



ISTITUTO SERSALE
COMPENSIVO
"G. BIANCO"



Allegato N° 8



CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNAMENTO DELIBERA C.I. N° 156 DEL 21/02/2020

PTOF

PREMESSA

I RIFERIMENTI NORMATIVI definiscono i documenti fondamentali che ogni scuola deve redigere e sono i seguenti:

1. Legge 241/1990
2. CM n.339/92
3. DPR n. 297/1994.
4. D.P.C.M. 7 giugno 1995 Istituisce la Carta dei servizi scolastici
5. Direttiva 21 luglio 1995, n. 254 definisce il modello di **Carta dei servizi scolastici**
6. DPR 275 8 marzo 1999 Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della legge 15 marzo 1997, n. 59: definisce le regole dell'autonomia scolastica.
7. La Legge 107 del 2015 che ha tracciato le nuove linee per l'elaborazione del Piano dell'offerta formativa di durata triennale. 5. DI n. 129 del 28 agosto 2018. Regolamento concernente le "Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche". Definisce le modalità di strutturazione del "bilancio" dell'istituzione scolastica ; le diverse competenze del Dirigente Scolastico e del Consiglio di Istituto in ordine alla gestione.
8. DPR 235 21 novembre 2007 Regolamento recante modifiche ed integrazioni al DPR 249/1998 concernente lo Statuto delle Studentesse e degli Studenti della scuola secondaria. Ha come fonte di ispirazione gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana, fornisce istruzioni sul regolamento degli studenti e richiede la stesura del Patto educativo di corresponsabilità Nota della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 1130 /2012 Regolamento di disciplina della PA 2013 Nuove indicazioni CCNL vigente CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA (Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)

Essa si compone di:

Parte I: Area didattica:

Parte II: Servizi Amministrativi

Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola

Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Parte V: Attuazione

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.

UGUAGLIANZA

Nell'erogare il servizio scolastico, la scuola intende compiere:

atti costruttivi per impedire il crearsi di condizioni di discriminazione di fatto;

assumere la diversità come valore e ricchezza;

dare una risposta congrua ai bisogni di ciascuno;

prevenire il fondamento della dispersione scolastica;

orientare ad un apprendimento educativo che sia efficace per tutto l'arco della vita;

curare la prima alfabetizzazione degli alunni stranieri;

favorire il rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dei cittadini;

favorire loro dignità, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità ed alla protezione dei dati personali (D.I. 28 agosto 2018 n. 129 "Regolamento recante istruzioni generali sulla gestione amministrativo- contabile delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 1 comma 143 della legge 13 luglio 2005, n. 107");

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

L'Istituto agisce secondo principi di obiettività e di equità.

Attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi sanciti dalle leggi dello Stato. Il servizio scolastico e la tutela dei minori sono garantiti anche in condizione di conflitto sindacale, secondo quanto prescrive la normativa degli scioperi nei servizi pubblici.

ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

L'Istituto si impegna, con opportuni comportamenti di tutto il personale, a favorire l'accoglienza di genitori e di alunni e l'integrazione di questi ultimi, con particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Tutte le domande di iscrizione sono accolte nei limiti rappresentati da:

-normativa vigente;

- capienza e funzionalità dei locali;
- criteri fissati dagli OO.CC. per la formazione delle sezioni e delle classi.

L'organizzazione oraria delle scuole dei tre gradi dell'Istituto è annualmente riportata nel PTOF e pubblicata sul sito.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di controllo. Attraverso l'azione di tutto il personale l'Istituto adotta ogni strategia utile ad evitare dispersione ed abbandono.

PARTECIPAZIONE TRASPARENZA E INFORMAZIONE

Nel perseguire i fini educativi e culturali previsti dal Piano Triennale dell'Offerta Formativa, l'Istituto sollecita e promuove la gestione partecipata alla comunità scolastica nell'ambito degli OO.CC. e di quanto espresso dal regolamento.

Si impegna altresì a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente pubblicizzata anche sul sito web.

Tale informazione è garantita dal continuo aggiornamento del sito istituzionale che riporta tra l'altro:

- organigramma dell'Istituto;
- PTOF;
- protocolli;
- orari delle attività didattiche;
- calendario scolastico e calendario degli impegni giornalieri;
- modulistica
- documentazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- best practices;
- albo con documenti fondamentali.

L'Istituto mette a disposizione delle famiglie, i locali della scuola per eventuali riunioni e, in sede, una postazione internet a disposizione dei docenti per il lavoro scolastico.

Presso la sede centrale sono predisposti per l'affissione:

- uno spazio per gli atti amministrativi (contratti individuali, graduatorie, supplenze, decreti, etc.);
- uno spazio per l'affissione del Regolamento di Istituto e per le delibere;
- uno spazio per le note interne ed esterne più rilevanti;
- un albo sindacale;
- uno spazio per il documento di valutazione dei rischi, per il regolamento sulla decertificazione e per il regolamento sulla privacy.

Presso ogni sede di plesso sono predisposti per l'affissione:

- uno spazio per le comunicazioni relative all'organizzazione e al funzionamento del plesso;
- uno spazio per i decreti degli OO.CC.;
- un albo sindacale;
- uno spazio per la pubblicazione del piano di emergenza.

EFFICIENZA E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La Scuola organizza le proprie attività, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, secondo criteri di efficacia e flessibilità dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale e un compito per l'Amministrazione che assicura interventi organici e regolari. Per le stesse finalità l'Istituto organizza modalità di aggiornamento del personale anche in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione Centrale e Periferica della Pubblica Istruzione.

PARTE I - DIRITTO DI ACCESSO E DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il diritto di accesso ai sensi della Legge 241/1990 è regolamentato secondo la normativa vigente. Il diritto al trattamento dei dati personali è regolamentato ai sensi del REGOLAMENTO UE 2016/679 (G.D.P.R.).

LIBERTA' D'INSEGNAMENTO

La libertà di insegnamento garantita dalla Costituzione viene esercitata salvaguardando il diritto di apprendimento dell'alunno. La libertà di insegnamento si esplica attraverso la programmazione delle attività educative e didattiche.

AREA DELLA DIDATTICA

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali dei docenti, con la collaborazione delle famiglie, del personale ATA, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità dei percorsi educativi e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni.

In particolare, i docenti riconoscono i propri alunni come soggetti in formazione; sono di conseguenza consapevoli di essere chiamati a rispondere:

Al bisogno di rispetto dell'alunno in quanto persona e quindi a

- escludere ogni forma di discriminazione;
- prestare attenzione alle componenti emotive ed affettive dell'apprendimento privilegiando la dimensione dell'ascolto;
- rispettare il segreto professionale, mantenere riservatezza sulle informazioni che concernono l'alunno
- promuovere l'autostima dell'alunno e adoperarsi perché raggiunga significativi traguardi in ordine all'autonomia e allo sviluppo della propria identità;
- collaborare con altri professionisti (psicologi, medici, etc.) per affrontare eventuali situazioni di disagio che comportino l'intervento di diverse competenze professionali.

Al bisogno di istruzione dell'alunno e quindi a

- progettare un'offerta didattica commisurata alle esigenze e attitudini di apprendimento di ciascuno;
- favorire lo sviluppo dello spirito critico e di ricerca;
- valutare con regolarità ed imparzialità, esplicitare i criteri adottati, utilizzare gli errori in un'ottica di correzione e di formazione;
- promuovere le capacità di autovalutazione;
- modificare i propri interventi in funzione dei risultati.

Al bisogno di educazione dell'alunno e quindi a

- stabilire un rapporto di reciproca fiducia, leale e rispettoso, sulla base di regole condivise;
- tenere un comportamento che sia di esempio;
- instaurare un dialogo aperto e disponibile alle osservazioni per contribuire a formare opinioni;
- valorizzare lo spirito di collaborazione;
- informare sulle regole della vita scolastica e farle rispettare;
- trasmettere valori positivi.

Alle domande delle famiglie e quindi a

- riconoscere la famiglia come interlocutore indispensabile della propria attività professionale;
- illustrare ai genitori obiettivi educativi e formativi,
- illustrare e motivare i risultati, favorire il confronto;
- favorire una varietà di comunicazioni formali e informali al fine di sviluppare un rapporto costruttivo;
- escludere intromissioni nella specifica sfera di competenza della docenza.

Gli insegnanti sono consapevoli di operare in un'organizzazione inserita in uno specifico contesto insieme ad altre figure professionali che perseguono le stesse finalità.

Pertanto, sono chiamati a

Contribuire ad un efficace lavoro di squadra e quindi a

- creare un clima di collaborazione e dialogo tra i colleghi ;
- riconoscere le competenze dei colleghi, accoglierne i pareri, rispettare il loro lavoro, evitare di rendere pubbliche eventuali divergenze;
- promuovere la condivisione di scelte nella progettazione didattica, sviluppare il coordinamento disciplinare ed interdisciplinare;
- mettere a disposizione dei colleghi la propria competenza ed esperienza, promuovere la collaborazione e la pratica della documentazione, agevolare l'inserimento dei supplenti e dei neoassunti;
- partecipare in modo propositivo e proficuo alle riunioni di team;
- promuovere e rispettare criteri omogenei di valutazione degli apprendimenti, usare gli strumenti di verifica e valutazione adottati dal gruppo.

Contribuire al buon funzionamento della scuola e quindi a

- partecipare in modo responsabile ai momenti di lavoro collegiale;
- seguire le regole della scuola e contribuire a farle rispettare;
- fornire all'organizzazione scolastica elementi di verifica utili a procedure di monitoraggio e valutazione del servizio.

Corrispondere alle richieste che provengono dal contesto e quindi a

- partecipare all'integrazione della scuola nel territorio attraverso collaborazioni con le istituzioni culturali ricreative e sportive presenti;
- conoscere il contesto produttivo e tenerne conto ai fini dell'orientamento;
- promuovere l'immagine della Scuola.

Considerate le opportunità offerte da un istituto comprensivo i docenti si impegnano a

redigere, realizzare e verificare nelle singole aree un curriculum verticale che va dal primo anno di frequenza della Scuola dell'Infanzia all'ultimo anno della Secondaria di primo grado. Tale curriculum comprende, tra l'altro obiettivi, strategie, modalità di verifica, indicatori di valutazione. Ogni attività sarà pensata e realizzata secondo il principio della continuità.

L'Istituto elabora e/o aggiorna i seguenti documenti:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa
- Regolamento di Istituto
- Statuto degli Studenti e delle Studentesse
- Carta dei servizi
- Protocolli per alunni con bisogni educativi speciali

PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il personale amministrativo dell'IC "G. Bianco" di Sersale si impegna ad attuare quanto contenuto nella presente carta dei servizi, modificabile annualmente sulla base della situazione dell'istituzione scolastica e delle esigenze dell'utenza.

Il ruolo dell'Ufficio è quello di assecondare, sostenere, facilitare l'attività istituzionale della scuola e quella didattica.

L'organizzazione dell'apparato amministrativo è retta in particolare da criteri di

- ❖ efficacia: si pone in essere un'azione idonea al conseguimento dei risultati.
- ❖ efficienza: il bilancio costi/vantaggi è favorevole a questi ultimi;
- ❖ pubblicità: si agisce in modo certo, semplice, chiaro e trasparente
- ❖ economicità: si fa un uso adeguato delle risorse a disposizione
- ❖ celerità: si tiene nel dovuto conto il fattore tempo per un'organizzazione efficiente;
- ❖ semplicità: si semplificano le procedure, limitando gli adempimenti a carico dell'utenza
- ❖ progettualità: l'azione amministrativa rientra in un'ottica di progetto.

Secondo il concetto di scuola/servizio l'Ufficio si impegna a

- ❖ pianificare;
- ❖ creare un clima positivo sia tra il personale sia con l'utenza;
- ❖ far sì che l'azione amministrativa si adatti alle esigenze da soddisfare
- ❖ garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dei procedimenti;
- ❖ assicurare nell'ambito della prestazione lavorativa parità di trattamento verso tutti gli utenti
- ❖ prestare adeguata attenzione alle richieste di ciascuno
- ❖ valutare l'adeguatezza delle scelte compiute
- ❖ rispettare gli standard di qualità e quantità individuati nella presente carta;
- ❖ rispettare i termini prescritti o previsti;
- ❖ dare sollecita risposta a reclami;
- ❖ garantire il funzionamento degli uffici, anche nell'eventualità di assenze del personale;
- ❖ garantire il diritto di accesso secondo le modalità previste dalla L. 241/90.

Per tener fede agli impegni l'Amministrazione adotta alcune strategie:

- ❖ si rende generalizzato l'uso delle tecnologie informatiche;
- ❖ all'inizio di ogni anno scolastico il Dirigente rivolge al DSGA una direttiva propedeutica all'organizzazione del lavoro del personale amministrativo;
- ❖ all'inizio di ogni anno scolastico (comunque non oltre il 30 settembre) il DSGA propone al Dirigente un piano annuale delle attività che tenga conto delle esigenze dell'Istituto e delle risorse a disposizione;
- ❖ all'inizio di ogni anno scolastico il DSGA comunica al Dirigente perché il Collegio possa programmare, l'ammontare di eventuali economie;
- ❖ il DSGA fornisce agli assistenti tutte le indicazioni ed i materiali necessari per un corretto svolgimento del lavoro;
- ❖ sulla base delle indicazioni ricevute gli assistenti avviano e portano a termine la procedura con autonomia operativa e margine di valutazione;
- ❖ la comunicazione tra DSGA e personale amministrativo è costante; periodicamente si tengono riunioni per evidenziare la situazione generale e lo stato di attuazione delle varie procedure, eventuali arretrati e loro cause e strategie per eliminarli, particolari urgenze e necessità; gli assistenti, prima di assenze prevedibili, informano il DSGA sullo stato di avanzamento delle pratiche loro assegnate;
- ❖ le ore eccedenti devono rientrare in specifici progetti che ne evidenzino il carattere di eccezione e la reale necessità;
- ❖ l'Ufficio fa della verifica di processo un'abitudine costante.

PARTE III - CONDIZIONAMENTI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. L'istituto si impegna al fine di garantire a tutti la sicurezza interna ed il benessere. In particolare devono essere garantiti i seguenti standard: · rispetto e cura del verde e degli spazi esterni; · pulizia accurata delle aule e dei servizi igienici, con interventi ripetuti durante la giornata; In conformità al Decreto Legislativo 81/2008, è stato programmato un efficiente servizio di sicurezza mediante: · controlli periodici dei sistemi di sicurezza; · presenza di cassette per il pronto soccorso e il loro periodico controllo; · nomina di un responsabile del servizio di prevenzione e protezione; · documento di valutazione dei rischi e piano di riduzione degli stessi; · nomina addetti al servizio di prevenzione incendi e pronto soccorso; · piano di emergenza e di evacuazione; · almeno due prove di evacuazione all'anno.

PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami devono essere finalizzati al miglioramento del servizio e all'eliminazione di disservizi e carenze. I reclami, sottoscritti dal proponente possono essere presentati anche per posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico, verifica la fondatezza del reclamo, si attiva per rimuoverne le cause e risponde al reclamante in forma scritta. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

PARTE V - ATTUAZIONE

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. Il MIUR cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.