

ALLEGATO 4

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi scolastici è stata introdotta nell'ordinamento dal "Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995" (oggetto: Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"). La Carta dei Servizi è un documento pluriennale nel quale ciascuna scuola definisce e rende noto all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività. Essa è posta a tutela dei diritti dell'utenza in materia di corretta ed efficace erogazione del servizio e indica i principi fondamentali cui si ispira la scuola e a cui si deve attenere anche la complessiva attività programmatoria.

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione. Si fonda 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.

Principi fondamentali

Questa carta dei servizi fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale, che sono contenuti nel D.P.C.M. 7 luglio 1995. L'Istituto Comprensivo "F.Guglielmino" ha come proprio obiettivo fondamentale quello di assicurare ai cittadini utenti l'essenziale servizio dell'istruzione impegnandosi a determinare per ogni alunno le condizioni più favorevoli allo sviluppo della sua formazione culturale e civile.

2. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

2.1. L'Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce:

- il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno; · l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno;
- una progettazione educativa e didattica anche personalizzata per rispondere alle

esigenze formative delle giovani generazioni che gli sono affidate.

2.2. Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizione di handicap e/o di svantaggio per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dagli EE.LL.

2.3. L'Istituto si impegna a favorire la piena esplicazione delle capacità degli alunni particolarmente dotati.

2.4. Tutte le iniziative assunte e incluse nella programmazione educativa e didattica della Scuola devono prevedere la partecipazione di tutti gli alunni: pertanto, nessuna difficoltà riconducibile a situazioni di particolare bisogno delle famiglie deve ostacolare il raggiungimento di questi obiettivi.

2.5. L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal dirigente scolastico avendo riguardo per le determinazioni del Collegio dei Docenti e nel rispetto dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto.

2.6. L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dalla efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi ed ausiliari.

3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO

3.1. Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti - ivi comprese quelle contrattuali - il dirigente si

impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio.

3.2. Il personale docente, amministrativo ed ausiliario è assegnato all'Istituto dall'Ufficio Scolastico Regionale, al quale spettano tutte le competenze relative al reclutamento del personale, nonché tutte le responsabilità circa l'assegnazione puntuale delle risorse umane fin dall'inizio di ciascun anno scolastico.

3.3. In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale suddetto, il dirigente scolastico si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso mediante affissione all'albo di tutte le scuole dell'Istituto di appositi avvisi e/o a mezzo di comunicazioni trascritte dagli alunni sul diario. A riguardo si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli

scioperi è giuridicamente di natura volontaria. Il Dirigente pertanto può assumere le decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/ sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle volontarie comunicazioni che gli pervengono dal personale docente, amministrativo ed ausiliario.

3.4. Ferma restando la puntuale applicazione dei Piani di evacuazione predisposti per ogni singolo edificio scolastico, nelle situazioni d'emergenza il dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.

3.5. Premesso che le competenze relative al reclutamento del personale sono escluse dalle funzioni attribuite alle singole istituzioni scolastiche, il Dirigente - ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo e ausiliario assente dal servizio - provvede a stipulare contratti di lavoro a tempo determinato con il personale utilmente collocato in apposite graduatorie articolate in fasce. A tale adempimento il dirigente scolastico provvede nei casi in cui la legge ne riconosce la necessità, seguendo le procedure fissate dalle ordinanze ministeriali e dai contratti collettivi di lavoro.

3.6. Alla Amministrazione Comunale di Acicatena sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti: - la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici; - la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori; - il servizio per il trasporto degli alunni; - il servizio di refezione scolastica; - i servizi di integrazione scolastica (prescuola, prolungamento, ecc...) A tale riguardo, il dirigente scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti Uffici comunali delle esigenze e dei problemi di cui ha consapevole nozione.

4. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

4.1. L'accoglienza degli alunni che accedono alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado - con particolare riguardo alle esigenze di integrazione degli alunni in situazione di handicap o stranieri o in condizione di svantaggio - è oggetto di specifiche iniziative dei docenti, esplicitate nel POF.

4.2. In quanto comprensivo, l'Istituto promuove rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutte le scuole che lo compongono ed assicura una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano. Inoltre, il Dirigente scolastico ed il Collegio dei Docenti con tutte le sue articolazioni funzionali si muovono nella direzione di potenziare il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

4.3. L'Istituto attribuisce rilievo fondamentale al rapporto di collaborazione con le famiglie degli alunni fin dal momento del loro primo ingresso nel sistema scolastico. In particolare, l'incontro con i genitori dei nuovi iscritti viene assicurato attraverso riunioni programmate sia durante il periodo delle iscrizioni (presentazione POF), sia prima dell'inizio dell'anno scolastico.

4.4. Per consentire ai genitori di avere piena consapevolezza delle opportunità formative della scuola che hanno scelto per i loro figli, l'Istituto promuove iniziative · sia per informare l'utenza circa la struttura dei progetti educativi che intende realizzare · sia per restituire all'utenza stessa i risultati del lavoro realizzato.

5. DIRITTO/DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FREQUENZA SCOLASTICA

5.1. Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di attenzione e di controllo continuo.

5.2. Fermo restando l'obbligo di attivare le procedure previste dalle Leggi vigenti per le inadempienze più gravi del diritto/dovere di cui si discorre, il dirigente scolastico - nei casi di frequenza irregolare, ovvero in tutti i casi in cui gli alunni manifestino un disagio tanto persistente da compromettere le loro capacità di apprendimento - provvede a sensibilizzare innanzitutto le famiglie interessate e ricerca, se necessario, la collaborazione di altre istituzioni anche al fine di prevenire ogni forma di dispersione scolastica.

6. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

6.1. La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il dirigente scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi.

6.2. La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di Istituto, Consigli di Intersezione, Consigli di Interclasse, Consiglio di Classe, Comitato Genitori), sia in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal dirigente scolastico. I genitori annualmente eletti rappresentanti, ovvero il Comitato Genitori possono chiedere di utilizzare i locali scolastici per realizzare riunioni di classe, di scuola o di istituto.

6.3. L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti (ivi incluse le norme sulla sicurezza) ed avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto.

6.4. Il dirigente scolastico attribuisce un rilievo assoluto al rapporto con i genitori degli

alunni i quali possono in qualunque momento fissare - tramite la segreteria ed anche telefonicamente - un appuntamento per essere ricevuti.

6.5. Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica (Carta dei Servizi, Regolamento di Istituto, POF, Programma Annuale e Relazione illustrativa) sono messi a disposizione degli utenti presso ciascuna sede scolastica e pubblicati anche sul sito dell'Istituto (www.fguglielmino.it). La sintesi del POF - sotto forma di opuscolo e specifica per ogni ordine di scuola - viene annualmente consegnata ai signori genitori di tutti gli alunni nuovi iscritti.

6.6. All'inizio di ciascun anno scolastico vengono fatti pervenire a tutti i signori genitori · il calendario scolastico, completato con le indicazioni delle date fissate per gli esami di licenza media · il calendario relativo agli incontri con i docenti per le valutazioni periodiche (almeno quattro nelle scuole primarie e secondarie di primo grado) · l'orario e i giorni che ogni docente riserva per ricevere i genitori dei propri alunni.

6.7. In ciascun edificio scolastico sono predisposti spazi (Albi) per l'affissione di Atti pubblici, di comunicazioni interne anche per l'utenza, di informazioni sindacali e di altri stampati. Ogni affissione deve essere disposta o autorizzata dal dirigente scolastico con propria vidimazione.

6.8. L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori. I verbali delle riunioni dei verbali dei Consigli di Intersezione/Interclasse/Classe sono posti in visione ai signori genitori che ne fanno richiesta ai docenti delegati, ovvero ai docenti collaboratori/responsabili di plesso. Chi ha interesse alla visione e/o alla duplicazione degli atti dovrà seguire le procedure che regolamentano il diritto di accesso, presentando formale richiesta al dirigente e facendosi anche carico dei costi relativi.

7. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

7.1. Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni tutelando la coscienza morale e civile di ogni singolo alunno.

7.2. Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti (e dalle sue articolazioni funzionali) e formalizzate nel POF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare

l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante.

7.3. L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale. Pertanto - compatibilmente con le risorse finanziarie che gli vengono assegnate - organizza direttamente corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale.

8. AREA DIDATTICA

8.1. L'Istituto esplicita annualmente gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano dell'Offerta Formativa . Il POF, dal 2016 PTOF Piano Triennale dell'Offerta Formativa è approvato dal Collegio dei Docenti e viene adottato dal Consiglio di Istituto.

8.2. Nella fase iniziale di ogni anno scolastico, tutti i docenti in servizio in ciascun plesso si impegnano ad elaborare - in ragione degli obiettivi indicati nel POF - i documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane. In tali documenti sono anche esplicitati gli obiettivi formativi che si intendono perseguire.

8.3. La programmazione delle attività educative e didattiche è soggetta a verifiche periodiche e ad ogni possibile adeguamento.

8.4. Le famiglie degli alunni ricevono tutte le necessarie informazioni riguardanti la programmazione didattica, a partire dalla assemblea che viene annualmente convocata per l'elezione dei rappresentanti di classe e di sezione. I genitori sono tenuti a collaborare attivamente affinché gli obiettivi formativi definiti dalla programmazione didattica siano effettivamente raggiunti.

8.5. Per promuovere la collaborazione con le famiglie degli alunni, gli insegnanti comunicano alle stesse il calendario dei giorni e delle ore in cui sono disponibili per colloqui individuali. In casi di particolare urgenza, i docenti potranno convocare i genitori anche al di fuori degli orari previsti e gli stessi genitori potranno chiedere un colloquio straordinario agli insegnanti. I colloqui individuali sono prioritariamente finalizzati ad informare i genitori sul rendimento scolastico e/o disciplinare degli alunni.

8.6. Nel rapporto con gli alunni, i docenti si attengono alle norme generali che regolano e disciplinano il Sistema Nazionale di Istruzione e rispettano il codice deontologico che è parte integrante del POF.

9. SERVIZI AMMINISTRATIVI ED AUSILIARI

9.1. I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale predisposto dal DSGA il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti, personale ausiliario) e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale di istruzione. I servizi amministrativi scolastici intrattengono inoltre rapporti di stretta collaborazione con tutte le istituzioni territoriali, in primo luogo con gli Uffici Comunali.

9.2. Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare: assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici; collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni; cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche; accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.

9.3. Gli Uffici amministrativi hanno i seguenti orari di funzionamento: da settembre a giugno dal lunedì al sabato: h 8.00 - 14.00 - luglio - agosto dal lunedì al venerdì: h 8.00 - 14.00

9.4. RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

· Gli orari di ricevimento del pubblico (genitori, personale non in servizio nell'Istituto) sono i seguenti: martedì dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00- Mercoledì dalle ore 15.30 alle 17.30. Il ricevimento pomeridiano non ha luogo nei periodi di sospensione dell'attività didattica deliberati dal Consiglio di istituto

· Gli orari di ricevimento dei docenti e altro personale in servizio nell'Istituto sono i seguenti: giovedì dalle ore 9.00 alle 11.00 o su appuntamento: disbrigo pratiche personali complesse (ricostruzione di carriera, trattamento di quiescenza, ecc.) Gli orari di cui al presente punto possono subire variazioni delle quali si dà comunicazione mediante avvisi agli Albi.

9.5. RILASCIO CERTIFICAZIONI

· La certificazione di competenza dell'Istituto (certificati di servizio; certificati di frequenza; nulla-osta per il trasferimento degli alunni presso un'altra sede scolastica; ecc.) viene rilasciata - previa richiesta degli interessati indirizzata al dirigente scolastico - entro e non oltre sette giorni lavorativi dalla data di acquisizione della stessa al protocollo.

· Nel caso in cui debba essere rilasciata documentazione che coinvolge altre istituzioni pubbliche, i tempi potranno essere più lunghi e verranno comunque comunicati al richiedente anche in modo formale, seguendo le disposizioni della L. n° 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni. · E' da escludere il rilascio immediato di qualsiasi certificazione, ovvero l'immediata emissione di provvedimenti amministrativi come -ad esempio- i contratti individuali di lavoro del personale i quali sono comunque preceduti dai provvedimenti di individuazione dell'avente diritto che vengono immediatamente resi pubblici tramite affissione all'Albo.

10. SICUREZZA E PRIVACY

10.1. L'Istituto - pur essendo dotato di autonomia funzionale e di personalità giuridica - non ha autonomia finanziaria ed opera all'interno di edifici (strutture, impianti, arredi, ecc.) la cui fornitura e la cui manutenzione ordinaria e straordinaria sono competenza esclusiva dell'Amministrazione Comunale. Ciò premesso, l'Istituto dichiara che il perseguimento degli obiettivi che gli sono propri e di quelli che liberamente si assegna dipende anche da decisioni e scelte che rientrano nella sfera di competenza · del MIUR e dell'Ufficio Scolastico Regionale: per quanto attiene l'assegnazione delle risorse finanziarie necessarie per garantire che una istituzione articolata in tre sedi scolastiche dia risposte adeguate ed efficaci in tema di sicurezza e di tutela della privacy; · dell'Amministrazione Comunale: che decide autonomamente sia i finanziamenti da destinare agli interventi di adeguamento delle strutture e degli impianti alle norme di sicurezza, sia le priorità ed i tempi di realizzazione degli interventi progettati.

10.2. Il dirigente ha l'incarico di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP); nomina il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) eletto ogni tre anni dal personale in servizio; individua gli incaricati di primo soccorso e antincendio.

10.3. Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili e pubblici: - il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità; - l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza. Presso ogni sede scolastica inoltre vengono realizzate - in stretta collaborazione con il Servizio Comunale di Protezione Civile - le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme.

10.4. L'Istituto si adopera - anche per quanto attiene la configurazione e la struttura del proprio sistema informatico - per garantire il diritto alla riservatezza dei dati personali e sensibili dei quali viene a conoscenza nell'esercizio della propria funzione pubblica. Agli Albi di tutte le sedi scolastiche, nonché sul sito dell'Istituto viene pubblicata una nota informativa circa il trattamento dei dati personali e sensibili. In forza di quanto stabilito dal D.lvo n° 196/2003, viene redatto e annualmente aggiornato il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS).

11. PROCEDURA RECLAMI E SUGGERIMENTI

11.1. Ciascun utente ha il diritto di sporgere reclami, segnalare problemi o formulare suggerimenti sia per iscritto (consegnandone copia anche direttamente all'Ufficio di Segreteria) sia utilizzando la posta elettronica. L'Istituto ha predisposto al riguardo una modulistica disponibile presso gli uffici amministrativi, ovvero sul sito web.

La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni e seguendo le procedure previste.