



*MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL' UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA*

*Istituto Omnicomprensivo "Ciampoli - Spaventa"*

*Scuola dell'Infanzia, Primaria, Secondaria di 1° Grado, Secondaria di 2° Grado:  
Ist. Tecnico Economico - Liceo Scientifico - Liceo Scientifico S.A. - Ist. Prof.le Servizi Socio Sanitari  
Atessa (CH)*

# CARTA DEI SERVIZI

### **Che cosa è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è un documento che la Scuola mette a disposizione degli utenti per:

- a. Far conoscere i servizi offerti;
- b. Promuovere la circolarità di relazioni tra amministrazioni, docenti e utenza;
- c. Promuovere la partecipazione degli utenti all'attuazione della qualità del servizio.

### **A chi si rivolge?**

La Carta dei Servizi si rivolge a:

- A. Docenti;
- B. Personale amministrativo, tecnico ed ausiliario;
- C. Alunni e famiglie
- D. Enti locali , enti privati, associazioni, cooperative ...

### **Che cosa contiene?**

- a) I principi fondamentali a cui ispira la sua attività;
- b) Le caratteristiche di qualità delle varie attività dell'istituzione;
- c) Gli obiettivi generali di natura educativa che intende perseguire;
- d) Le procedure e l'organizzazione dell'istituzione scolastica;
- e) I servizi amministrativi che offre;
- f) La situazione organica dei plessi scolastici;
- g) L'organigramma degli organi collegiali;

Il presente documento fa riferimento alle seguenti normative:

- Artt. 2 – 3 – 30 – 33 -34 della Costituzione italiana;
- L. 241/90 sulla trasparenza dell'azione amministrativa;
- L. delega 421/92 del D.L.vo 29/93 sul comportamento dell'operatore pubblico nei confronti del cittadino utente;
- Direttiva P.C.M. DEL 27/01/94 sulla Carta dei Servizi;
- D.M. 31/03/94 relativa al codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni.
- T.U. 81/09 in materia di sicurezza
- D.l. n. 44/2001
- T.U. N. 297/94
- D.lgvo n. 196/03
- L. 104/92 e successive integrazioni
- D.P.R. n. 122 del 22 giugno 2009
- D.P.R 20 marzo 2009 , n. 81
- L. 170/2010 e successive integrazioni, per gli alunni con DSA,
- L. 53/2003
- Direttiva ministeriale 27 dicembre 2012

### **CARATTERISTICHE DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Ogni momento della vita scolastica, nelle sue varie attività di studio e di lavoro, nei rapporti fra le varie componenti al suo interno e nei confronti del pubblico, si uniforma agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione.

In particolare, la vita scolastica tende poi a realizzarsi nel rispetto dei seguenti criteri:

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e regolarità

3. Accoglienza e inclusione
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

Ovvero:

1. Col criterio di uguaglianza si intende affermare che, nell'erogazione dei servizi scolastici, nessuna discriminazione possa "essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razze, etnie, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche".
2. Col criterio di imparzialità si vuole affermare che la Scuola opera secondo obiettività e equità, mentre con quello di regolarità si intende dichiarare che la Scuola, nel rispetto delle disposizioni di legge, con il concorso di tutte le sue componenti ed il collegamento alle altre istituzioni di riferimento scolastico, si impegna a garantire "la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitti sindacali".
3. Per il criterio di accoglienza e inclusione, la Scuola opera in modo da favorire la partecipazione dei Genitori alla vita scolastica e l'inserimento e l'integrazione degli Alunni soprattutto nella fase di ingresso alle classi iniziali e nelle situazioni di particolare necessità. Ugualmente nei casi di Alunni stranieri o degenti in ospedali o ancora in situazioni di handicap e /o in situazione di BES. Pertanto l'attività e l'atteggiamento di tutti gli operatori scolastici saranno improntati al rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti.
4. La Scuola favorirà la realizzazione di attività extra-curricolari che fanno di essa un centro di promozione e aggregazione culturale, sociale e civile: a tal fine essa pone a disposizione l'uso delle sue strutture fuori dell'orario del servizio scolastico, secondo la normativa vigente e così come previsto dal Regolamento d'Istituto.
5. L'organizzazione complessiva della Scuola sarà improntata ad efficienza, efficacia e flessibilità, per favorire la fruizione di tutti i servizi forniti dalla Scuola. Per le stesse finalità la Scuola si attiverà ad aggiornare tutto il suo Personale, nei limiti dei mezzi e delle procedure a disposizione.

## **OBIETTIVI GENERALI DI NATURA DIDATTICA**

La scuola si pone come finalità:

- Educare allo sviluppo dei valori "della cultura , della civiltà e della convivenza sociale".
- Attivare processi cognitivi, potenziare le competenze linguistiche, tecnico scientifiche, psicomotorie, musicali e artistiche e sviluppare capacità finalizzate a compiere gradualmente e autonomamente scelte consapevoli e a sapersi orientare nel mondo in cui si vive.
- Favorire la formazione della propria identità e consolidare le proprie capacità decisionali tramite un processo formativo continuo.
- Perseguire il raggiungimento di una preparazione culturale di base e porre le premesse per l'ulteriore educazione permanente e ricorrente.
- Consentire un sistema di classi aperte, finalizzate alla fruizione di momenti educativi alternativi a quelli del proprio gruppo classe e ad una maggior socializzazione degli allievi;
- Individuare precocemente, in ogni consiglio di interclasse, intersezione e di classe le situazioni di malessere socio-affettivo e comportamentale e i bisogni di recupero e sostegno delle abilità di base, al fine di predisporre tempestivamente interventi adeguati.

Inoltre, nell'ambito della realtà locale, la nostra Scuola intende:

- Essere fulcro propositivo - culturale nel territorio;
- Offrire un approccio diversificato ai "saperi" con l'interazione tra curriculare e extra- curriculare;
- Orientare alla conoscenza e all'utilizzo del territorio nei suoi aspetti ambientali, culturali e come risorsa

## **OBIETTIVI FORMATIVI**

Compito fondamentale della scuola è garantire a chi la frequenta lo sviluppo di tutte le sue potenzialità e la capacità di orientarsi nel mondo in cui vive al fine di raggiungere un equilibrio attivo e dinamico con esso. In particolare l'azione sarà diretta a:

- a) Favorire l'acquisizione dell'autonomia.
- b) Educare alla consapevolezza che non esistono solo diritti, ma anche doveri e regole comportamentali necessarie alla vita comunitaria.
- c) Favorire la capacità di operare in modo da conoscere se stessi ed accettare gli altri, senza atteggiamenti discriminanti nei confronti di realtà diverse dalla propria.
- d) Educare alla collaborazione e alla socializzazione.
- e) Educare al rispetto dell'ambiente naturale, alla sicurezza sociale e personale, alla conservazione dei beni, strutture e servizi di pubblica utilità.
- f) Educare alla cittadinanza attiva

## **QUALITA' DELL'ATTIVITA' EDUCATIVA**

La Scuola con l'apporto della professionalità degli insegnanti, della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e dell'intera società è responsabile della qualità delle attività educative.

Essa si impegna a garantire che le sue proposte rispondano in modo adeguato alle esigenze degli alunni, rispettando gli obiettivi istituzionali.

La Scuola, in tutte le sue componenti, opererà nel rispetto delle relazioni interpersonali.

La scuola si impegna ad individuare ed elaborare, sulla base delle nuove indicazioni nazionali, percorsi e strumenti capaci di garantire un buon raccordo tra i diversi gradi scolastici (infanzia, primaria e secondaria di primo grado) affinché la diversità di metodi e atteggiamenti educativi non provochi disarmonie e disagi nella personalità degli alunni.

La Scuola non esaurisce tutte le sue funzioni educative; è necessario quindi che istituisca un rapporto di scambio con la famiglia e di collaborazione con gli enti locali e le altre agenzie educative operanti nel territorio.

All'inizio di ogni anno scolastico il Collegio dei docenti delibera il Piano dell'Offerta Formativa. Esso, una volta approvato, rappresenta la carta fondamentale dell'intera istituzione scolastica ed esplicita agli alunni e ai genitori obiettivi, finalità e strumenti. Il POF è integrato dal Regolamento di Istituto.

Il Dirigente scolastico, in qualità di rappresentante legale, sottoscrive, sulla base dei criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto, convenzioni, contratti a termine con professionisti e accordi di programma e di collaborazione con Enti pubblici e privati per la realizzazione delle finalità e degli obiettivi previsti dal P.T.O.F.

La Scuola elabora ed approva, insieme al PTOF, la progettazione didattica. Questa è di competenza dei Consigli di intersezione, di interclasse e di classe ed è articolata secondo criteri che contengano:

- l'individuazione della situazione di partenza degli alunni in rapporto ai prerequisiti e al contesto socio-culturale;
- l'individuazione degli obiettivi, metodi, mezzi, strumenti per il raggiungimento delle competenze e abilità previste dalle indicazioni nazionali e dal POF
- l'applicazione dei criteri di valutazione e delle procedure di verifica previste dal POF;
- la definizione dei criteri di valutazione del processo insegnamento-apprendimento in rapporto agli obiettivi per un'eventuale modifica del percorso formativo;
- la definizione di percorsi didattici che tengano conto dei ritmi di apprendimento e delle attitudini degli alunni, anche attraverso attività di recupero, consolidamento e potenziamento, attività di laboratorio e/o didattica laboratoriale, di attività con linguaggi anche non verbali.

Nell'ambito di una didattica orientativa, tesa a valorizzare e a far emergere le potenzialità di ciascun allievo, i docenti espliciteranno il processo educativo, gli obiettivi, le finalità e i criteri di valutazione sia agli alunni, sia ai genitori per favorirne il coinvolgimento, la consapevolezza del proprio processo educativo e per ottenere la corresponsabilità in ordine al processo educativo e formativo.

Nella scelta dei libri di testo la scuola, nel rispetto della normativa vigente, assume come criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alla rispondenza delle esigenze dell'utenza.

Nei giorni di rientro pomeridiano, il docente opera in coerenza con il progetto didattico, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

### **COLLABORAZIONE CON LE FAMIGLIE**

La scuola, sulla base delle decisioni assunte dagli organi collegiali, promuove forme e occasioni molteplici d'incontro con la famiglia, al fine di garantire la necessaria partecipazione dei genitori al processo educativo. Un'adeguata informazione sull'intero processo di insegnamento – apprendimento e sui risultati conseguiti, sarà fornita nel corso dei colloqui con le famiglie che si svolgeranno nei mesi di novembre, febbraio e aprile.

Qualora si verificasse l'esigenza di comunicare con i genitori in momenti diversi da quelli programmati, la scuola convoca i genitori in maniera formale, generalmente tramite comunicazione scritta.

I Docenti avranno, comunque, cura di trasmettere, di volta in volta, i risultati delle verifiche.

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

### **STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE**

Il personale amministrativo, ciascuno con riferimento alle funzioni, attività e mansioni previste dal profilo professionale di appartenenza, assolve alle funzioni amministrative dell'Istituzione in rapporto di fattiva collaborazione con il Dirigente Scolastico e con il personale docente.

In particolare:

- svolge attività di collaborazione e di supporto amministrativo alla progettazione e alla realizzazione delle attività didattiche deliberate dagli OO.CC., assicurando la più ampia disponibilità a correlare la propria attività anche in termini di organizzazione oraria e con attività aggiuntive per la realizzazione del PTOF;
- cura la parte finanziaria dei progetti.

Il Direttore dei servizi generali ed amministrativi parteciperà alla stesura dei progetti per quanto di sua competenza con la redazione dell'apposita scheda illustrativa finanziaria.

L'ufficio di segreteria garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- a) Rilascio certificati

compatibilmente con quanto previsto dalla legge 12/11/2011 n. 183 art 15:

- entro i tre giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta scritta per i certificati di iscrizione e frequenza; per i certificati con votazione e/o giudizi;
  - per quelli relativi a certificazione di servizio del personale, entro dieci giorni dalla presentazione della richiesta scritta;
  - per quelli i cui dati non risultassero ancora inseriti nel computer e fosse necessario effettuare una ricerca in archivio entro i quindici giorni;
- b) l'iscrizione degli alunni alla scuola dell'Infanzia avviene attraverso la distribuzione di moduli nei modi e nei tempi previsti dalla normativa;
- c) l'iscrizione degli alunni dalla scuola dell'Infanzia alla scuola primaria e dalla scuola primaria alla secondaria di primo grado avviene in modalità on line come da normativa vigente;
- d) l'iscrizione alle classi successive avviene d'ufficio;
- e) l'iscrizione degli alunni provenienti da altre scuole con il prescritto nulla osta da parte della scuola d'origine avviene all'atto della richiesta;
- f) il rilascio del nulla osta per il trasferimento ad altra scuola avviene dopo la valutazione della richiesta da parte del Dirigente Scolastico e non oltre i cinque giorni dalla presentazione della domanda;
- g) il rilascio degli attestati e dei diplomi avviene all'atto della richiesta da parte del genitore o da persona da esso delegata per iscritto, o dell'interessato, se maggiorenne.

Il personale di Segreteria, durante il periodo delle lezioni, svolge il suo servizio dalle ore 8.00 alle ore 14.00 per l'intera settimana e in orario pomeridiano dalle ore 14.30 alle ore 17.30 nei giorni di lunedì e mercoledì.

Nell'ambito del suddetto orario l'ufficio è aperto al pubblico dalle ore 11.30 alle ore 13.00 dal lunedì al sabato. E' garantita l'apertura pomeridiana nella giornata del lunedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Nel periodo di sospensione delle lezioni è autorizzata dal Dirigente Scolastico, sulla base della contrattazione integrativa di Istituto, la chiusura prefestiva degli uffici. I giorni di chiusura prefestiva sono considerati in conto ferie o festività soppresse o come recupero di ore aggiuntive.

Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi riceve il pubblico tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 11.30 alle ore 13.00. Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico tutti i giorni lavorativi previo appuntamento.

In caso di assenza sono sostituiti rispettivamente dai docente collaboratori, compatibilmente con l'orario di insegnamento, e dall'assistente amministrativo incaricato.

La scuola, inoltre, 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, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

#### DIVISIONE ANNO SCOLASTICO

Il collegio dei docenti ha stabilito di dividere l'anno scolastico nei seguenti periodi didattici:

1. trimestre e pentamestre (scuola secondaria I° e II° grado)
  - trimestre : settembre -dicembre
  - pentamestre: gennaio-giugno
  
2. Due quadrimestri (scuola primaria)
  - 1° quadrimestre – settembre -gennaio
  - 2° quadrimestre – febbraio-giugno

## **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

Il Collegio dei docenti stabilisce un calendario che prevede il colloquio con la famiglia nei mesi di novembre, febbraio e aprile. I docenti saranno disponibili, anche in orario scolastico, non coincidente con il servizio, e previo appuntamento, ad incontri con i genitori per particolari situazioni.

Allo scadere dei periodi didattici, l'occasione dell'incontro è accompagnato dalla consegna della scheda di valutazione (febbraio e giugno – quadrimestre con una scheda interperiodale ad aprile - pentamestre).

## **SICUREZZA**

In ottemperanza al Testo unico n. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni, sarà predisposto il piano dei rischi dall'incaricato della sicurezza, nominato dal Dirigente scolastico. Sarà nominato il Responsabile per la Sicurezza dei lavoratori nell'ambito delle RSU o su indicazione della RSU.

Saranno nominati i responsabili per il piano di sicurezza, antincendio, evacuazione, primo soccorso e antifumo.

Sarà, altresì, avviata un'azione di informazione sulle norme di sicurezza rivolta agli studenti e a tutto il personale.

## **RECLAMI**

I reclami sono ufficialmente presi in considerazione solo se espressi in forma scritta e contenenti le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde per iscritto entro e non oltre i quindici giorni. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il Dirigente Scolastico formula per gli OO.CC. una relazione analitica dei reclami e dei relativi provvedimenti.

## **COMITATO PER LA VALUTAZIONE**

Costituzione - Compiti

Il comitato per la valutazione del servizio del personale docente è costituito da quattro docenti eletti dal Collegio dei Docenti nel suo seno. Norma di riferimento art. 4 lettera i del D.P.R. del 31/05/74 n. 416 e Decreto legislativo n. 297 del 16 aprile 1994 (Testo unico delle disposizioni legislative in materia di istruzione), artt. 437, 438, 439, 440, 490.

Ne è presidente il Dirigente Scolastico. Funge da segretario uno dei membri scelto dal presidente. Tale commissione dura in carica un anno ed ha il compito di valutare il servizio degli insegnanti neo immessi in ruolo e in periodo di prova.

## **RIUNIONI**

Il Comitato per la valutazione del servizio del personale docente è convocato, con almeno cinque giorni di anticipo, dal Dirigente Scolastico ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

Di ogni riunione viene stilato il relativo verbale che deve essere firmato da tutti i presenti ed è a cura del segretario. Il registro dei verbali è custodito dal Dirigente Scolastico come atto riservato.

## **CONSIGLI DI INTERSEZIONE - INTERCLASSE E DI CLASSE**

Costituzione e compiti

I Consigli sono costituiti dai docenti delle classi e sezioni interessate e dai rappresentanti dei genitori eletti. Ne è presidente il Dirigente Scolastico o docente da lui designato.

I Consigli hanno i seguenti compiti:

- Formulare al Collegio dei docenti proposte sull'azione educativa e didattica e sulle iniziative di sperimentazione;
- Formulare ed attuare il progetto didattico di classe sulla base delle proposte del POF
- Esprimere pareri sulle adozioni dei libri di testo;
- Individuare i metodi, i materiali e i sussidi didattici adeguati;
- Osservare sistematicamente i processi di apprendimento con continue verifiche che informino sui risultati raggiunti e servano da guida per gli interventi successivi;
- Verificare l'andamento didattico-disciplinare della classe ed apportare eventuali modifiche, in itinere, al percorso educativo al fine di recuperare gli alunni in difficoltà.
- Agevolare ed estendere i rapporti reciproci tra docenti, genitori e alunni. Le riunioni

I Consigli di intersezione, interclasse e di classe si riuniscono secondo il calendario degli impegni annuali approvato dal Collegio dei docenti.

### INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Ogni anno verranno pubblicati al sito web:

- a) Orario di funzionamento plessi;
- b) Orario di apertura degli uffici;
- c) Calendario degli impegni annuali dei docenti;
- d) Organico del personale docente ed ATA;
- e) Organigramma degli organi collegiali (Giunta esecutiva, Consigli di classe, interclasse e intersezione);
- f) Organigramma piano sicurezza;
- g) Funzionigramma piano sicurezza;
- h) Codice disciplinare personale docente e ATA;
- i) Nominativi e competenze dei docenti figure strumentali al piano dell'offerta formativa;
- j) Calendario scolastico;
- k) Avvisi e documentazione informativa;
- l) Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
- m) Regolamento di Istituto;
- n) Carta dei Servizi scolastici;
- o) Contrattazione integrativa d'Istituto.

### IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Il Dirigente Scolastico esercita la propria funzione nei limiti previsti dall'art. 21 della legge 59/97 e degli artt. 2 - 3 del D.L. vo n. 59/98 e del D.L.vo 165/01.

Art. 2 "il Dirigente Scolastico assicura la gestione unitaria dell'Istituzione, ne ha la legale rappresentanza, è responsabile della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio. Nel rispetto delle competenze degli OO.CC. scolastici spettano autonomi poteri di direzione, di organizzazione, di coordinamento e di valorizzazione delle risorse umane. In particolare il Dirigente Scolastico organizza l'attività scolastica secondo criteri di efficienza e di efficacia ed è titolare delle relazioni sindacali".

Art. 3 " Nell'esercizio delle competenze di cui al comma due, il Dirigente scolastico promuove gli interventi per assicurare la qualità dei processi formativi e la collaborazione delle risorse culturali, professionali, sociali ed economiche del territorio, per l'esercizio della libertà d'insegnamento, intesa anche come libertà di ricerca e di innovazione metodologica-didattica, per l'esercizio delle libertà di scelta educativa delle famiglie e per l'attuazione del diritto all'apprendimento da parte degli alunni".

### FIGURE STRUMENTALI AL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA



Così come previsto dalle norme contrattuali il Collegio dei docenti elegge tra gli insegnanti le figure strumentali al POF, al fine di rendere l'organizzazione scolastica rispondente alla complessità della scuola. Il Collegio, tenuto conto delle attività che si intendono svolgere, ha individuato le seguenti aree:

1. Raccordo didattico d'Istituto Gestione PTOF –coordinamento, organizzazione e revisione del Curricolo Verticale – sistema di valutazione – Cura ed implementazione della documentazione didattica.
2. Inclusione Elaborazione e gestione del Piano Annuale – coordinamento degli interventi per i Bisogni Educativi Speciali e per la prevenzione della dispersione – coordinamento e cura dei rapporti con Enti ed Istituzioni esterne alla Scuola in relazione alle tematiche dell'integrazione scolastica.
3. Orientamento e Continuità Coordinamento dell'attività di valutazione delle competenze in uscita dalle classi terminali dei diversi ordini – Progettazione e gestione di percorsi per l'Orientamento/Continuità
4. Autoanalisi d'Istituto Coordinamento autoanalisi e miglioramento e gestione Piano di Miglioramento – rilevazione e analisi risultati prove INVALSI.

#### **STAFF DI DIREZIONE**

Lo Staff di Direzione è composto:

Dal Dirigente Scolastico che ne ha il coordinamento,

1. Dai collaboratori del dirigente;
2. Dai responsabili di plesso;
3. Dai docenti individuati come figure strumentali al piano dell'offerta formativa;
4. Dal Direttore SS.GG. Amm.vi

Ai componenti dello Staff il Dirigente Scolastico delega alcune funzioni con apposito provvedimento.

Lo Staff si riunirà periodicamente per una azione di monitoraggio dei processi e delle azioni avviate.