



Repubblica Italiana
Regione Siciliana

ISTITUTO COMPRENSIVO
Infanzia ,Primaria e Secondaria di I grado
"SANTE GIUFFRIDA"

95129 CATANIA – Viale africa, 198 - Tel. 095-7465996 – fax 095/531508
Cod.Fisc.: 93203350876 - Cod.Mecc.: CTIC8A600V - e-mail ctic8a600v@istruzione.it
Sito web attivo : www.scuolagiuffridact.it



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI – I.C.S. “SANTE GIUFFRIDA” – CATANIA

Revisione e approvazione Consiglio di Istituto del 29/08/2023

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi , criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri , modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l’utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Sommario

PRINCIPI FONDAMENTALI.....	pag. 2
PARTE I – AREA DIDATTICA.....	pag. 3
PARTE II – SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	pag. 4
PARTE III – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.....	pag. 5
PARTE IV - SERVIZIO MENSA.....	pag. 5
PARTE V – PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	pag. 5
PARTE VI- ATTUAZIONE.....	pag.6

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana e i principi fondamentali in essi contenuti con particolare riferimento ai seguenti:

UGUAGLIANZA

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.

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni 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.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti di cittadinanza non italiana e agli alunni con disabilità.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si fa riferimento ai criteri deliberati dal Consiglio di Istituto e pubblicati sul sito dell'Istituzione scolastica alla sezione Regolamenti

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

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.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La progettazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, orientandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità. Essi perseguono l'acquisizione degli obiettivi di apprendimento e dei traguardi di competenza espressi nelle "Indicazioni Nazionali per il Curricolo" (D.M. 254 del 16 novembre 2012 in G.U. n. 30 del 5 febbraio 2013).

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. Le attività formative per il personale docenti saranno organizzate in coerenza con una pianificazione triennale degli ambiti di sviluppo e realizzate sulla base

delle attività previste dal Piano di Miglioramento e delle esigenze formative espresse dal personale docente e ATA.

PARTE I

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 m ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. In particolare il Curricolo di Istituto, elaborato in una dimensione di verticalità, costituisce il riferimento principale per l'elaborazione dei Piani di lavoro disciplinari.

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 dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, 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 da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o 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 ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

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

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti: Regolamento di Istituto, Rapporto di Autovalutazione (RAV), Piano triennale dell'offerta formativa, Piano di Miglioramento, Patto educativo di corresponsabilità, Piano Annuale dell'Inclusività

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) contiene: dati strutturali della scuola, quadri orari, organigramma e funzionigramma, mission e vision della scuola, progettazione curriculare ed extracurriculare, misure organizzative, piano di formazione del personale, declinazione specifica del Piano Nazionale Scuola Digitale. È in stretta relazione al Piano di Miglioramento triennale e al RAV elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare, regola l'uso delle risorse d'Istituto, prevedendo l'organico di personale docente ed ATA, e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

REGOLAMENTO DI ISTITUTO E REGOLAMENTO DI DISCIPLINA

Il Regolamento d'Istituto e tutte le integrazioni allo stesso e il Regolamento di Disciplina sono redatti con la collaborazione di tutte le componenti dell'Istituzione Scolastica e deliberati dal Consiglio D'Istituto. I documenti sono depositati agli atti dell'Istituto e pubblicati sul sito dell'istituzione scolastica. Essi forniscono le norme e le regole fondamentali di comportamento per tutti coloro che operano nell'Istituto.

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La programmazione didattica ed educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, propone percorsi formativi sempre più rispondenti alle inclinazioni personali degli studenti, nella prospettiva di valorizzare gli aspetti peculiari della personalità di ognuno. La scuola, quindi, struttura per i suoi studenti occasioni di apprendimento diversificate, promuove l'acquisizione degli strumenti necessari per apprendere a selezionare le informazioni e la capacità di elaborare metodi e categorie che siano in grado di guidare i percorsi personali, favorisce l'autonomia di pensiero degli studenti orientando la propria didattica alla costruzione di saperi a partire da concreti bisogni formativi.

Tenendo conto di questi e di altri elementi di contesto, l'Istituto Comprensivo elabora il Curricolo di Istituto e organizza le attività didattiche e formative improntandole al conseguimento degli obiettivi di apprendimento e

delle competenze indicate nel Profilo dello Studente al termine del primo ciclo di istruzione come riportato nelle "Indicazioni Nazionali per il Curricolo" (D.M. 254 del 16 novembre 2012 in G.U. n. 30 del 5 febbraio 2013).

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ

Il Patto educativo di corresponsabilità, fra scuola, studenti e famiglia, ha come finalità quella di rendere effettiva la piena partecipazione dei genitori. Con questo strumento le famiglie e coloro che ne esercitano la potestà genitoriale si assumono l'impegno di rispondere direttamente dell'operato dei propri figli, quando questi violino i doveri sanciti dal Regolamento d'Istituto e dallo Statuto delle Studentesse e degli Studenti, nell'ambito di una definizione più dettagliata e condivisa dei diritti e dei doveri dei genitori verso la scuola.

All'inizio di ogni anno scolastico, l'Istituzione scolastica proporrà adeguate iniziative per l'accoglienza dei nuovi studenti, per la presentazione e la condivisione del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto, del Patto educativo di corresponsabilità e del Regolamento di disciplina.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto Comprensivo Sante Giuffrida ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati:

- celerità delle procedure
- informazione, informatizzazione e trasparenza degli atti amministrativi
- tempestività dei pagamenti
- flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza

Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le specifiche procedure:

- Per l'iscrizione al primo anno della scuola dell'Infanzia e per le conferme negli anni successivi della stessa, per le quali non è prevista la procedura on-line, la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata presso gli uffici amministrativi nei giorni previsti.
- La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande.
- Per l'iscrizione on-line sarà previsto un servizio ausiliario per le famiglie sprovviste di competenze o di strumentazioni tecnologiche.
- Il rilascio dei certificati autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi (cioè al quarto giorno dalla richiesta) sia per quelli d'iscrizione e frequenza che per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Per ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati, ecc.).
- Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
- I documenti di valutazione degli alunni saranno visibili immediatamente, tramite il registro elettronico con apposita password consegnata ai genitori, il giorno successivo alla chiusura degli scrutini di tutte le classi.
- I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro tre giorni, tranne per quelli per i quali è prevista l'autocertificazione e il divieto di rilascio a privati.
- 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
- Il Dirigente scolastico riceve il pubblico preferibilmente su appuntamento.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendente il nome dell'istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per poter essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.
- Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione mediante pubblicazione di avvisi e notizie sul sito della scuola e sulla Bacheca del registro elettronico. In home page è presente, inoltre il link alla

sezione Amministrazione Trasparente contenente tutte In questa sezione del sito sono contenute tutte le informazioni, i documenti e gli atti che le Amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nel proprio sito internet nell'ottica della trasparenza, buona amministrazione e di prevenzione dei fenomeni della corruzione (L.69/2009, L.213/2012, Dlgs33/2013, L.190/2012).

L'orario di servizio del personale ATA e l'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Direttore SGA, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

PARTE III CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una frequenza e una permanenza confortevole per gli alunni e gli altri lavoratori. Il personale ausiliario si adopera per assicurare la costante igiene di tutti i locali scolastici.

Sono garantiti i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza: a) l'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio; b) la custodia degli oggetti appartenenti ai bambini; c) l'igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico; d) l'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità. In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali e a chiedere tutti gli interventi necessari al fine di ridurre il rischio e migliorare la sicurezza.

Oneri a carico dei comuni: l'Ente Locale è responsabile per gli immobili di competenza dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- adeguamento alle normative per la sicurezza sui luoghi di lavoro
- eliminazione delle barriere architettoniche
- sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate
- manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi
- servizio di riscaldamento e mensa

PARTE IV SERVIZIO MENSA

Il servizio mensa è presente solo in alcune sezioni di scuola dell'infanzia. Gli orari di lezione prevedono il tempo scuola con erogazione del servizio mensa a cura dell'Ente Locale e con contribuzione da parte delle famiglie.

PARTE V PROCEDURA DI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

a. Procedura dei reclami

La presentazione dei reclami è accettata dalla scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto. Ai sensi del D.M 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma scritta e devono contenere generalità, indirizzi e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

b. Valutazione del servizio

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

- grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- efficacia delle attività di recupero e sostegno;

- livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento professionale degli operatori;
- livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto Comprensivo il Nucleo Interno di Valutazione effettuerà una rilevazione, mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori e a tutto il personale docente e ATA, sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi ed didattici. Le risposte saranno analizzate statisticamente ai fini della rendicontazione sociale e nell'ottica del miglioramento continuo dell'istituzione scolastica.

PARTE VI ATTUAZIONE

La presente "Carta dei servizi" dell'Istituto Comprensivo Sante Giuffrida resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero e fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Essa può essere soggetta a revisioni e aggiornamenti annuali.

La Dirigente Scolastica
Dott.ssa Maria Concetta Lazzara