



## **ISTITUTO COMPRENSIVO DI TEGGLIANO**

Scuola dell'Infanzia – Primaria - Secondaria di I Grado

C. MECC. SAIC89700N – C. FISCALE 92012870652

Via Sant'Antuono, 5 – 84039 Teggiano (SA) Tel. 0975/79118

e-mail: saic89700n@istruzione.it – PEC: saic89700n@pec.istruzione.it

[www.icteggiano.edu.it](http://www.icteggiano.edu.it)

# carta dei servizi della scuola



**Delibera C. I. n. 46 del 25/05/2022**

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**  
Dott.ssa Murano Rosaria

## Premessa

L'Istituto Comprensivo di TEGGIANO offre nell'ambito dell'Istruzione dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado un ampio servizio formativo, operando in stretto rapporto di collaborazione e fiducia con le famiglie e la comunità del territorio.

La Carta dei servizi dell'Istituto esplicita i diritti dell'utente, che si realizzano in una dimensione partecipativa e co-responsabile, in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei servizi garantiti dall'Istituto e fornisce le informazioni fondamentali in merito all'offerta formativa.

Essa è redatta in armonia e coerenza con il Progetto di Istituto e i Regolamenti che definiscono identità, missione e linee di azione della Scuola atte a garantire, con le risorse disponibili, un servizio di qualità al territorio.

La Carta si ispira, in primo luogo, agli articoli 3, 21,30, 33 e 34 della Costituzione Italiana:

*Art.3: 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 o gli altri mezzi di diffusione.*

*Art.30: E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.*

*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.*

*Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita*

Tali articoli, è evidente, sanciscono il principio di pari dignità di tutti i cittadini, il ruolo fondamentale delle famiglie nell'educare i figli, oltre che i principi di libertà d'insegnamento, il diritto-dovere di tutti all'istruzione e il diritto dei capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La presente Carta dei Servizi si fonda, inoltre, sulla consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato dall'art. n 117/n della Costituzione della Repubblica Italiana; fa propria la Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo; si ispira agli artt. 126/127/128 del Trattato di Maastricht. Essa, si ispira, inoltre ai principi costituzionali e legislativi relativi alla pubblica amministrazione che impongono il rispetto del "buon andamento" e "dell'imparzialità". Essi si sostanziano in azioni il più possibile efficaci ed efficienti nel rispetto delle norme di Legge ed in applicazione dell'Autonomia riconosciuta alle istituzioni scolastiche.

## QUIADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La situazione normativa di riferimento

Legge n.241/90;

Direttiva del PCM del 27.01.94; DL n.163/95;

D.P.C.M. 19.05.95 e 07.06.95;

D.L. nr. 297/94 T.U. delle disposizioni normative in materia di istruzione;

D.P.R. n. 275/99 Regolamento sull'autonomia delle istituzioni scolastiche; CCNL 26.05.99 e CCN integrativo 31.08.99;

In tale prospettiva normativa, in coerenza con le finalità del sistema d'istruzione riformato dalla L.107/2015, l'Istituto Comprensivo di TEGGIANO si impegna a:

- garantire il rispetto dei principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici;
- permettere verifiche sull'osservanza dei principi generali e degli standard specifici di qualità e quantità dei servizi resi;
- aggiornare annualmente la carta dei servizi scolastici con riferimento al Piano dell'Offerta Formativa da considerarsi parte integrante della stessa.

### MAPPA DI RIFERIMENTO

#### PARTE I ^

#### AREA EDUCATIVA DIDATTICA

- A) Progetto Educativo di Istituto
- B) Regolamento interno di Istituto
- C) Programmazione educativa
- D) Programmazione didattica
- E) Contratto formativo
- F) Piano annuale attività

#### PARTE II ^

#### AREA AMMINISTRATIVA

- A) Servizi amministrativi
- B) Standard specifici delle procedure

#### PARTE III ^

#### AREA SCOLASTICA

- A) Condizioni ambientali della scuola

#### PARTE IV ^

#### AREA FUNZIONALE

- A) Procedure dei reclami
- B) Valutazione del servizio

#### PARTE V ^

#### ATTUAZIONE

- A) Carta dei Servizi della Scuola

## PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto Comprensivo in dialogo con le famiglie e con la comunità locale di cui è espressione, ispira la sua azione formativa e didattica ai seguenti valori: centralità della persona, libertà e cittadinanza responsabile, partecipazione, dialogo e confronto nel rispetto delle differenze, solidarietà e cooperazione.

In particolare, il servizio formativo è organizzato nel rispetto dei seguenti principi.

- **UGUAGLIANZA e IMPARZIALITA'**. La Scuola garantisce un accesso equo per tutti e predispone percorsi e strategie per supportare le situazioni di difficoltà e di disagio, al fine di prevenire il fenomeno della dispersione scolastica. Garantisce l'acquisizione dei livelli essenziali delle competenze e opportunità di eccellenza per tutti. Salute, istruzione e sviluppo sono correlati tra loro con attività e programmi implementati in modo sistematico nel lungo periodo. Le buone pratiche di accoglienza, inclusione, misurazione degli apprendimenti fanno parte di un piano di miglioramento continuo.
- **ACCOGLIENZA e INCLUSIONE.** La diversità viene valorizzata. La scuola è una comunità di apprendimento dove tutti si sentono accolti e rispettati. L'integrazione e l'alfabetizzazione degli alunni stranieri, così come tutti i processi di accoglienza ed inclusione degli alunni che presentano BES, DSA, ADHD, H vengono coordinati dai docenti collaboratori del Dirigente scolastico, dal Referente H, e dai vari gruppi: GLI-GLH-GLO che si adoperano per garantire il benessere a scuola di ogni singolo alunno.
- Sono calendarizzati annualmente gli incontri di monitoraggio e verifica dell'inclusione degli alunni con bisogni educativi speciali: tutti i membri della comunità scolastica sono coinvolti attivamente, il clima relazionale fa sì che tutti diano il proprio contributo per il fine comune del successo scolastico e del benessere relazionale. La partecipazione crea un senso di appartenenza tra gli studenti, il personale scolastico e i genitori.
- **DEMOCRAZIA.** La scuola si fonda sui valori della democrazia ed è soggetto attivo nello sviluppo della comunità. La carta dei servizi scolastici garantisce altresì **IMPARZIALITÀ'** e **REGOLARITÀ'**. I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di imparzialità come previsto dal codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni. Sono garantite la regolarità e continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei valori sopra riportati e delle disposizioni normative in materia.
- **ORIENTAMENTO, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA.** La scuola ha formalizzato procedure inerenti le buone pratiche di comunicazione e coinvolgimento delle famiglie e del territorio. Le buone pratiche riguardano l'accoglienza dei genitori al momento delle iscrizioni, l'accoglienza degli alunni, open day in tutte le scuole dell'I.C., orientamento in uscita e tutti gli aspetti della vita nella scuola e nel rapporto con la comunità. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione, monitorati dai docenti coordinatori e dalla funzione strumentale ad hoc.
- **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.** Istituzione, personale, genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della CARTA, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

- **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.**

La Programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce agli alunni una formazione che consente di sviluppare integralmente la personalità dei singoli e l'inserimento responsabile e competente nella società. La Scuola promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

## **PARTE PRIMA**

### **AREA DIDATTICA**

#### **Efficacia dell'azione educativa e didattica.**

La scuola, nel rispetto degli impegni che insegnanti, genitori ed alunni si assumono nella conduzione del processo formativo, è responsabile della qualità delle attività educative e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, attraverso:

- l'elaborazione di un curriculum verticale d'Istituto relativo alle finalità formative e agli obiettivi didattici attraverso il cui raggiungimento le finalità stesse vengono perseguite;
- la scelta delle strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno, dei contenuti più aderenti agli interessi e all'età dei discenti, dei sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione e, inoltre, la scelta di libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica.

Le finalità educative e formative perseguite dall'Istituto sono riassumibili nel profilo educativo, culturale e professionale dello studente previste dal Progetto di Istituto: ciò che i giovani, alla conclusione della scuola secondaria di 1° grado dovrebbero "sapere", "saper fare" e "saper essere" per diventare cittadini responsabili.

#### **Continuità educativa.**

La continuità educativa fra i diversi gradi scolastici viene favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi e attività progettuali rivolti, in particolare, ai docenti e agli alunni degli anni ponte.

#### **Offerta formativa e programmazione.**

L'Istituto elabora, adotta e pubblicizza i seguenti strumenti fondamentali di progettazione, pianificazione e organizzazione del servizio:

- Piano triennale dell'offerta formativa;
- Regolamento d'Istituto;
- Curriculum verticale d'Istituto
- Programmazione educativa e didattica

**Piano Triennale dell'Offerta Formativa.** Il piano triennale dell'offerta formativa è elaborato dal collegio dei docenti e deliberato dal consiglio d'Istituto sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal Dirigente Scolastico con proprio Atto d'Indirizzo; Il Piano, elaborato e deliberato dagli organi collegiali della scuola, è lo strumento

che definisce le scelte educative, curriculari, didattiche, organizzative e finanziarie. Di esso fanno parte integrante il Piano di Miglioramento (PDM) e il Rapporto di Autovalutazione (RAV).

**Curricolo Verticale d'Istituto** Il cuore didattico del Piano Triennale dell'Offerta Formativa è il CURRICOLO, predisposto dalla comunità professionale, organizzata in dipartimenti disciplinari, nel rispetto degli orientamenti e dei vincoli posti dalle Indicazioni nazionali 2012, emanate dal MIUR ; la sua elaborazione è il terreno su cui si misura concretamente la capacità progettuale dei tre Ordini di scuola.

**Programmazione educativa.** La programmazione educativa viene elaborata dal Collegio dei Docenti, nelle sue articolazioni, e contiene i percorsi formativi correlati agli obiettivi ed alle finalità delineate dai programmi istituzionali; definisce anche le modalità di rilevazione della situazione iniziale e finale di ciascuna classe nonché i criteri per la verifica e la valutazione dei percorsi formativi attivati.

**Programmazione didattica.** La programmazione didattica delinea il percorso della sezione / classe e del singolo alunno, adeguando allo stesso gli interventi operativi e utilizza il contributo delle varie discipline per il raggiungimento delle finalità educative definite dal Consiglio di sezione /classe, interclasse e dal Collegio dei Docenti. Inoltre, è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere" ed è documentata dagli strumenti tipici dell'istituzione scolastica.

**Altri documenti resi pubblici e diffusi al fine di condividere la visione e la missione dell'Istituto sono:**

- Circolari interne relative a: regole di comportamento, regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni, uso degli spazi, della biblioteca, dei laboratori;
- modalità di conservazione e manutenzione delle strutture e delle dotazioni;
- modalità di comunicazione con gli studenti e i genitori;
- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di sezione /classe e di istituto, dei consigli di intersezione di classe e del consiglio di istituto;
- calendario delle riunioni e delle attività;
- delibere relative alla adozione dei libri di testo, ai criteri per la formazione delle sezioni /classi, alla formulazione dell'orario del personale docente e Ata, alla valutazione complessiva del servizio scolastico;
- assegnazione dei docenti alle sezioni e classi;
- attribuzione di incarichi;
- bandi di gara e avvisi pubblici per il reclutamento di esperti interni ed esterni;
- locandine pubblicitarie su manifestazioni, concorsi e attività realizzate in sinergia con il Territorio.

### **Comunicazione scuola – famiglia.**

Tutte le informazioni sono reperibili sul sito <https://www.icteggiano.edu.it>, esposte all'Albo Pretorio della scuola e su bacheca Spaggiari. Nella Scuola dell'Infanzia, comunicazioni di particolare rilievo saranno richiamate con avvisi esposti all'ingresso o con informativa individuale mentre per la Scuola Primaria sarà utilizzato il diario personale. Ad ogni alunno iscritto e frequentante le Scuole Secondarie di I grado, annualmente viene consegnato il libretto personale, per le comunicazioni scuola-famiglia e le note disciplinari, è responsabilità dell'alunno la diligente custodia del libretto, nel quale deve risultare depositata la firma dei familiari. Il rilascio di duplicato

del libretto, su richiesta scritta, consegue all'eventuale esaurimento o smarrimento del primo libretto.

Strumento di comunicazione scuola-famiglia è il registro elettronico per la registrazione di assenze, valutazioni, note disciplinari, comunicazioni. I docenti si attengono a questi tempi nella registrazione:

- assenze degli alunni: di norma entro la prima ora di lezione;
- entrate fuori orario: nel momento in cui si verificano;
- permessi di uscita fuori orario: alla prima ora di lezione;
- argomento delle lezioni sul registro di classe: prima di lasciare la sede di servizio;
- valutazioni delle prove scritte: entro 15 giorni dall'effettuazione;
- valutazioni delle prove orali: il giorno stesso dell'effettuazione.

In caso di reiterate assenze che pregiudicano la validità dell'anno scolastico, di scarso rendimento, di andamento disciplinare non adeguato o per qualsiasi altra comunicazione che richieda confronto/condivisione interistituzionale, i docenti provvedono a comunicare all'Ufficio di presidenza il giorno e l'ora di convocazione della famiglia.

### **Il Regolamento d'Istituto**

Il Regolamento d'Istituto si pone il fine di realizzare una partecipazione effettiva nella gestione della scuola nella quale ciascun Organo Collegiale, nel rispetto dell'autonomia garantita dalla legge, programma la propria attività e opera in forma coordinata con gli altri Organi Collegiali. Il regolamento è stato redatto dalle rappresentanze di tutte le componenti della comunità scolastica, nella consapevolezza che tutte le componenti operanti nella scuola, ciascuna nel rispetto del proprio ruolo e secondo le proprie competenze, sono costantemente impegnate a garantire in ogni circostanza il rispetto delle libertà sancite dalla Costituzione della Repubblica Italiana. Il Regolamento, approvato dal Consiglio d'Istituto, è strumento di garanzia di diritti e doveri. Ciascuno, nel rispetto del ruolo che gli compete, deve impegnarsi ad osservarlo e a farlo osservare, riconoscendone il carattere vincolante.

### **Contratto formativo**

Le parti componenti la realtà scolastica, affinché la programmazione educativa e didattica si attui nel modo più proficuo ed efficace, pervengono ad un accordo su comportamenti e interventi condivisi che si sostanziano nella definizione del contratto formativo.

Il medesimo sottintende l'impegno da parte dell'intera comunità scolastica per lo sviluppo di un'etica fondata sul rispetto reciproco, sulla costituzione di un clima di trasparenza, fiducia e collaborazione tra le componenti che interagiscono nella scuola nel rispetto dei ruoli specifici.

Il contratto si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge tutti gli organi dell'Istituto, i genitori, gli enti esterni preposti e interessati al servizio scolastico.

#### **L'allievo deve conoscere:**

- Gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum.
- Il percorso per raggiungerli.
- Le fasi del suo curriculum.

#### **Il docente deve:**

- Esprimere la propria offerta formativa.
- 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.

Gli impegni espressi nel presente contratto formativo si intendono assolti a livelli diversi, in base al grado scolastico cui essi si riferiscono.

### **Verifica e valutazione.**

Per la scuola dell'Infanzia la verifica e la valutazione avviene in tre momenti:

1. Un momento iniziale, volto a delineare un quadro delle competenze /capacità con cui il bambino accede alla scuola dell'Infanzia
2. Un momento intermedio, per eventualmente modificare ed individualizzare le varie sequenze educative e percorsi di apprendimento.
3. Un momento finale, per la verifica degli esiti formativi strettamente legati ai traguardi di sviluppo delle competenze fissate dalle Indicazioni Nazionali 2012

Per la scuola Primaria e Secondaria di primo grado, i compiti in classe, le verifiche e le interrogazioni orali dovranno costituire la conclusione dei processi didattici condotti in precedenza e avranno carattere di normali esercitazioni, di razionale e sistematico controllo del lavoro svolto e dei processi di apprendimento.

La valutazione degli apprendimenti non può né deve essere “quotidiana” ma deve intervenire a fine percorso (modulo, unità didattica...)

I criteri di valutazione riportate in apposite griglie disciplinari o anche interdisciplinari devono essere rese note agli utenti (alunni e genitori) e pubblicate sul sito web dell'Istituto.

La valutazione, infatti, oltre che quanto più possibile oggettiva, deve essere trasparente e condivisa, nei suoi fini e nelle procedure, da tutti coloro che vi sono coinvolti.

I risultati delle prove o delle verifiche, scritte e orali, sono registrati nel registro elettronico al quale i genitori accedono mediante apposita password fornita dall'Ufficio di Segreteria su richiesta dei genitori medesimi.

### **Compiti a casa**

Nell'assegnazione dei compiti 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 e privilegiando il lavoro in aula, sotto la guida dell'insegnante, che deve essere svolto con impegno e partecipazione. Il lavoro a casa riguarda solo il consolidamento di quanto appreso ed è funzionale a sviluppare il senso di responsabilità dell'alunno.

Per tale valenza educativa, esso non deve costituire un carico eccessivamente oneroso, in quanto, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dalla progettazione educativa e didattica, occorre garantire agli alunni il tempo da dedicare alle attività di tempo libero

I docenti controllano personalmente l'esecuzione dei compiti tutte le volte che lo ritengono opportuno, con le modalità da essi scelte e danno comunicazione periodica ai genitori.

### **Ingressi / uscite.**

Tutti gli alunni sono tenuti a presentarsi a scuola puntualmente. Per gli ingressi posticipati o uscite anticipate per scuola dell'Infanzia, vengono utilizzati moduli appositamente predisposti.

Per la scuola Primaria e la Scuola Secondaria di Primo Grado, ritardi, entrate posticipate e uscite anticipate saranno giustificati dai docenti in servizio in classe utilizzando l'apposito libretto delle

giustificazioni. Eventuali casi particolari di ingressi posticipati o uscite anticipate devono essere autorizzate dal Dirigente Scolastico su esplicita, motivata e documentata richiesta dei genitori.

### **Sorveglianza / vigilanza.**

Il personale docente è tenuto ad assistere all'ingresso e all'uscita delle classi, pertanto si troverà presente nelle aule 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni, né potrà abbandonarle se non dopo che l'attività didattica ordinaria e il connesso impegno di vigilanza sugli alunni in uscita siano conclusi. Nel corso dell'attività didattica, sia il "cambio" dei docenti che il trasferimento degli studenti dall'uno all'altro ambiente dei locali scolastici dovranno svolgersi ordinatamente e speditamente, evitando di indugiare nel percorso con discapito dei tempi effettivi di lezione. Il predetto trasferimento non prescinde in nessun caso dall'oculato controllo del personale docente responsabile della vigilanza. Ai fini del controllo di cui all'articolo precedente, il movimento delle classi verso le palestre e il successivo rientro nelle aule avviene con l'accompagnamento del docente di Educazione Fisica.

### **Esonero Educazione Fisica e attività motoria per i tre ordini di scuola**

Il provvedimento di esonero, temporaneo o permanente, parziale o totale, dalle esercitazioni pratiche di educazione fisica non compatibili con lo stato fisico degli alunni interessati, è disposto dal Dirigente Scolastico.

I richiedenti devono presentare istanza in carta semplice, sottoscritta dai genitori, o da chi ne fa le veci. La documentazione medica allegata non esclude la facoltà del Dirigente Scolastico di disporre gli accertamenti sanitari previsti dall'art. 3 della Legge 7.2.1958 n. 88.

### **Esonero dalla mensa scolastica**

La scelta del Tempo prolungato prevede l'obbligo di permanenza a scuola anche durante l'ora di mensa. Eventuali esoneri, temporanei o annuali, possono essere autorizzati dal DS su richiesta motivata e documentata da parte dei genitori. Vengono presi in considerazione solo i certificati rilasciati da strutture sanitarie. Il certificato del medico curante non è sufficiente.

### **Clima scolastico**

L'azione educativa viene esercitata nella piena coscienza del valore del rispetto dell'alunno. I docenti, pertanto, colloquiano in modo pacato con gli alunni e tra di loro, stimolano la curiosità e l'ascolto degli alunni, favoriscono la comprensione, manifestano atteggiamenti di fiducia e di stima verso tutti loro. Essi, inoltre incoraggiano e facilitano l'autonomia ed esaltano l'operatività e la competenza anche a livelli minimi, ricercando modalità di gratificazione dei progressi degli alunni.

Nessun docente dovrà fare ricorso a forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti o a comunicazioni verbali offensive della dignità dell'alunno. I docenti eviteranno espressioni sarcastiche ed ironiche in particolar modo rivolgendosi ad alunni disabili e in difficoltà. La scuola chiede agli alunni attenzione, partecipazione, costanza nell'impegno, disponibilità alla collaborazione; esige atteggiamenti di rispetto verso tutte le sue componenti e in nessun caso tollererà comportamenti irrispettosi o che possano costituire pericoli per sé e per gli altri.

I genitori collaborano con proposte e pareri alla realizzazione dell'offerta formativa della scuola, mantengono frequenti contatti con gli insegnanti, controllano sul sito e sul diario le comunicazioni e i compiti assegnati, aiutano i/le figli/e nell'organizzazione del modo in cui impegnare il pomeriggio, conciliando esigenze di lavoro e tempo libero.

### **Addebito fotocopie.**

La fornitura di tutte le fotocopie indispensabili ai fini dello svolgimento delle verifiche periodiche o compiti scolastici specifici, viene effettuata a cura della scuola dai collaboratori scolastici ai quali i docenti devono consegnare gli originali e richiedere il numero di copie almeno 48h prima.

### **Laboratori.**

L'accesso ai laboratori da parte degli studenti è consentito esclusivamente quando sia presente personale qualificato alla assistenza, negli orari previamente stabiliti per lo svolgimento delle esercitazioni attinenti le varie attività didattiche programmate. Durante lo svolgimento delle esercitazioni, gli studenti sono tenuti a rispettare scrupolosamente i regolamenti di ciascun laboratorio.

I docenti provvederanno ad apporre firma su apposito registro segnalando eventuali guasti e danneggiamenti di cui sono responsabili gli alunni o loro stessi attraverso mail all'indirizzo e-mail: [saic89700n@istruzione.it](mailto:saic89700n@istruzione.it).

## **PARTE SECONDA**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### **Uffici**

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure, in rapporto alla complessità delle stesse;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi;
- tempi brevi e ragionevoli di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari di ricevimento del pubblico;
- efficienza;
- efficacia;
- disponibilità e cortesia nei confronti dell'utenza;
- tutela della privacy.

L'ufficio di segreteria, durante il periodo scolastico, funziona secondo il seguente orario:

- lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato dalle ore 08:00 alle ore 14.00.

Il rilascio dei certificati è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza e dell'igiene dei locali scolastici.

Il Dirigente Scolastico riceve, di norma, il pubblico su appuntamento.

### **Accesso agli atti.**

È a disposizione dei genitori e del personale della scuola la documentazione agli atti a cui si può chiedere accesso ai sensi della Legge 241/1990 e del Decreto Leg.vo 33/2013. Per il rilascio di copie si richiede l'apposizione di marche da bollo (€ 0,26 per foglio).

## **Accesso ai documenti di valutazione.**

Le schede di valutazione sono disponibili online su SPAGGIARI dopo la conclusione di tutti gli scrutini. Eventuali richieste di accesso ai documenti di valutazione può essere inoltrata, mediante apposito modulo scaricabile dal sito dell'Istituto, agli uffici di segreteria. Eventuali richieste relative alle prove di verifica possono essere rivolte ai docenti facendo riferimento al Coordinatore di Classe.

## **Comunicazioni da e per l'esterno.**

L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico; il personale che risponde alle telefonate si presenta e si qualifica e indirizza l'utenza ai responsabili di procedimento.

## **Ufficio di Direzione.**

Il Dirigente Scolastico riceve i genitori per appuntamento, salvo urgenze.

Il personale scolastico viene ricevuto in orari non coincidenti con l'orario di servizio del personale medesimo.

I fornitori sono ricevuti solo previo accordo telefonico.

Per comunicare con il DS, è possibile inviare anche una mail all'indirizzo di posta elettronica:

e-mail: [saic89700n@istruzione.it](mailto:saic89700n@istruzione.it)

## **Apertura al pubblico dell'ufficio di segreteria.**

Il direttore dei servizi generali ed amministrativi (DSGA) riceve su appuntamento. Risponde a questo indirizzo di posta elettronica: e-mail: [saic89700n@istruzione.it](mailto:saic89700n@istruzione.it)

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico tutti i giorni secondo l'orario pubblicato sul sito della scuola ed esposto in tutte le sedi all'inizio dell'anno scolastico. Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

## **Posta elettronica istituzionale.**

La scuola, oltre alla casella istituzionale del MIUR – e-mail: [saic89700n@istruzione.it](mailto:saic89700n@istruzione.it) - è dotata della casella di posta certificata (PEC) [saic89700n@pec.istruzione.it](mailto:saic89700n@pec.istruzione.it)

## **Modulistica.**

La modulistica utilizzata dalle famiglie e dal personale è pubblicata sul sito della scuola in formato pdf e word.

## **Certificazioni.**

I certificati vengono rilasciati indicativamente entro cinque giorni lavorativi (compreso il giorno della richiesta). Possono essere richiesti da tutti gli interessati durante l'orario di apertura dello sportello in segreteria, telefonicamente o via e-mail.

Nel caso in cui sia necessaria la firma autografa questa potrà essere apposta sulla richiesta al momento del ritiro del documento. La consegna dei documenti avviene preferibilmente tramite la restituzione ai genitori e ai docenti presso sportello in segreteria. La Scuola si impegna a rendere

tutte le procedure il più celeri possibili, fermo restando la possibilità di discostarsi dagli standard fissati sia riducendo i tempi che dilatandoli in caso di particolari necessità.

### **Iscrizioni.**

Le iscrizioni si svolgono secondo quanto stabilito dal MIUR nel periodo gennaio/febbraio. La scuola predispone apposita modulistica e provvede a pubblicarla sul sito dell'Istituto. Nel periodo delle iscrizioni il personale di segreteria è a disposizione delle famiglie che non dispongono della possibilità di effettuare l'iscrizione online, previo appuntamento.

### **Contributi delle famiglie.**

I contributi richiesti dalla scuola alle famiglie per assicurazione, libretto scolastico, uscite didattiche o ai partecipanti alle singole iniziative o anche per attività/finalità particolari deliberate dal Consiglio d'Istituto possono essere versati, individualmente/per gruppi/per classi direttamente dagli interessati o anche tramite del **rappresentante di sezione e di classe**, presso l'Istituto Banca .....sul seguente **Codice IBAN** .....

Sarà cura dell'utente indicare per ogni versamento nominativo, classe e plesso dell'alunno, nonché la causale del versamento.

### **Sito.**

Tutte le informazioni sono reperibili sul sito <https://www.icteggiano.edu.it> e, quando previsto, sono esposte all'Albo Pretorio della scuola (sito web).

L'Istituto predispone sul proprio sito web le informazioni relative a:

- organigramma degli uffici;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e Ata;

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca delle comunicazioni.

## PARTE TERZA

### CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola garantisce l'igiene e la sicurezza all'interno dell'Istituto, per consentire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di assicurare la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma) ed esterna (vigilanza agli attraversamenti stradali all'entrata e all'uscita degli alunni).

In tutti i plessi dell'Istituto vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Prove di evacuazione).

In ogni singolo plesso e sezione dell'Istituto devono essere disponibili le informazioni relative a:

- numero, dimensioni e dotazione delle aule dove si svolge l'attività didattica e l'attività di laboratorio;
- numero dei locali di servizio;
- esistenza, descrizione e dotazione di spazi esterni;
- orario scolastico e numero delle ore utilizzate settimanalmente per ciascuna disciplina.

## PARTE QUARTA

### PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta, devono contenere indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. (*In allegato è proposto modulo di reclamo*).

#### **Valutazione del servizio**

La scuola si impegna a migliorare il servizio attraverso la valutazione dei seguenti fattori:

- rispondenza della programmazione e dell'attività scolastica alle esigenze dell'utenza, da conseguire attraverso: verifiche periodiche dell'andamento didattico, revisione della programmazione per apportare adattamenti in itinere, elaborazione di specifiche programmazioni per alunni con ritmi e modalità di apprendimento particolari, elaborazione di progetti educativi individualizzati per alunni diversamente abili, elaborazione di progetti di recupero e potenziamento, elaborazione di progetti di arricchimento dell'offerta formativa, confronto fra insegnanti delle classi ponte: Infanzia- Primaria classi V - Secondaria di Primo Grado classe I, di classi parallele, confronto fra insegnanti dei gradi contigui per realizzare percorsi di continuità;
- livello di interazione educativa docenti-alunni e docenti-genitori, nelle modalità espresse nel contratto formativo;
- qualità del rapporto fra il personale scolastico;
- livello di collegialità della programmazione e della valutazione;
- livello di efficienza organizzativa;
- livello di produttività delle commissioni di lavoro;
- grado di efficienza dei servizi offerti (mensa, trasporti, servizi amministrativi);

- grado di realizzazione della continuità fra i tre gradi scolastici;
- grado e modalità di realizzazione del piano dell'offerta formativa.

Alla fine di ciascun anno scolastico i responsabili incaricati, predispongono la distribuzione di questionari relativi agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, da sottoporre a tutte le componenti scolastiche per rilevare il grado di soddisfacimento.

Attraverso l'analisi del monitoraggio, vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza per eventuali modifiche e interventi migliorativi.

Anche le competenze didattiche ed organizzative vengono valutate dal Dirigente Scolastico, sulla base dei criteri stabiliti dal Comitato di valutazione.

## **PARTE QUINTA**

### **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo Statale di TEGGIANO.

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**

**Dott.ssa Murano Rosaria**

*Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi e  
per gli effetti dell'art.3. co.2 del D.Lgs n.39/1993*

**MODULO DI RECLAMO**

Reclamo presentato da:

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

NATO A \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENZA \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

PADRE/ DELL'ALUNNO/A

\_\_\_\_\_

MADRE DELL'ALUNNO / A

\_\_\_\_\_

FREQUENTANTE LA SCUOLA DELL'INFANZIA SEZIONE ... PLESSO.....

LA SCUOLA PRIMARIA CLASSE DEL PLESSO.....

LA SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO / SEZ. \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_