



Istituto Comprensivo TE4 San Nicolò a Tordino

Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° Grado

Via della Pace, 2 – San Nicolò a Tordino – 64100 TERAMO - tel. 0861 232405 / 0861 58162 fax 0861 233627

C.F. 92025990679 Cod. Mecc.TEIC83100E e-mail: teic83100e@istruzione.it Pec: teic83100e@pec.istruzione.it
www.scuolesannicolo.gov.it

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

1. che cos'è la Carta dei Servizi

E' stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini.

La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo- didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto comprensivo di Cellino Attanasio. Essa contiene:

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

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

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

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

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

2. i contenuti della Carta dei Servizi

Si suddivide in:

- parte prima → Principi fondamentali
- parte seconda → Area didattica
- parte terza → Area amministrativa

- parte quarta → Condizioni ambientali
- parte quinta → Reclami e suggerimenti
- parte sesta → Valutazione del servizio

PARTE PRIMA - PRINCIPI FONDAMENTALI

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

- **UGUAGLIANZA**

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

- **IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

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

- **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

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

- **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA**

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra le scuole statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli (personale docente, non docente, Dirigente scolastico) da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.

- **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo.

La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (si veda in particolare il "Piano dell'offerta formativa") e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa.

Le famiglie sono aiutata nelle scelte che riguardano il figlio attraverso un'ampia informazione e iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali .

L'Istituzione scolastica e gli Enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: servizi sociali, Asl, ecc ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio,...).

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:

1. un proprio sito web
2. albi d'istituto
3. tabelle con l'indicazione dei diversi orari
4. bacheche per l'informazione sindacale

• **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza.

La scuola infine promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

PARTE SECONDA - AREA DIDATTICA

FATTORI EDUCATIVI

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

- La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'Istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

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

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

DOCUMENTI

La scuola garantisce la pubblicazione dei seguenti documenti:

1. Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) : A seguito della L.107/2015 , il Collegio dei docenti predispone il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) , approvato dal consiglio di Istituto, che contiene anche il piano della formazione del personale e la definizione delle risorse occorrenti per il triennio.

2. Programma finanziario annuale (PA) : E' l'unico documento contabile annuale predisposto dalle istituzioni scolastiche per lo svolgimento e l'attuazione della propria attività finanziaria. Proposto dalla Giunta esecutiva e deliberato dal consiglio di Istituto entro il 15 dicembre, viene verificato annualmente entro il 30 giugno.

3.Regolamento di Istituto: Predisposto dal consiglio di Istituto, contiene il regolamento di disciplina e norme di vita scolastica

4.Patto educativo di corresponsabilità : Stabilisce un accordo tra scuola /famiglie e alunni, indica diritti e doveri di ciascuno. In particolare l'allievo deve conoscere: -gli obiettivi educativi e didattici del suo percorso di studi -le tappe per raggiungerli Il docente deve: -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 della scuola -monitorare con i docenti l'andamento educativo e didattico del proprio figlio.

5. Piano annuale dell'inclusività: Deliberato dal Collegio dei docenti, presenta le azioni volte a dare attuazione e migliorare il livello di inclusività dell'istituzione scolastica.

PARTE TERZA - SERVIZI AMMINISTRATIVI

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

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

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

- § chiarezza e completezza di informazione
- § celerità delle procedure amministrative
- § trasparenza e affidabilità
- § informatizzazione dei servizi di segreteria
- § flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

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

Rilascio certificati: è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi; compatibilmente con le esigenze d'ufficio potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.

Modalità di comunicazione: Gli uffici di segreteria garantiscono il ricevimento dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 9.00 e dalle 12.30 alle 13.30. Il Dirigente scolastico riceve previo appuntamento, anche telefonico. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde.

Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti.

Informazione all'utenza vengono pubblicati sul sito: Tutti i documenti inerenti il progetto educativo e l'organizzazione, in particolare: PTOF e progetti, curriculum verticale, Regolamento interno; Patto di corresponsabilità, Organigramma degli incarichi

PARTE QUARTA - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro.

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

PARTE QUINTA

a- PROCEDURA DEI RECLAMI

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti (vedi modulo allegato).

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 30 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o DSGA, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Al termine di ogni anno scolastico il Dirigente e/o DSGA espongono in una relazione al Consiglio d'istituto tutti i reclami presentati e i successivi provvedimenti.

b- SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite e.mail, all'indirizzo: teic83100e@istruzione.it

PARTE SESTA - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico.

La valutazione del servizio viene effettuata tramite questionari rivolti a: alunni, genitori, personale scolastico, relatori/esperti esterni.

MODULO DI RECLAMO

Gentile Signora, Egregio Signore,

se ritiene che questa Scuola non abbia rispettato nei suoi confronti e/o nei confronti di Suo/a figlio/a la Carta dei Servizi, La invito a compilare il presente modulo.

Consideri che, affinché sia possibile operare con celerità, il reclamo deve contenere il maggior numero di

informazioni a Sua conoscenza.

Lo Scrivente si impegna a comunicare l'esito del reclamo a conclusione dell'istruttoria e comunque entro 30 giorni dalla data di presentazione del modulo.

La informo che la presentazione del reclamo non sospende i termini previsti per gli eventuali ricorsi in via amministrativa e/o giurisdizionali.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

prof.ssa Adriana Piscella

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____ NOME _____

NATO A _____ IL _____

RESIDENZA _____ PROV. _____ C.A.P. _____

INDIRIZZO _____ TELEFONO _____

PADRE/MADRE DELL'ALUNNO/A _____

FREQUENTANTE LA CLASSE / SEZ. _____ DEL PLESSO _____

MOTIVO DEL RECLAMO: (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili)

Luogo e data

FIRMA