

FUTURA



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Ministero dell'Istruzione
e del Merito

**LA SCUOLA
PER L'ITALIA DI DOMANI**



Italiadomani
PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA



ISTITUTO COMPRENSIVO
CETONA
Cetona

LA CARTA DEI SERVIZI – A.S. 2024/25

Sommario

PREMESSA.....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	2
PARTE I.....	4
AREA DIDATTICA.....	4
PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE.....	4
PARTE II.....	6
SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	6
PARTE III.....	8
CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.....	8
PARTE IV.....	9
PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	9
PARTE V.....	10
ATTUAZIONE.....	10
NUMERI DI TELEFONO E RIFERIMENTI:.....	10

PREMESSA

La Carta dei servizi è il documento che ogni Ente erogatore di prestazioni è tenuto ad adottare per dare informazioni agli utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che s'impegna a garantire.

Funzione della Carta è, quindi, di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione ed è stata prevista dal DPCM del 7 Giugno 1995.

La Carta s'ispira agli articoli 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione della Repubblica Italiana, agli artt. 126, 127, 128 del Trattato di Maastricht, alla Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo, ai principi dell'Autonomia scolastica.

L'I.C. "Cetona" si pone come principale obiettivo quello di garantire a tutti i suoi utenti le condizioni ottimali per fruire di un servizio scolastico efficace ed efficiente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio pubblico è realizzata in base al principio di eguaglianza del diritto degli utenti senz'alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche: in particolare per gli alunni di altro credo religioso e per quelli in situazioni di svantaggio saranno attivati, attraverso l'utilizzo di ore in organico disponibili e di programmi e sussidi specifici, quei meccanismi che permettano un'agevole ed opportuna accoglienza ed integrazione degli stessi.

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

La scuola garantisce la continuità e la regolarità del servizio, fatti salvi i diritti di ognuno previsti dalla normativa vigente. Laddove la soddisfazione del diritto di una categoria debba necessariamente comportare la compressione del diritto di un'altra, saranno adottati opportuni accorgimenti volti ad attenuare per quanto possibile l'eventuale disagio derivante dalla citata compressione.

Il Dirigente – ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo e ausiliario assente dal servizio – prevede di stipulare contratti di lavoro a tempo determinato con il personale utilmente collocato in apposite graduatorie articolate in fasce. A tale adempimento il Dirigente Scolastico provvede nei casi in cui la legge ne riconosce la necessità, seguendo le procedure fissate dalle ordinanze ministeriali e dai contratti collettivi di lavoro.

ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e delle loro famiglie, l'inserimento e l'inclusione di questi ultimi cercando di eliminare ogni possibile situazione ostativa, richiedendo al riguardo anche la collaborazione di Enti Pubblici (Comune, Carabinieri, Forze di Polizia, U.S.L. Toscana) che agiscono sul territorio, la cui competenza specifica rappresenta il naturale e necessario supporto di quella complessa e articolata offerta formativa, che è l'elemento centrale ed indicatore del presente documento.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli in situazione di disagio, con disabilità o con disturbi specifici di apprendimento e a quelli degenti negli ospedali.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente. Genitori, allievi, docenti, personale non docente e Dirigente sono tenuti al rispetto del Regolamento d'Istituto.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico.

L'accoglienza degli alunni è assicurata nei limiti della capienza obiettiva. In caso di eccedenza di domande vanno considerati i criteri fissati dal Consiglio d'Istituto.

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 ed organico.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, 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. L'istituzione scolastica si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano 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, nei limiti fissati dagli organi collegiali. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'orario di servizio degli operatori scolastici, fatto salvo quello didattico che soggiace a specifiche esigenze, accoglie criteri di flessibilità e di efficienza organizzativa allo scopo di assicurare un servizio il più possibile rispondente alle richieste degli utenti.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

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

Libertà d'insegnamento, aggiornamento del personale e formazione degli educatori, nella nostra scuola, contribuiscono a definire un'identità culturale funzionale al miglioramento della qualità dell'offerta formativa.

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, orientata alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno; il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali nazionale ed europei, dalle leggi in vigore. 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 delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, concorre alla 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.

L'Istituto 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.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica, tenendo conto degli obiettivi formativi e lo stile cognitivo degli alunni.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare ad attività ricreative o all'attività sportiva o all'apprendimento di altre forme del sapere. Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento.

PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- **Piano triennale dell'offerta formativa**

Il P.T.O.F. è elaborato dal Collegio docenti sulla base delle linee di indirizzo deliberate dal Dirigente scolastico. Esso contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene pubblicato sul sito internet della scuola e sul portale Scuola in Chiaro. La revisione avviene annualmente attraverso la stessa procedura di elaborazione e approvazione

- **Il Regolamento di Istituto**

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

- a. frequenza degli alunni;
- b. comportamenti e sanzioni disciplinari;
- c. viaggi e visite d'istruzione;
- d. utilizzo aule speciali;
- e. funzionamento degli organi collegiali;
- f. patto di corresponsabilità.

- **Programmazione educativa e didattica**

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità nelle progettazioni disciplinari. Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno. La progettazione didattica viene elaborata ed approvata dal consiglio di classe:

- 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 indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti;
- 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".

- **Patto di corresponsabilità**

Il Patto trova il proprio fondamento normativo nell'art. 3 del D.P.R. 235/2007 ed è previsto nel Regolamento d'Istituto. È un patto che viene stipulato all'inizio dell'anno scolastico tra scuola, genitori e alunni. Viene consegnato al momento dell'iscrizione alle famiglie e riproposto ad inizio anno scolastico, va sottoscritto nelle prime due settimane dell'inizio dell'attività didattica. Nasce dalla volontà di condividere obiettivi e regole di comportamento comuni, il rispetto reciproco dei soggetti, le regole fondamentali della convivenza civile e democratica. Il patto di corresponsabilità è sottoscritto dalla famiglia dell'alunno e dal Dirigente scolastico; esso è scaricabile dal sito della scuola.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

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

Orario di funzionamento degli uffici amministrativi e di apertura al pubblico

Accesso Telefonico:

- comunicazione assenze dal servizio dalle ore 7:30
- comunicazioni non urgenti tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 10:00
- Giovedì pomeriggio ore 15:00-16:00

Accesso al pubblico

- Lunedì e giovedì dalle ore 8:30 alle ore 11:00
- Martedì pomeriggio dalle ore 14:30 alle ore 16:30

Il Direttore dei servizi generali amministrativi

Il DSGA riceve per appuntamento.

La Presidenza

La Dirigente scolastica Prof.ssa Filomena Valente riceve di norma su appuntamento.

I collaboratori scolastici

I collaboratori scolastici sono incaricati della sorveglianza degli alunni, dei locali scolastici e del ricevimento del pubblico; il personale ATA è provvisto di cartellino identificativo così come il personale docente trovandosi in luogo pubblico nei confronti di una utenza indistinta.

La Scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'istituto, l'identità e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Modalità dell'informazione

L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo anche sul sito internet dell'Istituto e cura la pubblicazione sull'Albo Pretorio on line degli atti previsti dalla normativa.

Il Regolamento d'istituto e la Carta dei servizi sono pubblicati sul sito dell'Istituto. Sono inoltre disponibili spazi per la bacheca d'istituto e quella sindacale.

In spazi appositi sono disponibili le tabelle con l'orario di servizio dei dipendenti, l'organigramma degli organi collegiali, della sicurezza, l'organico del personale, i piani di evacuazione in caso di necessità. Su richiesta dei genitori è possibile disporre di uno spazio per le informazioni che li riguardano, ovviamente in relazione alla scuola e in dipendenza dalle normative vigenti.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

I collaboratori scolastici devono adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e, se richiesto, ne dà informazione all'utenza:

- numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
- numero tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori;
- numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre;
- numero, dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni; - numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.);
- numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per persone con disabilità;
- esistenza o meno di barriere architettoniche;
- esistenza di ascensori e montacarichi;
- esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.);
- piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che fanno parte della stessa istituzione.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

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

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

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, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Periodicamente il Dirigente formula per il Consiglio d'istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità percepita dall'utenza tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati si riferirà nelle sedute degli organi collegiali.

PARTE V

ATTUAZIONE

La presente Carta può essere modificata ogni volta che pervengano da parte dei fruitori o degli erogatori del servizio proposte migliorative o integrative.

Le indicazioni della presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

NUMERI DI TELEFONO E RIFERIMENTI:

telefono della Segreteria: 0578269430

e-mail: siic813007@istruzione.it

PEC: siic813007@pec.istruzione.it

Sito web: www.iccetona.edu.it

Il Presidente del Consiglio d'Istituto
Dott.ssa Agnese Ogialoro

Il Dirigente scolastico
Prof.ssa Filomena Valente