

## **Carta dei Servizi**

### **IL DIRIGENTE SCOLASTICO**

VISTA la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;

VISTA il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, “Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi scolastici»”;

VISTO il D. Lgs. 33/2013 “Legge sulla trasparenza della P.A.”;

VISTO l'art. 32 comma 1 della Legge 69/2009 “Albo pretorio on-line”;

VISTO il D. Lgs. 196/2003 “Testo unico sulla privacy”;

VISTA la legge n. 15 del 11/02/2005;

VISTA la legge n. 69 del 18/06/2009;

VISTO il D.P.R. n. 352 del 27/06/92;

VISTO il DPR n. 184 del 12/04/2006;

DICHIARATO che con la Carta dei Servizi l'Istituto intende offrire agli utenti una visione chiara dei loro diritti e la possibilità di partecipare alla gestione del servizio stesso, con l'impegno ad individuare e a rispettare i fattori da cui dipende la qualità del servizio tenendo conto delle esigenze degli alunni e dei loro genitori;

VISTA la delibera n 4 del Consiglio di Istituto con la quale, nella seduta del 29/10/2014 è stata approvata la Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo Statale “Giovanni Antonio Muggianu”,

### **DECRETA**

È adottata la Carta dei Servizi che definisce le modalità di erogazione dei servizi prestati dall'Istituto.

Essa è composta dalle seguenti parti:

#### **PREMESSA**

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **PARTE 1: AREA DIDATTICA**

##### **1.1: PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (POF)**

##### **1.2: PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

### **1.3: PIANO DI LAVORO INDIVIDUALE**

### **1.4: PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (CONTRATTO FORMATIVO)**

### **1.5: REGOLAMENTI INTERNI (REGOLAMENTO DI ISTITUTO)**

- **PARTE 2: SERVIZI AMMINISTRATIVI**

- **PARTE 3: CONDIZIONI AMBIENTALI**

- **PARTE 4: TRASPARENZA, RECLAMI DELL'UTENZA, VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **4.1: TRASPARENZA**

#### **4.2: RECLAMI DELL'UTENZA**

#### **4.3: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

- **PARTE 5: ATTUAZIONE, ENTRATA IN VIGORE E PUBBLICAZIONE**

#### **5.1: ATTUAZIONE**

#### **5.2: ENTRATA IN VIGORE E PUBBLICAZIONE**

### **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale ogni istituto scolastico rende pubblico il suo agire educativo e didattico, oltre che amministrativo, e che evidenzia, inoltre, le caratteristiche ambientali della scuola stessa.

La Carta rappresenta uno strumento per informare e promuovere una fattiva collaborazione tra scuola, famiglia e territorio, nel rispetto delle specifiche funzioni e competenze.

Essa spiega:

- cosa è la Scuola;
- come funziona;
- quali sono gli impegni verso gli alunni;
- i diritti degli alunni, delle famiglie e della comunità intera;
- le responsabilità che la Scuola chiede agli utenti di condividere.

L'Istituto Comprensivo Statale "Giovanni Antonio Muggianu" ritiene finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli articoli 3, 21, 33, 34 della Costituzione italiana:

Art. 3: È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art. 21: Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

Art. 33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione. Senza oneri per lo Stato.

Art. 34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

Inoltre, la seguente Carta fa propri i principi fondamentali riportati nel dispositivo ministeriale di "uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza ed integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale", garantendone la concreta attuazione nei successivi capitoli.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **I) Uguaglianza e imparzialità**

La scuola assicura a tutti uguaglianza di trattamento nell'erogazione del servizio scolastico senza discriminazioni di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni operatore ha totale rispetto dei diritti dello studente.

La pari opportunità formativa sarà garantita attraverso l'adozione di:

- a. criteri stabiliti nelle opportune sedi collegiali;
- b. iniziative didattiche curriculari (modifiche ed integrazione dei programmi – art. 2 D.P.R. 419/74) funzionali alla conoscenza di storia e cultura dei paesi di provenienza degli studenti non italiani;
- c. soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religione diversa da quella cattolica;
- d. collaborazione con ASL ed Enti locali nel rispetto della legge 104/92, allo scopo di garantire eventuale assistenza a soggetti in difficoltà, assistenza ed integrazione ad alunni in situazione di handicap psicofisici;
- e. provvedimenti atti a segnalare agli organi competenti eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

### **II) Regolarità del servizio**

La scuola garantisce la regolarità del servizio, assicurandone l'essenziale funzionalità anche in presenza di situazioni di conflitto sindacale e di assenza del personale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. Le

famiglie, per tutelare i minori, saranno avvisate prima dello sciopero nei termini stabiliti dalla normativa;

In presenza di conflitti sindacali o agitazioni studentesche, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, la Scuola si impegna a garantire:

- a. ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzazione dei diversi canali (albo della scuola, diario dello studente, comunicazione scritta) sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- b. i servizi essenziali di custodia e vigilanza, specie in presenza di soggetti non autonomi per età o condizione psico-fisica;
- c. i servizi minimi essenziali di Segreteria e Amministrativi.

### **III) Accoglienza, integrazione e continuità**

La scuola si impegna 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.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri e a quelli diversamente abili. Progetti specifici di accoglienza e continuità educativa e didattica sono inseriti ogni anno nel POF (Piano dell'Offerta Formativa).

La scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- a. iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, Regolamento di Istituto, Piano dell'Offerta Formativa a tutti gli alunni nuovi iscritti e ai genitori;
- b. iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso test e questionari per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica;
- c. l'organizzazione, entro la prima settimana di lezione, di un incontro tra i genitori degli alunni nuovi iscritti e i docenti del Consiglio di Classe per una prima reciproca conoscenza;
- d. le iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, comunque su quei temi che il Collegio dei Docenti avrà individuato come prioritari;
- e. soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative a tutti gli studenti coerentemente con il Piano dell'Offerta Formativa.

Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria: la scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti delle scuole primarie e dell'infanzia, realizza iniziative di conoscenza e accoglienza rivolte ai bambini che passano dalla scuola dell'infanzia alla scuola primaria.

Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado: la scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti dei due ordini di scuola, mette in essere iniziative di conoscenza e accoglienza rivolte ai bambini che passano dalla scuola primaria alla scuola secondaria di 1° grado.

Raccordo Scuola Secondaria di 1° grado/Scuole Secondarie di 2° grado: la scuola, per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, realizza il Progetto Orientamento con lo scopo di fornire agli alunni le conoscenze necessarie per scegliere il percorso scolastico in armonia con le proprie attitudini.

#### **IV) Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

La scuola riconosce all'utente il diritto di scelta tra le diverse proposte delle varie scuole dello stesso livello.

L'Istituto Comprensivo Statale "Giovanni Antonio Muggianu" garantisce:

- a. l'iscrizione a tutti coloro che ne facciano richiesta, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna struttura, nel rispetto della Legge n. 626/94 e in conformità ai criteri espressi dagli OO.CC. In particolare, l'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal Dirigente Scolastico sulla base delle determinazioni del Consiglio di Istituto e del Collegio dei Docenti. L'Istituto Comprensivo Statale "Giovanni Antonio Muggianu" esclude la possibilità che l'utente possa richiedere l'iscrizione o l'assegnazione a uno specifico corso. In caso di eccedenza di domande si ricorrerà ai criteri deliberati dal Consiglio di Istituto;
- b. l'impegno a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica;
- c. la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (Enti locali, associazioni di volontariato, equipe socio-psico-pedagogica) al fine di coordinare interventi sinergici, nel rispetto dei ruoli e delle funzioni;
- d. forme di monitoraggio nei confronti dei propri iscritti con l'obiettivo di orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione e conseguenti strategie didattiche "mirate", a cura del Consiglio di Classe.

#### **V) Partecipazione, efficienza e trasparenza**

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

Il diritto di accesso è garantito dalle norme previste dalla Legge 241/90, modificata e integrata dalle leggi n. 15 del 11/02/2005 e n. 69 del 18/06/2009, e dal D.P.R. n. 352 del 27/06/92, DPR n. 184 del 12/04/2006.

L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, adotta criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

Verranno pertanto fornite:

- a. una bacheca generale di Istituto dove saranno affissi permanentemente una copia dell'orario generale delle lezioni; l'organigramma della Presidenza; il piano di evacuazione in caso di calamità; saranno tenuti affissi, per un minimo di dieci giorni, le delibere del Consiglio di Istituto, del Collegio dei Docenti;
- b. una bacheca per i servizi offerti alla scuola da soggetti esterni (iniziative culturali, sportive, ecc.);
- c. una bacheca del personale ATA contenente permanentemente l'organigramma e le mansioni, le turnazioni, le attività di manutenzione, gli incarichi speciali;

- d. una bacheca del personale docente contenente l'organigramma dei coordinatori didattici, dei responsabili di laboratorio, di biblioteca e del responsabile della palestra; l'elenco del personale docente con la materia insegnata, l'orario di servizio, quello delle lezioni; l'orario di ricevimento dei singoli docenti e quello delle disponibilità;
- e. una bacheca sindacale per tutti i dipendenti.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce e 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.

## **VI) Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della coscienza morale e civile degli alunni.

La programmazione educativa e didattica assicura il rispetto della libertà di insegnamento e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei diversi piani di studio.

L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto con gli altri operatori.

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. L'aggiornamento è un diritto-dovere che permette al docente non solo di adeguare le proprie conoscenze, ma anche di acquisire gli strumenti necessari per affrontare con competenza i propri compiti.

L'Istituto garantisce e 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 e/o autonomamente definite dal Collegio dei Docenti.

L'aggiornamento e la formazione in servizio costituiscono un diritto e un impegno per tutto il personale scolastico.

All'interno dell'Istituto operano gli Organi Collegiali previsti dagli articoli 5-15 del T.U. del 1994.

## **PARTE 1: AREA DIDATTICA**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle

attività educative 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.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze, anche di tipo economico, dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare agli alunni nelle ore extra scolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

L'Istituto Comprensivo Statale "Giovanni Antonio Muggianu" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- ***Piano dell'Offerta Formativa (POF)***
- ***Programmazione educativa e didattica***
- ***Piano di lavoro individuale***
- ***Patto Educativo di Corresponsabilità (Contratto formativo)***
- ***Regolamento di Istituto e regolamenti interni***

### ***1.1: Piano dell'Offerta Formativa (POF)***

Il POF è il documento che rappresenta l'offerta formativa dell'Istituto, fissa criteri generali, definisce obiettivi, indica strategie, propone sistemi di valutazione, che hanno complessivamente potere vincolante per l'intera comunità scolastica e per le corrispondenti attività programmatiche di competenza dei Consigli di classe. Per sua natura costituisce l'identità culturale dell'istituzione scolastica ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa adottata nell'ambito della propria autonomia.

Il POF è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di Istituto.

Il POF è redatto e pubblicato ogni anno entro il primo mese di lezione ed è consultabile all'albo di ogni plesso dell'Istituto e, in Internet, nel sito dell'Istituto.

Il Collegio dei Docenti nella sua prima seduta d'inizio anno scolastico, può confermare, proporre aggiornamenti, modifiche e integrazioni al POF che debbono essere approvati entro la successiva seduta.

Il Collegio dei Docenti, all'inizio di ogni anno scolastico, approva il piano delle attività annuali e il calendario delle attività degli organi collegiali, delle commissioni di lavoro e dei dipartimenti che, di anno in anno, faranno parte integrante del POF.

In particolare, il POF:

- a. esplicita i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delle attività didattiche;
- b. al fine di armonizzare le attività dei Consigli di Intersezione, Interclasse e di Classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici;
- c. elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, gli interventi di sostegno, di recupero, di potenziamento;
- d. informa l'utenza sulla programmazione educativa.

### ***1.2: Programmazione educativa e didattica***

Il **Collegio dei Docenti**, quale responsabile della qualità delle attività educative e didattiche, composto dagli insegnanti della scuola dell'infanzia, primaria, secondaria di primo grado, si articola in:

- a. **dipartimenti** (aree disciplinari) che traducono le linee generali deliberate dal Collegio in percorsi formativi di disciplina e avanzano proposte di innovazione e di iniziative.
- b. **funzioni strumentali e commissioni di lavoro** istituite per rispondere a esigenze connesse con la progettazione di particolari iniziative (continuità educativa, orientamento scolastico, progetto accoglienza alunni, inserimento alunni diversamente abili, intercultura, ecc.).

Dipartimenti e commissioni sono presiedute da un coordinatore incaricato dal Dirigente Scolastico con un atto formale di nomina.

Il Collegio dei Docenti si impegna affinché:

- a. i principi educativi espressi nel POF siano tradotti in percorsi formativi dai vari Consigli di classe;
- b. le metodologie siano coerenti con gli obiettivi generali e quelli specifici di disciplina.
- c. le tecniche d'insegnamento utilizzate siano molteplici ed intenzionali.

Il Collegio dei Docenti individua gli obiettivi legati ai valori civili e culturali e garantisce percorsi formativi correlati ai programmi di studio e relativi a: educazione alla legalità, alla salute, al rispetto dell'ambiente, all'intercultura, alle pari opportunità, al rispetto dei diritti umani e all'educazione stradale.



Il Collegio dei Docenti persegue le proprie finalità educative e didattiche consentendo un utilizzo ordinato e disciplinato delle proprie risorse strutturali e strumentali e favorendo iniziative idonee a potenziare il rapporto con il territorio e con le scuole superiori.

Il Collegio dei Docenti garantisce il raggiungimento degli obiettivi educativi e didattici attraverso:

- a. la flessibilità delle strategie e la loro finalizzazione al recupero dello svantaggio culturale, alla piena integrazione, alla valorizzazione delle eccellenze, all'adeguamento della didattica ai diversi stili cognitivi;
- b. l'osservanza delle norme collegialmente stabilite;
- c. il massimo di autonomia nella ricerca e sperimentazione di propri itinerari didattico/educativi e nella risposta idonea alla soluzione di problemi specifici di classe, di gruppi, di singoli allievi.

**Il Consiglio di Classe** traduce le decisioni del Collegio dei Docenti programmando la scelta dei contenuti culturali delle discipline e tenendo presente che:

- a. i contenuti delle singole materie non sono fine dell'insegnamento ma strumento indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi e il perseguimento delle finalità generali dell'azione educativa e didattica;
- b. le indicazioni nazionali dei curricoli sono la cornice di riferimento all'interno della quale ogni Consiglio di Classe effettua le scelte funzionali al raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

Ogni docente è tenuto a presentare al Consiglio di Classe la programmazione disciplinare che deve essere armonizzata, funzionalizzata e formalizzata in un unico documento, come programmazione annuale complessiva della classe (o piano annuale di lavoro), conforme alle direttive del POF, a cura del docente coordinatore della classe;

La programmazione, elaborata e approvata dai Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe:

- a. delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- b. utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dai Consigli di Intersezione, di Interclasse, di Classe e dal Collegio dei Docenti;
- c. è sottoposta periodicamente a verifica e valutazione dei risultati, per adeguare gli interventi didattici alle esigenze formative che emergono durante l'azione educativa e didattica: perciò è considerata uno strumento flessibile e integrabile in itinere, sia per iniziativa del singolo docente sia per intervento del Consiglio di Classe.

### ***1.3: Piano di lavoro individuale***

Il Piano di lavoro individuale di ogni singolo docente delinea il percorso di insegnamento della singola disciplina nella classe, gli obiettivi da raggiungere, le metodologie da seguire e le azioni di recupero eventualmente necessari.

### ***1.4: Patto Educativo di Corresponsabilità (Contratto formativo)***

Scuola e famiglia, ognuna con compiti propri, concorrono alla costruzione di una realtà scolastica funzionale alla crescita e alla maturazione degli alunni.

L'intesa Scuola-Famiglia si esplicita nel Patto Educativo di Corresponsabilità che costituisce la condivisione delle finalità e dei valori, dei diritti e dei doveri dell'Istituzione scolastica e delle famiglie, rendendo trasparente il progetto educativo.

In ogni assemblea di classe ad inizio anno le famiglie vengono messe a conoscenza dai docenti della proposta della Scuola (obiettivi formativi, contenuti culturali prescelti e modalità di attuazione).

Il Patto Educativo, elaborato in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali, rende note le distinte competenze delle tre componenti: allievo, docente, genitore.

### ***1.5: Regolamenti interni (Regolamenti di Istituto)***

La Scuola elabora i Regolamenti interni differenziati per ordine di scuola che comprendono, oltre alle modalità di funzionamento, le norme relative alla sorveglianza sugli alunni, al comportamento e alle assenze degli stessi, all'uso degli spazi interni ed esterni, al rispetto e alla conservazione delle strutture e delle dotazioni, alle modalità di comunicazione con i genitori degli alunni, all'orario scolastico.

Ad esso debbono attenersi sia il personale della Scuola sia gli utenti.

Nei Regolamenti, inoltre, sono definite in modo specifico:

- a. le modalità di comunicazione con i genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- b. le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla Scuola o richieste dai genitori, dei Consigli di Intersezione, di Interclasse, di Classe e del Consiglio di Istituto;
- c. il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti;
- d. i criteri relativi alla formazione delle classi.

Ogni genitore può proporre suggerimenti e modifiche che saranno esaminati dagli organi preposti.

## **PARTE 2: SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- trasparenza
- efficienza
- cortesia
- linguaggio chiaro e comprensibile
- informatizzazione
- flessibilità oraria
- celerità delle procedure.

L'informazione degli utenti è declinata attraverso le seguenti modalità:

Nell'atrio principale sono collocati l'albo di istituto e l'albo sindacale.

Nel sito web dell'Istituto sono pubblicati:

- a. l'orario dei docenti;
- b. l'orario, le funzioni e la dislocazione del personale ATA;
- c. l'elenco dei collaboratori del Dirigente Scolastico e le loro funzioni;
- d. l'organigramma dell'istituto (incarichi, funzioni strumentali, ecc.);
- e. la composizione degli organi collegiali;
- f. gli atti di convocazione del Consiglio di Istituto;
- g. l'organico del personale docente e ATA.
- h. Il Regolamento di Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione all'albo.  
Per comunicazioni più dirette o mirate, l'Istituto farà ricorso o al servizio postale o a comunicazioni scritte diffuse tramite gli alunni.

L'istituto utilizza il proprio sito web a supporto della didattica, della documentazione, dell'informazione.

L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici, secondo la contestualità delle successive disposizioni.

L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

Il diritto di accesso ai sensi della Legge 241/1990 è regolamentato secondo la normativa vigente.

Il diritto alla privacy è regolamentato dalla legge 675/1996 e dai regolamenti vigenti.

Da settembre a giugno, la Segreteria riceve i genitori e il personale nei seguenti orari:

<i>lunedì</i>	<i>martedì</i>	<i>mercoledì</i>	<i>giovedì</i>	<i>venerdì</i>	<i>sabato</i>
11:00-13:00	11:00-13:00	11:00-13:00	11:00-13:00	11:00-13:00	11:00-13:00

Nel mese di luglio e nelle prime tre settimane di agosto, i genitori e il personale sono ricevuti secondo il seguente orario:

<i>lunedì</i>	<i>martedì</i>	<i>mercoledì</i>	<i>giovedì</i>	<i>venerdì</i>
11.00-13.00	11.00-13.00	11.00-13.00	11.00-13.00	11.00-13.00

(Per esigenze particolari è possibile fissare un appuntamento in orari diversi).

Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi cura il regolare svolgimento delle attività di ufficio, si occupa della gestione patrimoniale e finanziaria e riceve il pubblico su appuntamento.

La Segreteria, oltre ad occuparsi della gestione amministrativa del personale docente e ATA, è a disposizione dell'utenza per fornire informazioni sulle scuole, per rilasciare certificati, attestati, per iscrizioni, trasferimenti, ecc.

Assicura i seguenti standard relativi alle procedure di competenza:

- a. rilascio di certificati alle famiglie: entro 5 giorni dalla richiesta scritta;

- b. rilascio di certificati al personale: entro 5 giorni dalla richiesta scritta;
- c. iscrizioni, attestati, diplomi: nei termini di legge;
- d. copie di documenti: entro 5 giorni dalla richiesta scritta.

Il Dirigente Scolastico riceve, generalmente su appuntamento, durante gli orari di apertura degli uffici o in altri da concordare.

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

L'ufficio e le Scuole dell'Istituto rispondono ai seguenti numeri:

plesso	telefono
Scuola Secondaria di 1° grado Direzione Segreteria	0784/98808
Scuola Primaria	0784/98730
Scuola dell'Infanzia ("Su Rimediù")	0784/999126
Scuola dell'Infanzia ("Gollai")	0784/999241

### **PARTE 3: CONDIZIONI AMBIENTALI**

L'Istituto è composto da quattro plessi dotati di spazi cortilivi e/o verdi con aule sufficienti a contenere le classi attualmente previste.

Esse sono normalmente dotate degli arredi necessari.

L'Istituto garantisce la sicurezza, l'igiene, l'accoglienza.

Ogni scuola utilizza per le lezioni di educazione motoria e fisica le proprie palestre e/o gli spazi pertinenti.

Le attività relative ad interventi strutturali e di manutenzione necessari a garantire la sicurezza dei locali sono a carico del Comune, tenuto per legge alla loro fornitura e manutenzione.

Sono a carico del Dirigente Scolastico gli obblighi di natura organizzativa e gestionale, come la Formazione dei lavoratori, l'organizzazione dei Piani di Emergenza e la denuncia immediata di situazioni anomali o guasti di struttura e/o di servizi.

Ogni lavoratore è direttamente responsabile dell'assolvimento delle norme previste dal DL 626/94 e contenute nelle disposizioni impartite dal Dirigente Scolastico, il quale è responsabile della gestione del sistema di sicurezza.

Per ogni ambiente esiste una mappa di evacuazione coordinata con un piano aggiornato annualmente. In particolare, ogni docente deve istruire gli allievi relativamente alla normativa di sicurezza della scuola, deve segnalare qualunque pericolo insito nelle installazioni o impianti e deve rispettare e far rispettare il piano di evacuazione predisposto in ogni plesso.

## **PARTE 4: TRASPARENZA, RECLAMI DELL'UTENZA, VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

### ***4.1: Trasparenza***

La trasparenza dell'operato dell'istituto è garantita dal diritto di accesso ai documenti, sulla base della normativa prevista dal D. Lgs. 33/2013 "Legge sulla trasparenza della P.A."

### ***4.2: Reclami dell'utenza***

L'Istituto ritiene fondamentale chiarire i problemi, in prima istanza, direttamente nell'interazione alunno-genitore-personale della Scuola. Essa si adopera per incentivare la collaborazione con le famiglie improntata alla cultura della compartecipazione e della corresponsabilità.

In caso di mancato chiarimento si può ricorrere al Dirigente che opera per rimediare alle possibili disfunzioni.

Eventuali reclami, redatti utilizzando l'apposito modulo disponibile in ogni plesso, saranno recapitati, o inviati per posta, direttamente al Dirigente. Saranno presi in considerazione solo reclami non anonimi e firmati; ad essi il Dirigente risponderà ufficialmente con tempestività e, comunque, non oltre 15 giorni dalla data di arrivo.

Prima della risposta ufficiale, se oggetto del reclamo è un dipendente, il Dirigente è tenuto ad informarlo e ad ascoltare le motivazioni che questi presenterà.

Annualmente il Dirigente Scolastico riferisce al Consiglio di Istituto sui reclami ricevuti e sui successivi provvedimenti adottati.

### ***4.3: Valutazione del servizio***

Per valutare la qualità e l'efficacia del servizio, la scuola si impegna ad effettuare una rilevazione periodica mediante questionari rivolti al personale scolastico e agli utenti. Tali forme di monitoraggio della qualità del servizio sono condotte in modo tale da garantire la trasparenza nelle procedure adottate e prevedono sia una graduazione delle valutazioni sia la possibilità di formulare proposte.

Alla fine dell'anno scolastico, la funzione strumentale incaricata redige una relazione sull'attività svolta dalla scuola che viene sottoposta all'attenzione del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto.

La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

1. Ambiente scolastico: assenza di barriere architettoniche; pulizia e igiene in tutti gli ambienti; spazi idonei per accogliere gli alunni prima dell'inizio delle lezioni e durante le pause; aule speciali adeguatamente attrezzate; elaborazione piano di evacuazione in base alla TU 81/08.

2. Organizzazione scolastica: orario scolastico, tempi di lezione, criteri di valutazione, uscite didattiche e visite di istruzione, formazione e aggiornamento, funzionamento delle strutture scolastiche, efficacia delle comunicazioni, svolgimento incarichi, POF, partecipazione dei genitori alle problematiche scolastiche che li riguardano; servizio trasporto; servizio mensa.
3. Area relazionale: Rapporti che vedono coinvolti Dirigente, DSGA, docenti, personale di segreteria, collaboratori scolastici, famiglie, alunni.
4. Insegnamento:
  - a. rispetto dell'alunno: accoglienza; valorizzazione delle diversità individuali; promozione dello "star bene a scuola, con se stessi e con gli altri"; adeguatezza dei compiti per casa; rispetto dei tempi e delle potenzialità di apprendimento; attività di recupero e/o potenziamento;
  - b. continuità educativa: informazioni tra scuola elementare e media con promozione di incontri tra docenti dei due ordini di scuola; orientamento scolastico; coordinamento degli insegnanti delle varie discipline;
  - c. informazione all'utenza: illustrazione della programmazione didattica; presentazione dei criteri di valutazione; accesso ai documenti didattici.
5. Servizi amministrativi:
  - a. rapporti col pubblico; celerità nelle procedure; disponibilità e gentilezza;
  - b. trasparenza: rispetto della Legge n.241/1990 e della Legge sulla privacy n. 196/2003;
  - c. flessibilità orario di servizio: garanzia al pubblico dell'apertura degli uffici al mattino dal lunedì al sabato; presenza del personale ausiliario e di un assistente amministrativo durante le attività di Consiglio di classe; informatizzazione dei servizi di segreteria.
6. Programmazione:
  - a. l'allievo ha il diritto-dovere di avere informazioni sugli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum; conoscere le attività svolte per raggiungerli; impegnarsi per perseguirli.
  - b. il docente ha il diritto-dovere di comunicare il proprio piano di lavoro; motivare il proprio intervento didattico; esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Attraverso l'analisi del monitoraggio effettuato, il Collegio dei docenti e il Consiglio d'Istituto verificano l'offerta formativa della scuola e propongono eventualmente modifiche e/o interventi migliorativi.

## **PARTE 5: ATTUAZIONE, ENTRATA IN VIGORE E PUBBLICAZIONE**

### ***5.1: 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.