



# ISTITUTO COMPRENSIVO SERSALE

## "G.BIANCO"

Piazza Casolini n° 115 88054 – Sersale

E-mail [czic835001@istruzione.it](mailto:czic835001@istruzione.it) Pec [czic835001@pec.istruzione.it](mailto:czic835001@pec.istruzione.it)

Tel. Uffici Amministrativi 0961/931091 Fax 0961/936942 Tel. Dirigenza 0961/936833

C.F.97036410799 C.M. CZIC835001

## CARTA DEI SERVIZI

### Premessa

#### RIFERIMENTI NORMATIVI

Costituzione della Repubblica Italiana artt. 3-33-34

Legge 241/1990- CM n.339/92 DPR n. 297/1994

Legge n. 273/1995

Legge n.59 /1997

DPR n.249/1998

DPR n. 275/1999

DM del 28/11/2000

Linee di indirizzo ministeriali su

"Partecipazione dei genitori e corresponsabilità educativa"

Nota della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 1130 /2012

Regolamento di disciplina della PA 2013

CCNL vigente

La CARTA DEI SERVIZI dell'Istituto comprensivo "G. Bianco" si fonda sui seguenti articoli della Costituzione:

**art. 3** *Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.*

**art. 33** *"L'arte e la scienza sono libere e libero è l'insegnamento";*

**art. 34** *"La scuola è aperta a tutti".*

### Valutazione del Servizio

La CARTA DEI SERVIZI individua i fattori di qualità del servizio erogato dalle scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado.

La VALUTAZIONE della qualità del servizio scolastico viene effettuata attraverso questionari ed interviste rivolti ad alunni, genitori, personale docente e non docenti. Tali rilevazioni devono garantire la scientificità e la trasparenza nelle procedure adottate ed hanno l'obiettivo di attivare processi di miglioramento continuo.

Firmato digitalmente da AGOSTO TERESA

## **Principi Fondamentali**

### UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico da parte delle scuole dell'Istituto nessuna discriminazione viene operata per motivi di sesso, razza, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali.

Le prestazioni non saranno uniformi, ma cercheranno, per quanto possibile, di rispettare le condizioni personali e sociali degli alunni al fine di raggiungere i migliori risultati possibili.

### IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

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 E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a favorire l'inserimento degli alunni, con particolari modalità di accoglienza per alunni e genitori delle classi prime di ogni ordine di scuola.

Saranno favorite, anche mediante adattamenti organizzativi, l'accoglienza e l'integrazione di alunni in situazioni di handicap, di svantaggio e stranieri.

### 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 POF 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 E INFORMAZIONE

Nel perseguire i fini educativi e culturali previsti dal Piano 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.

Al fine di promuovere una partecipazione consapevole al progetto educativo da parte di genitori e di alunni l'Istituto assicura un'informazione trasparente circa le attività collegiali, la programmazione educativo-didattica e i risultati conseguiti. Tale informazione è anche garantita dal continuo aggiornamento del sito istituzionale.

### AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

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 esperti esterni, istituzioni ed enti culturali.

## 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 dal D.lgs n. 196/2003.

□

## 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.

## 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 e 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, non rivelare ad altri episodi che possano violare la sua sfera privata;
- promuovere l'autostima dell'alunno e adoperarsi perché raggiunga significativi traguardi in ordine all'autonomia e allo sviluppo della propria identità;
- evitare situazioni che creino imbarazzo;
- 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

- capire le attitudini del singolo e a valorizzarne le capacità ideative e creative;
- progettare un'offerta didattica commisurata alle esigenze e attitudini di apprendimento di ognuno;
- 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 la propria azione in funzione dei risultati.

**Ai bisogni 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 e non per orientarle;
- 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;
- considerare attentamente i problemi che vengono presentati dalle famiglie;
- favorire una varietà di comunicazioni formali ed informarli 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

- adoperarsi per migliorare la qualità professionale propria e dei colleghi;
- dimostrare coerenza di comportamento, evitando atteggiamenti autoritari o discriminatori;
- considerare la conoscenza una sfida continua, curare la propria preparazione attraverso l'aggiornamento e l'approfondimento delle competenze professionali;
- promuovere ricerca e sperimentazione;
- verificare sistematicamente i risultati del proprio operato;
- favorire l'autovalutazione fra gruppi di colleghi.
- contribuire ad un efficace lavoro di squadra;
- 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;
- 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.
- 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 abbraccia l'arco temporale 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 Comprensivo "G. Bianco" predispone i seguenti strumenti:

**Firmato digitalmente da AGOSTO TERESA**

### **PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Il PTOF sono elaborati dal Collegio dei Docenti le cui linee guida vengono consegnate ai genitori al momento dell'iscrizione.

Copia integrale del P.O.F. e del PTOF sono pubblicati sul sito della scuola per la presa visione e la stampa.

Il P.O.F. è integrato dal Regolamento di Istituto e dalla Carta dei Servizi.

□

### **PATTO DI CORRESPONSABILITÀ**

E' un'assunzione di impegno reciproco fra personale docente, non docente, genitori e alunni. Da esso discende, in particolare, la dichiarazione esplicita e paritetica dell'operato della scuola e della famiglia, volte entrambe alla formazione degli alunni, ciascuna nel proprio ambito di funzioni e competenze.

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Il personale amministrativo dell'IC di Sersale, per un rapporto chiaro, trasparente e proficuo con alunni, genitori, docenti e collaboratori, 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 dei servizi amministrativi è fondata su criteri di:

- **efficacia, efficienza, pubblicità, economicità, celerità.**

l'Ufficio si impegna a:

- pianificare e organizzare il lavoro;
- creare un clima positivo sia tra il personale sia con l'utenza;
- far sì che l'azione amministrativa si adatti alle esigenze da soddisfare, tendendo alla flessibilità dei moduli organizzativi;
- garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dei procedimenti;
- assicurare nell'ambito della prestazione lavorativa parità di trattamento tra tutti coloro che vengono a contatto con l'amministrazione (quanto ad accoglienza, tempi e qualità);
- prestare adeguata attenzione alle richieste di ciascuno, fornendo le spiegazioni e le informazioni necessarie;
- non rifiutare prestazioni a cui si sia tenuti adducendo motivazioni generiche quali la quantità di lavoro da svolgere o la mancanza di tempo;
- valutare l'adeguatezza delle scelte compiute, ricercando la coerenza tra risultati, energie impiegate ed obiettivi;
- rispettare gli standard di qualità e quantità individuati nella presente carta;
- rispettare i termini prescritti o previsti;
- dare sollecita risposta a reclami;
- garantire, anche nell'eventualità di assenze di alcune unità di personale, il funzionamento;
- garantire il diritto di accesso secondo le modalità previste dalla L 241/90.

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

- uso delle tecnologie;
- direttiva del Dirigente al DSGA relativa all'organizzazione del lavoro del personale amministrativo;

**Firmato digitalmente da AGOSTO TERESA**

- predisposizione del Piano ATA da parte del DSGA che tenga conto delle esigenze dell'Istituto e delle risorse a disposizione;
- indicazioni del DSGA e materiali necessari per un corretto svolgimento del lavoro degli assistenti amministrativi;
- autonomia operativa e margine di valutazione sulla base delle indicazioni ricevute per gli assistenti;
- comunicazione tra DSGA e personale amministrativo costante; tenuta periodica di 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.

#### **ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI**

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di servizio dalle 8.00 alle 14.00.

Apertura al pubblico nei giorni:

Lunedì, mercoledì e venerdì 11.30 – 13.00

#### **INFORMAZIONE ALL'UTENTE**

Sul sito istituzionale vengono pubblicati tutti i documenti di interesse pubblico.

#### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi al Dirigente Scolastico solo in forma scritta e devono contenere le generalità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro il termine di 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

#### **FATTORI DI QUALITA' E SICUREZZA DELL'AMBIENTE SCOLASTICO**

<b>Strutturali</b>	<input type="checkbox"/>	dimensioni dei locali adeguate all'utilizzo funzionalità di tutti gli ambienti ambienti accoglienti e piacevoli mancanza di barriere architettoniche
<b>Arredamento</b>	<input type="checkbox"/>	adatto all'età degli alunni funzionale e accogliente
<b>Pulizia</b>	<input type="checkbox"/>	pulizia ed igiene in tutti gli ambienti responsabilizzazione alunni
<b>Sicurezza</b>	<input type="checkbox"/>	elaborazione documento valutazione dei rischi elaborazione piano di evacuazione

#### **ORGANIZZAZIONE**

Per ogni edificio scolastico viene predisposto un prospetto che indica:

il numero di aule a disposizione;

Il numero e la tipologia dei laboratori e delle aule attrezzate;

L'arredamento in dotazione.

Per ogni scuola è predisposto il piano di evacuazione.

**CONDIZIONI DELL'AMBIENTE SCOLASTICO**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.

Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Tutto il personale della scuola, docente e non docente, opera affinché tutti gli ambienti scolastici siano accoglienti, in particolare:

- Il cortile, recintato, sia uno spazio idoneo per accogliere i ragazzi prima dell'inizio delle lezioni e durante le pause.
- Le aule scolastiche, spaziose e luminose, siano rese accoglienti.
- I laboratori siano attrezzati per quanto possibile, con tutto il materiale necessario in modo da renderli ambienti educativi per l'apprendimento nel rispetto della normativa vigente sulla sicurezza.



IL DIRIGENTE SCOLASTICO  
Dott.ssa Agosto Teresa