educativa, la scuola individua ed elabora un piano di attività di orientamento, in ingresso e in uscita, che vede come parti fondamentali:

- prove di ingresso finalizzate alla costruzione del percorso di apprendimento e all'inserimento dello studente nei corsi di livello A1, A2, primo livello I periodo didattico (ex scuola media);
- riconoscimento dei crediti formali, informali e non formali;
- corsi FAMI Alfa basso, Alfa alto, PREA1, B1 e B2;
- partecipazione a iniziative di ricerca formazione al successivo percorso di studio e di ricerca attiva lavoro, in sinergia con tutti gli Enti, pubblici e privati, del territorio.

Il CPIA garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione sul sito web d'Istituto di tutti i documenti previsti dalla normativa e di tutto ciò che possa servire a garantire un servizio efficiente.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il CPIA REGGIO NORD individua, fissa e rende pubblici i seguenti standard di qualità dei servizi amministrativi e ne garantisce l'osservanza ed il rispetto:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Dotazione organica dell'Ufficio di Segreteria:

n° 1 Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi;

n° 4 Assistenti amministrativi.

ORARI DI RICEVIMENTO

L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, opera tutti i giorni con orario dalle 7:30 alle 14:42 e con un'apertura pomeridiana dalle 15.00 alle 16:30, tranne che per il venerdì pomeriggio. Garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti, e precisamente:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 10:30 alle ore 12:30
- lunedì, martedì e mercoledì pomeriggio, dalle ore 15:00 alle ore 16:30.

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.

Il Direttore S.G. A. riceve il pubblico previo appuntamento.

L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico previo appuntamento.

L'Istituzione scolastica 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 poter essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

ISCRIZIONI E RILASCIO CERTIFICAZIONI

Le iscrizioni si effettuano esclusivamente on-line, nei termini previsti dall'Ordinanza Ministeriale annuale; le procedure, opportunamente pubblicizzate, prevedono la possibilità di usufruire del supporto dell'Ufficio di segreteria - Sportello iscrizioni, aperto tutte le mattine, dalle ore 9:00 alle ore 12:30, per tutto il periodo necessario ad espletare le iscrizioni. Per i mesi estivi, unitamente allo Sportello iscrizioni nella sede centrale, viene garantito uno sportello iscrizioni presso i punti di erogazione.

Il rilascio dei certificati e/o attestati di frequenza è effettuato nel normale orario di apertura degli Uffici di segreteria al pubblico, entro un tempo massimo di un giorno per quelli di iscrizione e frequenza e di tre giorni per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Per ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti, il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati, ecc.)

I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro cinque giorni.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituzione scolastica garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro, e condizioni d'igiene e sicurezza tali da assicurare una presenza a scuola gradevole e confortevole per tutti. Il personale preposto deve adoperarsi per assicurare costantemente la pulizia dei locali scolastici. Il CPIA si impegna ad attuare tutte le procedure previste dalla normativa sulla sicurezza in collaborazione con le altre istituzioni scolastiche e gli EE.LL che forniscono sulla base di accordi e convenzioni le sedi nelle quali svolgere i corsi nei diversi Centri territoriali e nei corrispettivi punti di erogazione.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

a) Procedura dei reclami

La presentazione di reclami è accettata dall'Istituto quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami devono essere indirizzati al Dirigente Scolastico e possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati. I reclami orali e telefonici dovranno essere successivamente sottoscritti.

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. Se il reclamo non sarà di competenza del Dirigente scolastico, verranno fornite al reclamante le indicazioni circa il corretto destinatario.

b) Valutazione del servizio

Il Cpia si propone di raccogliere elementi utili al miglioramento del servizio organizzativo, didattico ed amministrativo con un monitoraggio di fattori di qualità percepita, attraverso la somministrazione di Questionari rivolti agli studenti, alle famiglie di minori, al personale scolastico. Individuare il grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza ha la finalità di valutare i punti di forza e i punti di debolezza, di costruire un percorso volto all'autovalutazione, di risposta ai bisogni diversificati, di promozione culturale e sociale, di miglioramento continuo.

I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici, amministrativi del servizio, calati naturalmente nella peculiarità del CPIA, e prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Al fine di sollecitare il coinvolgimento di tutte le componenti, nell'ottica della reciprocità di intenti, del dialogo aperto all'interno della comunità scolastica e con il territorio, i questionari prevederanno la possibilità di formulare proposte. Al fine, inoltre, di tutelare la libera e la più autentica espressione di giudizio-valore nei riguardi dei servizi erogati e delle attività proposte dall'istituzione scolastica, i questionari saranno anonimi.

PARTE V

ATTUAZIONE

La presente Carta dei servizi, approvata dal Collegio Docenti in data 16/11/2023 e dal Consiglio d'Istituto in data 11/01/2024, e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

Essa può essere soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

Correggio, 11/01/2024

La Dirigente Scolastica
Prof.ssa Anna Fusco
(Firma autografa omessa ai sensi
dell'art. 3 del D. Lgs. n. 39/1993)