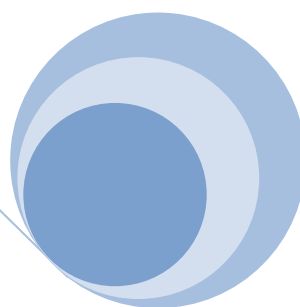
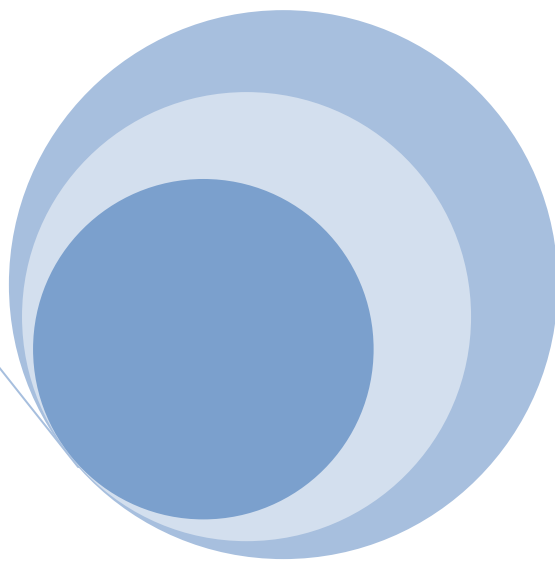
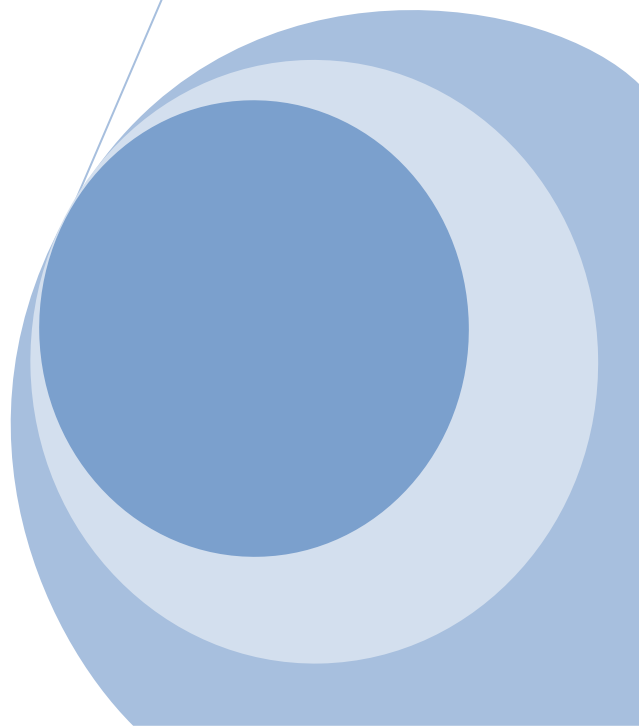


**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE  
"R. TRIFONE"  
MONTECORVINO ROVELLA (SA)**



## **CARTA DEI SERVIZI**





## **CARTA DEI SERVIZI DELL'IC "R. TRIFONE" di MONTECORVINO ROVELLA (SA)**

### **PRINCIPI, CRITERI DI ATTUAZIONE E FINALITÀ**

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi dell'I.C. "R. TRIFONE" di Montecorvino Rovella (SA) ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

#### **1. Uguaglianza.**

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

#### **2. Imparzialità e regolarità**

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità e professionalità.

2.2 L'I.C. "R. TRIFONE", attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazioni delle disposizioni contrattuali in materia.

#### **3. Accoglienza e integrazione.**

3.1 L'Istituto si impegna, con opportune ed adeguate iniziative di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso, alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

3.2 Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di disabilità, a quelli in situazione di disagio anche al fine di prevenire fenomeni di dispersione ed abbandono.

3.3 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore scolastico ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente. In particolare:

- Diritto all'istruzione e all'educazione;
- Diritto al rispetto della propria sfera affettiva e cognitiva;
- Diritto all'informazione sui criteri di scelta dei contenuti, delle metodologie di insegnamento e sui criteri di scelta delle modalità di verifica e di valutazione;
- Diritto alla libertà d'espressione, di pensiero, di coscienza e di religione.

#### **4. Partecipazione, efficienza e trasparenza.**

4.1 Il Personale direttivo, docente ed A.T.A, i genitori e gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti collaborativi devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

4.2 L'I.C. "R. TRIFONE" si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

4.3 L'I.C. "R. TRIFONE" si impegna altresì ad assicurare interventi di prevenzione tendenti ad individuare i bisogni degli studenti e a rispondere alle loro aspirazioni formative, a suscitare in loro l'interesse e la motivazione all'apprendimento, in modo da prevenire le devianze ed effettuare il controllo dell'evasione e della dispersione scolastica in collaborazione con le istituzioni presenti nel territorio.

4.4 L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative e didattiche ed un'informazione, su tutti gli aspetti organizzativi della vita della scuola, completa, puntuale e trasparente; tutela altresì il diritto alla riservatezza.

- 4.5 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- 4.6 Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.
- 4.7 L'Istituto al fine di promuovere la trasparenza dei propri atti e la partecipazione di genitori ed operatori scolastici alle sue attività garantisce la pubblicazione dei seguenti atti che verranno affissi in spazi ben visibili:
- Tabella orario di lavoro degli operatori;
  - Orario dei docenti;
  - Funzioni e dislocazioni del personale ATA;
  - Organigramma degli uffici;
  - Organigramma degli OO.CC.;
  - Organico del personale docente e ATA;
  - Albo della Scuola;
  - Regolamento d'Istituto;
  - Progetto d'Istituto;
  - Carta dei servizi;
  - Il Piano di Evacuazione dell'Istituto in caso di calamità;
  - L'organizzazione della Presidenza.
- Saranno, inoltre, resi disponibili appositi spazi per:
- Bachecca sindacale;
  - Bachecca dei genitori.

## **5. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.**

- 5.1 La programmazione delle attività educative e didattiche attraverso il **Piano dell'Offerta Formativa**, pur nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, assicura la formazione civile, umana e professionale dell'alunno, facilitandone le potenzialità cognitive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

## **PARTE I**

### **6. Area didattica.**

- 6.1 L'Istituto, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale docente ed ATA e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civili, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- 6.2 L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Promuove altresì attività di accoglienza per gli alunni delle classi dei cicli iniziali.
- 6.3 Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici l'I.C. "R. TRIFONE" assume come criteri di riferimento la validità culturale e metodologica, la funzionalità educativa e la convenienza economica.
- 6.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, l'Istituto opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente sia corretti metodi di studio e sia la necessità di rispettare razionali tempi di apprendimento degli alunni.
- 6.5 Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso all'apprendimento, usando opportune e pianificate metodologie di insegnamento, tali da garantire, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale e gli interessi propri di ogni alunno, organizzando i relativi processi su criteri il più possibile individualizzati.
- 6.6 L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la successiva pubblicizzazione relativamente a tutti gli atti di natura didattica da esso prodotti. In particolare:

#### **A1 Piano dell'Offerta Formativa.**

Il P.O.F., elaborato dall'I.C. "R. TRIFONE" contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo gli obiettivi educativi e didattici in funzione delle proposte culturali elaborate dai competenti organi della scuola.

In particolare, organizza l'uso delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Istituto e la pianificazione delle attività curricolari, di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

#### **A2 Regolamento di Istituto.**

Il regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- usi degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da genitori del comitato dei genitori, dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe e del Consiglio di Circolo o d'Istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti;
- il regolamento di disciplina ai sensi del DPR n. 249/98, integrato con D.P.R.235/07;
- il regolamento sul diritto d'accesso agli atti amministrativi (L. 241/90, modificata dalla L.69/09).

#### **A3 Programmazione educativa e didattica del Consiglio di Classe o di interclasse.**

Elaborata ed approvata dal Consiglio di classe o di interclasse, delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno. Utilizza il contributo dei gruppi disciplinari e/o interdisciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Collegio dei Docenti.

E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

#### **A4 Piano annuale delle attività del docente.**

Il piano contiene i prerequisiti, gli obiettivi disciplinari, le metodologie, i sussidi didattici, gli strumenti di verifica ed i criteri di valutazione usati dal singolo docente per l'organizzazione del proprio processo di insegnamento.

Gli atti di cui ai punti A1, A2, A3, A4 sono depositati entro il 15 ottobre di ogni anno scolastico presso la segreteria didattica di Istituto e comunque dati in copia ai rappresentanti dei genitori e degli studenti. Sono pubblicati all'albo gli atti di cui ai punti A1 e A2.

La duplicazione gratuita dei predetti atti va richiesta presso la segreteria didattica.

#### **A5 Contratto formativo.**

Il contratto formativo è la dichiarazione, attraverso gli atti di cui ai punti A1, A2, A3, A4, dell'operato dell'I.C. "R. TRIFONE" nel suo rapporto di servizio con l'utenza. Esso si stabilisce tra il docente e l'allievo ma anche tra l'intero Consiglio di classe, gli studenti ed i genitori. In particolare:

##### **l'allievo deve conoscere**

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;
- i criteri di valutazione scelti dai docenti;

##### **il docente deve**

- comunicare la propria offerta formativa presente nel piano annuale delle attività;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione (esplicitare le valutazioni formative e sommative al fine di educare all'autovalutazione dell'allievo);
- comunicare le valutazioni delle prove scritte entro 10 gg. dall'effettuazione della verifica.

##### **il genitore deve**

- conoscere l'offerta formativa del Progetto di Istituto e del Consiglio di Classe;
- esprimere pareri e proposte agli Organi monocratici e Collegiali;
- collaborare alle attività educative e formative proposte dalla scuola.

## PARTE II

### 7. Servizi Amministrativi.

7.1 L'IC "R. TRIFONE" individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure ;
  - semplificazione degli atti alla luce delle vigenti normative in materia;
  - trasparenza;
  - informatizzazione anche in rete dei servizi di segreteria;
  - tempi di attesa agli sportelli;
  - flessibilità degli orari degli uffici al contatto con il pubblico in casi di particolari esigenze;
  - competenza del personale di sportello;
  - fruibilità e celerità nel diritto d'accesso agli atti amministrativi (L. 241/90, e successive modifiche ed integrazioni);
  - la riservatezza degli atti in possesso dell'Istituto per quanto e come previsto dal D.Lgs 196/2003.
- 7.2 Ai fini di un migliore servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

#### **Standard specifici delle procedure**

- 7.3 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
- 7.4 La segreteria garantisce lo svolgimento della procedure di iscrizione in un massimo di dieci minuti dalla consegna delle domande.
- 7.5 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
- 7.6 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- 7.7 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo d'Istituto o dai docenti incaricati entro tre giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio ed in particolare: durante le attività didattiche dalle ore 10.00 alle ore 12.00. Il lunedì e il giovedì dalle ore 15.00 alle ore 16.00. Durante la sospensione delle attività didattiche dalle ore 10.00 alle ore 12.00 nei giorni dispari e il sabato.

Il Consiglio d'Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi. In casi gravi anche senza preavviso.

L'Istituto assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Responsabile del procedimento è il dirigente scolastico che può, per particolari atti, delegare il responsabile amministrativo.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

7.8 L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare pubblicati all'albo:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo e ausiliario);
  - organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza, responsabile amministrativo e servizi);
  - organigramma degli organi collegiali;
  - organico del personale docente e ATA.
- Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:
- bacheche sindacali;
  - bacheca dei genitori.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili gli operatori scolastici dell'Istituto in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

- 7.9 Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro; i collaboratori scolastici la divisa prevista dalla vigente normativa.
- 7.10 Il regolamento d'istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

### PARTE III

#### 8. Condizioni ambientali dell'I.C. "R. TRIFONE" di Montecorvino Rovella.

- 8.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.  
Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole e sicura per gli alunni e per il personale.  
Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.  
La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna ai sensi della vigente normativa.
- 8.2 La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza mediante pubblicazione all'albo dell'Istituto:
- Numero, dimensione e dotazione dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.);
  - Numero, dimensione e dotazione di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche;
  - Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati;
  - Numero di aule speciali e laboratori;
  - Numero di Personal Computers a disposizione degli studenti e degli Uffici;
  - Strumentazioni Scientifiche e Tecnologiche di particolare complessità e rilievo didattico;
  - Esistenza di barriere architettoniche;
  - Esistenza di ascensori e montacarichi;
  - Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.);
  - Carta dei rischi, piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità con relative piantine della scuola con la segnaletica relativa agli impianti antincendio ed alle vie di fuga;
  - Nominativi del responsabile della sicurezza e del servizio di protezione e prevenzione;
  - Nominativi degli addetti al servizio antincendi e dei rappresentanti dei lavoratori.

### PARTE IV

#### 9. Procedura dei reclami e valutazione del servizio erogato.

- 9.1 Procedura dei reclami.  
I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità indirizzo e reperibilità del proponente.  
I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti entro due giorni.  
I reclami anonimi non sono presi in considerazione.  
Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi, ove appurato, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- 9.2 Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Capo d'Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.  
Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.
- 9.3 Valutazione del servizio amministrativo e didattico erogato.  
Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio e dei relativi standard, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.  
I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.  
Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sulla attività formativa della scuola che viene sottoposta alla attenzione del Consiglio d'Istituto.

### PARTE V

**10. Attuazione.**

10.1. La presente carta può essere modificata ogni qualvolta pervengano da parte dei fruitori o erogatori dei servizi proposte migliorative o integrative della Carta stessa.

10.2. Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Approvata dal Consiglio d'Istituto il 23 novembre 2010.