

CARTA DEI SERVIZI

CRITERI GENERALI

PREMESSA

La Carta dei Servizi scolastici stabilisce e sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i servizi all'utenza. Essa è istituita dal Decreto del presidente del Consiglio dei Ministri 7/6/1995 pubblicato sulla G.U. n° 138 del 15/06/1995. La Carta, nella sua interezza, investe il multiverso scolastico nelle sue diverse facce, dal didattico all'amministrativo-gestionale, con il coinvolgimento del Dirigente Scolastico, dei docenti, del personale A.T.A. e degli Organi Collegiali nella sua pratica attuazione e realizzazione. Essa s'ispira agli artt. 3 - 21 - 33 - 34 della Costituzione Italiana.

La Carta si pone pertanto quale strumento per garantire, attraverso la trasparenza, la qualità del servizio scolastico.

DALLA COSTITUZIONE ITALIANA

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'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese.

Art. 21) Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione. (Omissis)

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 e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. (Omissis)

Art. 34) La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. (Omissis)

CHE COS'È LA CARTA

Essa è un documento nel quale un soggetto erogante un servizio pubblico, nel nostro caso l'Istituto Comprensivo Piedimonte Matese 2- Castello, predefinisce e rende noti all'esterno, cioè ad allievi, genitori, Enti, ecc.:

- a) principi basilari cui farà riferimento per realizzare il suo progetto educativo - didattico;
- b) i fattori di qualità, cioè le caratteristiche di efficienza e di efficacia che ciascun utente si attende dall'istituzione scolastica;
- c) gli standard o livelli qualitativi e quantitativi a cui l'istituzione dovrà mirare;
- d) la valutazione del servizio, la possibilità di controllare costantemente le varie attività proposte e d'intervenire con opportuni correttivi nel campo sia didattico sia amministrativo, là dove se ne ravvedesse la necessità;
- e) procedure del reclamo, la possibilità di segnalare deformazioni, disfunzioni, discrasie, anomalie, irregolarità, abusi;
- f) l'adozione della Carta è un obbligo e pertanto tutti devono attenersi ai suoi dettami principi.

La Carta si rivolge agli addetti ai lavori e a quanti operano nella società perché la scuola è patrimonio di tutti e tutti devono spendere risorse, energie, competenze e conoscenze perché essa migliori il servizio, rendendolo più trasparente ed efficiente, e renda più efficace il progetto educativo- didattico volto a garantire agli allievi una completa formazione umana e sociale.

CAPO I**DISPOSIZIONI GENERALI**

Art. 1 La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo Piedimonte Matese 2- Castello s'ispira agli artt. 3 - 21 - 33 - 34 della Costituzione Italiana.

Art. 2 L'Istituto Comprensivo Piedimonte Matese 2- Castello in tutte le sue componenti rispetterà i principi fondamentali sanciti dalla legge, dall'ordinamento scolastico e dalle disposizioni contrattuali in materia.

Art. 3 L'Istituto Comprensivo Piedimonte Matese 2- Castello opererà con equità, imparzialità, obiettività.

CAPO II**PRINCIPI E CRITERI ATTUATIVI****Art. 4 UGUAGLIANZA**

a) Non ci potrà e dovrà essere alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi concernenti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

b) Questa istituzione scolastica, pertanto, favorirà l'incontro con ragazzi di religione, razza, lingua, etnia diverse per avviare quel processo d'integrazione necessario per superare gli angusti e pericolosi limiti della convivenza e della coabitazione.

c) Verrà opportunamente segnalata agli organi competenti la presenza di eventuali impedimenti architettonici, affinché essi vengano eliminati, al fine di assicurare agli alunni con disabilità di tipo fisico, nei limiti del possibile, una vita scolastica uguale agli altri.

Art. 5 REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

L'Istituto Comprensivo Piedimonte Matese 2- Castello, attraverso tutte le sue componenti, in presenza di conflitti sindacali, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in attuazione delle disposizioni contrattuali in materia, si impegna ad informare con congruo anticipo di tempo le famiglie ed a garantire la continuità del servizio e delle attività educative.

Art. 6 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Sarà compito della scuola, attraverso tutti gli operatori scolastici, favorire l'accoglienza dei genitori e degli allievi, l'integrazione e l'inserimento di questi ultimi con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di evidente difficoltà, promuovendo le opportune azioni al fine di:

- a) rendere edotti genitori ed allievi delle finalità della scuola, della sua struttura, dell'orario, dei servizi, ecc.;
- b) fornire informazioni sugli Organi Collegiali, sui diritti e sui doveri della scuola;
- c) instaurare un rapporto cordiale fra genitori e docenti atto a rimuovere eventuali ostacoli nel progetto educativo -didattico;
- d) garantire spazi, quali le bacheche e il sito internet, per comunicare notizie di comune interesse.

Art. 7 DIRITTO ALLO STUDIO E FREQUENZA

L'Istituto Comprensivo Piedimonte Matese 2- Castello, per garantire a tutti e a ciascuno una formazione intellettuale, umana e professionale conforme e consona alle aspettative e alle capacità, attuerà forme di monitoraggio, all'inizio dell'anno scolastico, per individuare prima ed aiutare poi quegli allievi che stentano ad inserirsi nel tessuto scolastico.

L'attività della scuola è tesa, inoltre, ad evitare qualsiasi forma di dispersione scolastica attraverso il controllo della frequenza degli allievi e la partecipazione alle attività extracurricolari. In caso di assenze prolungate ed ingiustificate si informeranno le famiglie mediante comunicazione scritta e, al contempo, se ne individueranno le ragioni, i motivi, le cause.

La scuola, inoltre, in riferimento al diritto di obbligo e frequenza, s'impegna ad una scrupolosa osservanza del calendario scolastico ministeriale e regionale.

Art. 8 TRASPARENZA, EFFICIENZA, PARTECIPAZIONE

L'Istituto Comprensivo Piedimonte Matese 2- Castello considera la trasparenza e l'efficienza nella progettazione e nella gestione delle proprie attività sia didattico-educative che amministrative, come condizione indispensabile e necessaria per superare quella ritrosia di genitori ed allievi a partecipare alle gestione sociale della scuola.

La scuola, attraverso questionari, consultazioni generali di genitori e docenti, sottoporrà a verifica la propria attività didattica e organizzativa, sia per controllarne la validità e la funzionalità sia per vagliare eventuali proposte, opportuni suggerimenti tesi a migliorare l'organizzazione e la realizzazione dei progetti.

Favorirà inoltre, quelle attività extra-scolastiche che vedono la scuola quale centro di promozione culturale, civile, sociale consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature anche al di fuori dell'orario del servizio scolastico, compatibilmente con quanto disposto dalla normativa vigente.

Art. 9 LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento si esercita, si esplica e si esplicita nel rispetto della persona e della personalità dell'allievo aiutandolo a crescere sul piano umano, intellettuale, sociale, etico.

L'amministrazione scolastica deve favorire, anche con progetto finanziario ad hoc destinato, l'aggiornamento e la formazione del personale docente, come suggeriscono e sollecitano le norme contrattuali vigenti.

Art. 10 CODICE E SANZIONI DISCIPLINARI DEL PERSONALE SCOLASTICO

Il personale della scuola è istruito in materia di codice e sanzioni disciplinari. La Dirigenza ad informare i dipendenti, con affissione all'albo dei plessi scolastici e circolari interne, del codice disciplinare di riferimento e le sanzioni cui possono incorrere, come dettate dal Testo Unico 297/94, C.C.N.L. 2006/09 E D. L.gs 150/09.

CAPO III

SEZIONE I

AREA DIDATTICA

Art. 11 FINALITÀ

Il processo d'insegnamento e di apprendimento è teso a promuovere la formazione e lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale degli allievi.

La scuola utilizzerà le conoscenze e le competenze professionali dei docenti, si avvarrà della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni, degli Enti per assicurare a tutti gli allievi una preparazione culturale e personale idonea ad inserirli, senza difficoltà, nel tessuto della società.

Art. 12 AZIONE DIDATTICA

L'azione didattico - formativa dell'Istituto Comprensivo Piedimonte Matese 2- Castello è mirata a favorire il processo di sviluppo della persona e della personalità dell'allievo.

I principi ispiratori e promotori dell'azione didattica sono fissati nel P.O.F. nel quale sono indicati:

- a) aspetti organizzativi e didattici dell'offerta formativa;
- b) modalità degli interventi;
- c) criteri di valutazione.

Art. 13 ATTIVITÀ DIDATTICA

L'attività didattica curricolare è comune e concordata per tutte le classi presenti nel l'Istituto Comprensivo Piedimonte Matese 2- Castello nel rispetto delle linee generali indicate dai programmi ministeriali vigenti e dell'Autonomia Scolastica.

Alle attività didattiche vengono assegnati, di norma, almeno 200 giorni per anno scolastico.

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività didattico- educative, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi.

L'adozione dei libri di testo e l'acquisto degli strumenti didattici sono dettati dalla validità culturale degli stessi, dalla loro funzione educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi.

Nell'assegnare i compiti da svolgere a casa, il docente non obererà di lavoro gli allievi per lasciare loro il tempo di svolgere altre attività.

Art. 14 ATTIVITÀ DI RECUPERO, SOSTEGNO E APPROFONDIMENTO

Particolarmente importanti sono i periodici incontri dei vari Consigli di Sezione, d'Interclasse e di Classe, a cadenza bimestrale, per una valutazione delle singole classi e dei singoli allievi. Immediatamente dopo ciascun Consiglio, in occasione della consegna del documento di

valutazione, alla fine del I e del II quadrimestre, verranno convocati i Genitori con la presenza dei docenti, in modo da affrontare le varie situazioni, sia globali che singole, nel modo ritenuto più opportuno e valido.

Nell'ambito dell'autonomia didattica e organizzativa (D.P.R.275/99, artt. 4 e 5), il docente di sostegno, contitolare della classe, può realizzare nella stessa classe, interventi disciplinari qualora ne ravvisi la necessità, previa autorizzazione dei genitori dell'alunno diversamente abile e comunque nell'ambito del G.L.H. di Istituto. Gli interventi vanno formalizzati con un progetto educativo - didattico contestualizzato.

I compiti a casa devono essere intesi come esercitazioni di rinforzo del lavoro affrontato in classe e come stimolo per una rielaborazione personale dei contenuti appresi. È facoltà dei Docenti assegnare letture o lezioni relative alle materie di studio per un'acquisizione sistematica degli insegnamenti impartiti, al fine di avviare gli alunni ad un atteggiamento responsabile nei confronti dei doveri e degli impegni scolastici.

SEZIONE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Art. 15 FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il personale A.T.A. concorre alla realizzazione dei fini educativi attraverso la sua funzione organizzativa ed amministrativa. Viene garantito il rispetto degli standard specifici rispetto alle procedure:

- iscrizioni: la distribuzione dei moduli è effettuata nei giorni previsti durante l'orario di apertura al pubblico degli uffici e lo svolgimento delle procedure è effettuato in un massimo di dieci minuti dalla consegna delle domande;
- certificazioni e attestazioni: il rilascio di certificati e attestati è effettuato nell'orario di apertura al pubblico della Segreteria, entro tre giorni dalla richiesta;
- orario di apertura degli uffici al pubblico: gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo e ausiliario, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. L'orario di apertura è fissato dalle ore 10.00 alle ore 12.00, dal lunedì al sabato, e dalle ore 15:00 alle 16:30 il martedì.

- orario di ricevimento del Dirigente Scolastico: il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

Art. 16 MODALITÀ DELL'INFORMAZIONE

1) L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo ed assicura spazi ben visibili all'informazione. In particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario;
- organigramma degli Uffici;
- organigramma degli Organi Collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi d'Istituto.

Sono inoltre resi disponibili spazi per:

- albo d'istituto;
- bacheca dei genitori;
- bacheca sindacale;
- sito web.

2) Presso l'ingresso e presso gli Uffici vi è la presenza di operatori scolastici capaci di fornire all'utenza le prime informazioni.

3) Una copia del regolamento d'Istituto viene pubblicata sul sito web della scuola e all'Albo.

CAPO IV

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Art. 17 RISORSE STRUTTURALI

L'Istituto Comprensivo è formato da n° 4 plessi, dislocati su 3 diverse realtà territoriali e comunali: Piedimonte Matese, Castello del Matese e San Gregorio Matese.

Gli edifici scolastici sono idonei sia dal punto di vista igienico-sanitario che strutturale; essi sono forniti di materiali e sussidi didattici essenziali.

Piedimonte Matese è sede di n.2 plessi di Scuola Primaria, Piazza Carmine e Principe Umberto.

Il plesso centrale di Piazza Carmine beneficia di strutture specifiche quali:

sala insegnanti; biblioteca; palestra; laboratorio musicale; laboratorio linguistico; laboratorio informatico; laboratorio scientifico; laboratorio artistico - espressivo; ampi spazi verdi; piazzale asfaltato e recintato. Il plesso è inoltre dotato di n° 13 Lavagne Interattive Multimediali (LIM).

Il plesso distaccato "*Principe Umberto*" è dotato di: aula multimediale con LIM, uno spazio verde che fiancheggia l'edificio e un campetto per le attività sportive.

Castello del Matese è sede di n. 1 plesso che riunisce la Scuola dell'Infanzia, la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di Primo Grado; esso beneficia di strutture specifiche quali: palestra, laboratorio informatico con n. 13 computer completi , 3 LIM (Lavagne Interattive Multimediali), allestiti con fondi PON-FESR.

San Gregorio Matese è sede di 1 plesso nel quale sono funzionanti la Scuola dell'Infanzia, la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di Primo Grado.

La Scuola dell'Infanzia è dotata di una LIM (Lavagne a Interattive Multimediali).

Presso la sala consiliare del Comune è stato allestito un laboratorio multimediale di cui usufruiscono gli alunni della scuola primaria e quelli della secondaria di primo grado. In esso sono disponibili 1 LIM (Lavagne Interattive Multimediali) e 2 computer portatili per ciascun ordine di scuola

Art. 18 IGIENE, SICUREZZA E ACCOGLIENZA

- a) Le condizioni d'igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale ausiliario.
- b) La vigilanza degli allievi all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai docenti e al personale ausiliario.
- c) La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate (Provincia, Comune, associazioni dei genitori e degli utenti) affinché si attivino per garantire la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

CAPO V

RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO

Art.19 RECLAMI

I reclami possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico; essi devono essere indirizzati *in primis* ai Docenti, i quali provvederanno ad un'opportuna comunicazione al Dirigente Scolastico, quando questi ultimi non trovino soluzione nel Consiglio di Classe.

I reclami devono essere comunicati in forma orale, scritta, per telefono o via fax e seguire le procedure specificamente elaborate; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non vengono presi in considerazione

Il Dirigente scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo con un'opportuna e discreta indagine, risponde sempre in forma scritta con celerità, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario.

Art. 20 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente calibrati, rivolti ai genitori e al personale scolastico.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere anche la possibilità di formulare proposte. All'epilogo di ogni anno scolastico, il Collegio Docenti valuta eventuali proposte di miglioramento da attuarsi nel successivo anno scolastico.

CAPO VI

ATTUAZIONE

La pratica attuazione di quanto contenuto nella presente Carta dei servizi è affidata alla responsabilità etica e professionale di ciascuna parte direttamente impegnata e interessata.

Resta, pertanto, esclusa ogni arbitraria soggettiva interpretazione ed attuazione.

Il controllo viene automaticamente attivato dagli operatori e dagli utenti, escludendo ogni forma conflittuale e fiscale.

Eventuali difficoltà ed inadempienze vengono democraticamente segnalate per il loro superamento.

Qualora si rilevasse la necessità di apportare qualche modifica alla presente Carta dei servizi, l'autorità competente (Dirigente Scolastico, Collegio dei Docenti, Consiglio d'Istituto), prenderà le decisioni ritenute più idonee, che verranno naturalmente notificate all'utenza scolastica interessata e inserita nella Carta stessa.

La presente Carta è stata elaborata nell'anno scolastico 2016/17 dalla Commissione P.O.F., redatta in collaborazione con le figure strumentali operanti nell'Istituto, approvata dal Collegio dei docenti nella seduta del 29/10/2016 e deliberata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 14/12/2016.

Essa è resa operativa a partire dal medesimo anno

Il Dirigente Scolastico

f.to Prof.ssa *Clotilde Marcellina Riccitelli*