



CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi, introdotta nel 1995 è lo strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ogni Amministrazione a garanzia dei cittadini.

L'Istituto Comprensivo "Dusmet" di Nicolosi

- Sulla base delle direttive emanate con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95,
- Visto il D.P.R . n. 275/99, Regolamento per l'Autonomia delle Istituzioni scolastiche;
- Visto il Dlgs 165/2001 e smi - recante " norme sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche;
- Visto il titolo V della Costituzione Italiana;
- Vista la Legge del 27 agosto 1990 n. 241 sulla trasparenza delle attività amministrative;
- Vista la normativa sulla privacy;
- Tenuto conto della Riforma degli Ordinamenti scolastici introdotta con la legge n. 53/03, della Legge n. 169/08, del DPR n. 89/2009 e del DPR 122/2009 in materia di ordinamenti e di valutazione;
- Tenute presenti le linee guida per la definizione degli standard di qualità di cui all'art. 1 del dlgs 20/12/2009 n. 198,

ADOTTA la presente "Carta dei servizi" quale strumento di garanzia che tutela i diritti degli utenti e del personale scolastico, offrendo loro la possibilità di un controllo sulla qualità dei servizi offerti , tenendo presente che il soggetto centrale del proprio progetto educativo è l'alunno in età compresa tra i 3 e i 14 anni a cui, nel rispetto delle diverse identità personali e culturali, dei differenti ritmi e stili cognitivi di apprendimento, la scuola si impegna a dare l'opportunità di raggiungere la preparazione culturale di base e le competenze necessarie ad un positivo inserimento nella società.

Aggiornamento A.S. 2017/18 – Delibera Consiglio d'Istituto n.124 del 14-12-2017

La **Carta dei Servizi** si articola in:

PARTE I - Principi fondamentali

PARTE II - Servizi amministrativi

PARTE III - Condizioni ambientali della scuola

PARTE IV - Procedura dei reclami e valutazione del servizio

PARTE PRIMA

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Uguaglianza

La scuola si impegna a garantire:

- formazione di classi miste ed eterogenee per gruppi di livello;
- iscrizione ed integrazione degli alunni stranieri, extracomunitari ed in situazione di disabilità;
- utilizzazione dei laboratori per attività curricolari, di approfondimento, di recupero e per attività di ampliamento dell'offerta formativa;
- cooperazione e confronto con gli specialisti dell'ASP, con il servizio di neuropsichiatria infantile, con il servizio sociale, con le forze dell'ordine, con le associazioni presenti sul territorio, con le altre istituzioni scolastiche, al fine di garantire a ciascuno il pieno sviluppo delle potenzialità individuali;
- segnalazione ai servizi sociali degli alunni a rischio di dispersione e/o con comportamenti disadattivi, poco rispettosi delle regole e potenzialmente devianti, dopo aver agito senza esito i colloqui con la famiglia;
- Istituzione di uno sportello d'ascolto per gli alunni, per i docenti e per i genitori con personale interno e/o con esperti esterni, a condizione che annualmente sia possibile reperire le necessarie risorse finanziarie.

1.2 Imparzialità e regolarità

Coloro che erogano il servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. A tal fine sono stati individuati i criteri per la valutazione degli esiti di apprendimento e per la valutazione del comportamento degli alunni.

In tutte le classi si procederà a:

- somministrazione di prove d'ingresso entro il primo mese dall'inizio delle lezioni;
- verifica bimestrale;
- valutazione quadrimestrale;
- scheda per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al termine della scuola dell'infanzia;
- certificazione delle competenze al termine della scuola secondaria di primo grado;
- raccordi tra la scuola dell'infanzia e primaria e tra primaria e secondaria;
- piani di studio personalizzati per gli alunni con BES.

1.3 Accoglienza ed integrazione

Nell'ambito della prima settimana di inizio delle attività didattiche, la scuola pone in essere iniziative per attività di accoglienza degli studenti, per la presentazione e la condivisione dello Statuto degli studenti e delle studentesse, del Piano dell'offerta formativa, del Regolamento d'istituto e del patto educativo di corresponsabilità (DPR 21/11/2007 n. 235 art.3 comma 3 e s.m.i). La scuola, inoltre, nel rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni, al fine di favorire l'accoglienza e l'integrazione di alunni e genitori, adotta, nella prima giornata entro la prima settimana, soluzioni organizzative che possono prevedere anche orari di ingresso e di uscita diversificati per per ordine di scuola.

1.4 Continuità, orientamento e verticalità del curricolo

La continuità educativa tra i diversi gradi scolastici è favorita dall'attuazione di specifici interventi che vedono coinvolti oltre agli operatori scolastici, le famiglie e gli alunni e soprattutto dalla costruzione di un curricolo verticale, nel rispetto di quanto previsto dalle Indicazioni Nazionali vigenti. Per gli alunni delle classi ponte si organizzeranno, nel periodo delle iscrizioni, incontri scuola-famiglia al fine di far conoscere le caratteristiche del successivo ordine di scuola e di consentire una scelta consapevole. Per gli alunni di terza classe della scuola secondaria di 1° grado sarà curato anche l'orientamento scolastico che prevede oltre al consiglio orientativo, incontri con le scuole secondarie di 2° grado, l'organizzazione dell'open day con lo sportello genitori e, raccordo con i docenti del successivo ordine di scuola nell'ambito delle attività curate dall'Osservatorio per la dispersione scolastica.

1.5 Partecipazione, efficienza e trasparenza

Docenti, personale ausiliario, genitori e alunni partecipano alla gestione della scuola nel rispetto di quanto sancito nella "Carta dei Servizi", in relazione alle specifiche competenze ed attribuzioni del profilo di appartenenza.

I momenti di partecipazione alla gestione democratica della scuola si individuano negli organi collegiali:

- Consiglio di Istituto;
- Collegio dei docenti;
- Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe;
- Organo di garanzia .

La scuola garantisce, inoltre, alle famiglie la massima semplificazione delle procedure amministrative ed una informazione chiara e completa sulle attività scolastiche attraverso:

- la pubblicizzazione sul sito della scuola **www.scuola dusmetnicolosi.it**. degli atti e delle iniziative;
- la stipula del "Patto di Corresponsabilità";
- la predisposizione di moduli e/o questionari di facile comprensione e compilazione;
- i colloqui individuali e quelli assembleari.

1.6 Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale

La progettazione del Curricolo assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti, garantisce la formazione dell'alunno facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi di apprendimento e dei traguardi di sviluppo previsti dal Curricolo di cui alle Indicazioni Nazionali varate con D.M. 254 del 16/11/2012 pubblicate in G.U. n. 30 del 5/2/2013.

Ai docenti è garantito il diritto-dovere alla formazione in servizio per la qualificazione dell'offerta formativa agli alunni. Il Collegio dei docenti propone le tematiche dei corsi di formazione, tenendo conto dei bisogni formativi collegati alla metodologia, alla didattica alle competenze di progettazione e valutazione ed all'uso delle tecnologie.

I corsi possono essere organizzati per gruppi di docenti in relazione agli interessi ed ai bisogni formativi, eccezion fatta per i corsi ai quali tutti i docenti sono tenuti a partecipare.

Il personale ATA, ogni anno propone corsi di formazione in seno all'assemblea. Tutte le attività di formazione potranno essere organizzate per singola scuola o in rete.

PARTE SECONDA

2. SERVIZI AMMINISTRATIVI

2.1 Celerità delle procedure

Secondo quanto disposto dalla legge n. 135/2012, le iscrizioni dovranno essere effettuate esclusivamente on-line attraverso un modulo predisposto dall'Istituto e disponibile sul portale SIDI nell'area di "Gestione Alunni" per tutte le classi iniziali dei corsi di studi (scuola primaria e secondaria di 1° grado) .

Le famiglie, prive di strumentazione informatica , potranno usufruire di un servizio di supporto che l'Istituzione scolastica si impegna ad offrire in orario di apertura al pubblico . Le iscrizioni alle classi intermedie saranno effettuate in tempi brevi, sui modelli cartacei predisposti dall'Ufficio .

Per i criteri di formazione classe ed accoglimento delle istanze si rimanda al Regolamento di Istituto

2.2 Tempi di attesa

I documenti di valutazione degli alunni saranno consegnati al genitore o a chi legalmente ne fa le veci, a vista dai docenti coordinatori, in un giorno stabilito dal Dirigente scolastico, dopo la pubblicazione dei risultati.

Dal giorno dopo potranno essere ritirati presso l'Ufficio di segreteria didattica nei giorni di ricevimento del pubblico.

2.3 Trasparenza

L'accesso agli atti amministrativi è regolato dall'art. 24 comma 2 della Legge n.241/90 e smi; tale diritto si può esercitare attraverso richiesta scritta e motivata dell'interessato . Entro trenta giorni dalla ricezione della domanda dovrà concludersi il procedimento di accesso al documento di cui si può chiedere il rilascio di copia alle condizioni di cui al Decreto del MEF di marzo 2012, di seguito riportato: " 1. *L'estrazione di copie di atti è sottoposta a rimborso nella misura di € 0,20 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A4 e nella misura di € 0,50 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A3 .*

2. Il costo della spedizione dei documenti è a totale carico del richiedente.

3. Per la spedizione via telefax sul territorio nazionale i costi sono determinati in 'base ad un rimborso fisso di € 1,00 a pagina formato A4.

4. Per la spedizione tramite posta elettronica certificata di documenti archiviati in formato non modificabile nulla è dovuto. Qualora sia necessaria la scansione di documenti cartacei, i costi sono determinati in base ad un rimborso fisso di € 0,20 a pagina formato A4 .

5. Nel caso di richiesta di copie di documenti in bollo, al pagamento dell'imposta di bollo provvede direttamente il richiedente, fornendo direttamente all'ufficio competente al rilascio la marca da bollo. Resta salvo il diverso regime fiscale previsto da speciali disposizioni di legge.

Diritti di ricerca e di visura

1. Rimborso delle spese di ricerca e visura:

Per documenti formati:

a) oltre 1 e fino a 5 anni prima della richiesta di accesso: € 2,00

b) oltre 5 anni prima della richiesta di accesso: € 5,00.

2. Nulla è dovuto per i documenti presenti in formato elettronico in banche dati.

Il pagamento può avvenire tramite marche da bollo, annullate a cura dell'Ufficio, ovvero mediante versamento da effettuarsi presso la Tesoreria Provinciale dello Stato in conto entrate Tesoro Capo X capitolo 2368 art 05 - somme relative a servizi resi dall'amministrazione o tramite versamento sul C/C postale n. 871012 intestato a "Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma" con indicazione in entrambi i casi della causale "rimborso accesso - L. 241/90".

2.4 Orari di ricevimento

La Direzione e gli uffici di segreteria, in atto sono funzionanti presso la scuola secondaria di primo grado, sita in Via Monti Rossi, 14 - Nicolosi , tel 095-911420-095911340

Orario di ricevimento degli uffici di segreteria.

Tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 9

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 13,30 alle ore 14

Martedì e Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17,20

Per eventuali appuntamenti (casi urgenti) contattare l'ufficio in orario antipomeridiano ai seguenti numeri 095-911340-911420

Il dirigente scolastico (o un suo sostituto) riceve il pubblico su appuntamento, tranne nei casi di rilevante urgenza che vengono trattati tempestivamente.

Per appuntamenti con il dirigente scolastico telefonare specificando il nome e il cognome anche del figlio/a e la classe di appartenenza, oppure compilare un modulo prestampato reperibile a scuola. Il dirigente scolastico per il tramite dell'ufficio riscontrerà la richiesta comunicando la data e l'ora dell'appuntamento richiesto.

I docenti ricevono i genitori per colloquio, previo appuntamento, nei giorni e nelle ore concordate, non coincidenti con gli impegni in classe del docente. I colloqui scuola-famiglia, invece, si effettueranno nelle ore e nelle giornate precedentemente comunicate e pubblicate sul sito della scuola.

I docenti saranno ricevuti, per motivi e pratiche personali, a partire dalle ore 13,00 sino alle ore 14,00 di tutti i giorni della settimana, ovviamente al di fuori dell'orario di lezione. Tale disposizione si rende necessaria per garantire serenità di lavoro al personale ed una maggiore efficienza del servizio.

Spetta ai signori collaboratori scolastici far rispettare ai signori genitori l'orario di ricevimento; spetta ai signori assistenti amministrativi, far rispettare ai docenti l'orario di ricevimento.

2. 5 Criteri per l'informazione

L'istituto assicura l'informazione attraverso il sito **www.scuola.dusmetnicolosi.it**.

Ai genitori che comunicheranno il proprio indirizzo di posta elettronica sarà possibile dare informazioni che li riguardano direttamente per via telematica. Nei casi in cui non dispongano di posta certificata e si renda necessaria la notifica si procederà con il cartaceo.

Gli avvisi per i genitori, scritti sul diario dei figli, dovranno essere controfirmati per conoscenza o per autorizzazione e restituiti entro i termini indicati.

In caso di uscite, in assenza di autorizzazione scritta del genitore, l'alunno non potrà partecipare all'iniziativa e sarà affidato ai docenti di classi parallele o di altre classi presenti in Istituto.

Non è consentita l'autorizzazione telefonica. E' consentito l'invio per e-mail di richiesta corredata da documento di riconoscimento solo se inviata per @pec alla posta elettronica della scuola: ctic83900q@istruzione.it.

2.6 Accoglienza utenti

Presso l'ingresso o presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio

PARTE TERZA

3. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

3.1 Igiene e sicurezza

L'ambiente scolastico si manterrà pulito, accogliente, sicuro. Eventuali disfunzioni nel servizio devono essere segnalate immediatamente al Direttore dei servizi generali ed amministrativi, al quale spetta l'obbligo dell'intervento e della vigilanza. L'obbligo degli interventi manutentivi spetta al Comune. **Agli studenti è fatto obbligo di adottare comportamenti adeguati** al mantenimento del decoro e della salubrità degli ambienti.

3.2 Fattori di qualità

Sono disponibili, sulla pagina web della scuola tutte le informazioni relative alla scuola ed ai fattori di qualità individuati.

Sulla pagina web, inoltre, di volta in volta sono pubblicati i progetti più significativi e le esperienze della scuola.

L'indirizzo del sito è il seguente: **www.scuola dusmetnicolosi.it**.

Per qualsiasi segnalazione, inoltre, è disponibile la casella di posta elettronica della scuola: ctic83900g@istruzione.it.

PARTE QUARTA

4. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Procedura dei reclami

I reclami, scritti, firmati e circostanziati devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Nessun altro tipo di reclamo sarà considerato valido.

Il dirigente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro e non oltre 30 giorni, attivandosi, eventualmente, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Non sono presi in considerazione i reclami anonimi.

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo di Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario. I reclami potranno essere inoltrati oltre che in modalità cartacea anche per posta elettronica certificata.

4.2 Valutazione interna del servizio

La valutazione interna del servizio sarà effettuata dal Dirigente scolastico , dal dsga , dal NIV (Nucleo Interno di Valutazione), dal Collegio dei docenti, dai rispettivi Consigli di intersezione/ interclasse/ classe, alla fine di ogni a.s. ed in itinere, sulla base degli indicatori stabiliti e deliberati. La relazione sull'andamento gestionale sarà effettuata semestralmente per ogni anno finanziario, la rendicontazione sociale sull'attività generale della scuola annualmente, il bilancio sociale avrà cadenza triennale ,in corrispondenza del PTOF.

4.3 Valutazione esterna del servizio

La valutazione esterna del servizio sarà condotta attraverso:

- esame di eventuali reclami pervenuti alla scuola;
- questionari di gradimento proposti al termine di ogni anno scolastico a campione tra i genitori degli alunni. I dati saranno utilizzati per la progettazione di piani di miglioramento.

MAPPA

TIPOLOGIA SERVIZIO	Ricevimento pubblico – Produzione reclami – richieste varie		Indicatore di frequenza	Valore programmato %
ACCESSIBILITA'	Fisica	Nei giorni di ricevimento indicati sopra	3/5 giorni di funzionamento	0,60
	Multicanale	Attraverso la posta certificata ctic83900g@istruzione.it .	Senza limiti	100

TEMPESTIVITA'	Tempo di attesa	Le richieste saranno evase nei tempi previsti dalla norma.	N. di richieste	N. richieste/ tempo di evasione
TRASPARENZA	Responsabili	Personale amministrativo in relazione al settore affidato	Pubblicazione di atti relativi	Pubblicazione entro max il 2° giorno dall'atto
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito; invio di e-mail certificata Avviso e contatto telefonico E-mail con richiesta di conferma per ricevuta e lettura Raccomandata A/R, in casi di necessità	n. contatti	100% in relazione a quanto previsto dalla norma
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web e permanenza di un tempo sufficiente	N. risposte/n. richieste	Nei tempi previsti dalla norma
	Eventuali spese a carico dell'utente	Come da norma		
EFFICACIA	Conformità	Regolarità degli atti e della prestazione	N. atti regolari/n. atti evasi	90%
	Affidabilità	Pertinenza degli atti e della prestazione	Numero di reclami accolti sulla base della pertinenza del servizio	40%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	n. di atti compiuti senza ritardi dovuti a carenza di documentazione	85%

Il contenuto della presente CARTA DEI SERVIZI, integrato con quanto previsto dal REGOLAMENTO INTERNO, dallo STATUTO DEGLI STUDENTI E DELLE STUDENTESSE, dal PATTO DI CORRESPONSABILITA', si applica fino a quando non intervengano incompatibilità normative e/o modifiche deliberate dal competente consiglio di Istituto coerenti con la normativa vigente.

Le soluzioni organizzative adottate, invece, sono valide in assenza di comunicazioni di modifica.