

# CARTA DEI SERVIZI

relativa alle Scuole dell'Infanzia, alla Scuola Primaria  
ed agli Uffici della Direzione Didattica Statale  
del 77° Circolo di Napoli

## **Nota preliminare**

Carta emanata con il Decreto del Presidente del Consiglio del 7 giugno 1995

### **D.P.C.M. 7 giugno 1995:**

**Art. 1.** – In attuazione dell'art. 2, comma D.L. 12 maggio 1995, n. 163, è emanato l'allegato schema generale di riferimento, denominato "Carta dei servizi della scuola", predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d'intesa con il Ministero della pubblica istruzione.

**Art. 2.** – I soggetti erogatori di servizi scolastici adottano, ai sensi dell'art. 2, comma 2, del D.L. 12 maggio 1995, n. 163, entro 120 giorni della data di entrata in vigore del presente decreto, le relative "Carte dei servizi", sulla base dei principi indicati dalla direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento, dandone adeguata pubblicità agli utenti e inviandone una copia al Dipartimento della funzione pubblica.

**Art. 3.** – Ai sensi della direttiva del presidente del Consigli dei Ministri del 27 gennaio 1994, il "Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi", istituito presso il Dipartimento della funzione pubblica, valuta gli standar di qualità adottati dai soggetti erogatori e indica se del caso, le correzioni da apportare.

**Art. 4.** – Il Dipartimento della funzione pubblica adotta iniziative di monitoraggio sull'attuazione del presente decreto e provvede ad inserire i risultati nella relazione annuale al Parlamento sullo stato della pubblica amministrazione, predisposta ai sensi dell'art. 30 della L. 28 ottobre 1970, n. 775 e successive modificazioni ed integrazioni. I risultati del monitoraggio sono, altresì, trasmessi ai servizi di controllo interno.

## PARTE I

### ***Che cos'è la carta dei servizi***

La Carta dei servizi della scuola è un documento nel quale vengono resi noti:

- i principi fondamentali ai quali questa istituzione scolastica ispirerà la propria attività;
- i fattori di qualità, ossia quelle caratteristiche che rendono il servizio soddisfacente;
- gli obiettivi ai quali dovranno tendere le proposte;
- gli strumenti per valutare l'attività svolta e mettere in atto azioni

migliorative ed eventuali correttivi;

i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni e per effettuare proposte di miglioramento.

La Carta dei servizi coinvolge tutte le componenti scolastiche: alunni, docenti, genitori, personale di segreteria, personale ausiliario, dirigente scolastico.

### ***Principi fondamentali***

La scuola della Repubblica ha come suo fine la formazione dell'uomo e del cittadino nel quadro dei principi affermati dalla Costituzione italiana, in particolare negli **articoli 3, 33 e 34** e ad essi si ispira la carta dei servizi della Scuola.

**Art.3** : E' 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.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.

### ***La scuola organizza il servizio in riferimento ai seguenti principi:***

#### ***Uguaglianza***

La scuola si impegna a perseguire il diritto allo studio nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità individuali, sociali, e culturali di ciascun bambino. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

#### ***Imparzialità e regolarità***

I soggetti che operano a vario titolo nella scuola agiscono secondo criteri di obiettività e di equità.

La scuola, nell'ambito delle proprie competenze si impegna ad assicurare la regolarità e la continuità del servizio delle attività educative, in base alle normative vigenti.

In caso di funzionamento irregolare, di interruzione o sospensione del servizio per motivi impreveduti, la scuola adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In caso di sciopero si adottano le procedure al momento previste dalle norme vigenti in materia.

#### ***Accoglienza ed integrazione***

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni, il loro inserimento e la loro integrazione. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni in situazione di handicap/svantaggio, agli alunni stranieri e agli alunni in fase di ingresso alle classi iniziali.

Ogni operatore scolastico svolge la propria attività nel rispetto dei diritti e della personalità degli alunni, avendo come fine il bene comune e il buon funzionamento della scuola.

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

La famiglia ha diritto di scegliere fra le scuole che operano nel territorio del Circolo o fuori di esso. La libertà di scelta si esercita nei limiti della ricettività di ciascuna di esse.

In caso di eccedenza di domande l'ammissione viene decisa in base ai criteri definiti dagli Organi Collegiali competenti.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza, di cui sono responsabili i genitori, 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 e trasparenza***

La scuola, anche per favorire la più ampia realizzazione dei contenuti della presente Carta, promuove la partecipazione e la collaborazione di tutte le componenti.

Essa, nel determinare le scelte organizzative (ad es. orario di funzionamento delle scuole, modalità di accesso alle strutture scolastiche...), si ispira ai criteri di efficienza, efficacia, e flessibilità; ricerca la semplificazione delle procedure e garantisce un'adeguata informazione sulle attività promosse: quanto sopra nel rispetto delle disposizioni di stato giuridico del personale e con il limite della riservatezza per quei casi nei quali è dovuta.

### ***Libertà di insegnamento ed aggiornamento***

L'autonomia nella progettazione, nelle scelte metodologiche, nella definizione dei contenuti, dei tempi e dei modi dell'attività didattica assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali.

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.

## **PARTE II**

### **Ruolo delle risorse umane interne al Circolo**

Il buon funzionamento della scuola dipende da una positiva interazione tra le varie componenti umane che operano all'interno del 77° Circolo, ciascuno per la parte di sua competenza.

### ***Dirigente scolastico***

Nella scuola dell'autonomia, il dirigente scolastico assicura la gestione unitaria dell'istituzione scolastica affidata e la finalizza all'obiettivo del raggiungimento della qualità del piano dell'offerta formativa. Inoltre

- rappresenta l'istituzione scolastica;
- presiede organi collegiali della scuola (collegio dei docenti, comitato di valutazione del servizio dei docenti, consiglio di interclasse, consiglio di intersezione, giunta esecutiva del consiglio di circolo);
- cura l'esecuzione delle deliberazioni prese dai predetti organi collegiali e dal consiglio di circolo o di istituto, promuove e coordina, nel rispetto della libertà di insegnamento, insieme con il collegio dei docenti, le attività didattiche, di sperimentazione e di aggiornamento nell'ambito del circolo;
- adotta o propone, nell'ambito della propria competenza, i provvedimenti resi necessari da inadempienze o carenze del personale docente, amministrativo e ausiliario;
- procede alla formazione delle classi e all'assegnazione ad esse dei singoli docenti sulla base dei criteri generali stabiliti dal consiglio di circolo o d'istituto e delle proposte del collegio dei docenti;
- coordina il calendario delle assemblee nel circolo o nell'istituto;
- tiene i rapporti con l'amministrazione scolastica nelle sue articolazioni centrali e periferiche, con gli enti locali che hanno competenze relative al circolo;
- cura l'attività di esecuzione delle normative giuridiche e amministrative riguardanti gli alunni e i docenti, ivi compresi la vigilanza sull'adempimento dell'obbligo scolastico, l'ammissione degli alunni, il rilascio dei certificati, il rispetto dell'orario e del calendario, la disciplina delle assenze, la concessione dei congedi e delle aspettative, l'assunzione dei provvedimenti di emergenza e di quelli richiesti per garantire la sicurezza della scuola e quanto altro previsto dal D. Lvo 297/1994.

In caso di assenza o di impedimento del dirigente scolastico, questo è sostituito dal docente vicario scelto ad inizio anno scolastico dal dirigente scolastico.

### ***Docenti***

La funzione docente è intesa come esplicazione essenziale dell'attività di trasmissione della cultura, di contributo alla elaborazione di essa e di stimolo alla partecipazione dei giovani a tale processo e alla formazione umana e critica della loro personalità. Espletano le altre attività connesse con la funzione docente, tenuto conto dei rapporti inerenti alla natura dell'attività didattica della partecipazione al governo della comunità scolastica. In particolare:

- programmano l'azione educativa e didattica, nel rispetto dei programmi ministeriali e della libertà di insegnamento, tenendo conto dei livelli di partenza, dei bisogni e degli interessi degli alunni;
- partecipano alla realizzazione delle iniziative educative della scuola, deliberate dai competenti organi;

- curano i rapporti con i genitori degli alunni delle rispettive classi, comunicano loro l'offerta formativa della scuola e li informano sull'andamento dell'attività attraverso colloqui individuali;
- curano il proprio aggiornamento culturale e professionale, anche nel quadro delle iniziative promosse dai competenti organi; partecipano alle riunioni degli organi collegiali di cui fanno parte;
- attuano la continuità del processo educativo attraverso la predisposizione di attività che tengano conto delle esperienze già effettuate nell'ambito della famiglia, della scuola dell'infanzia e della classe primaria precedente. In tale ottica costruiscono il raccordo didattico ed educativo con la scuola di ordine inferiore e superiore;
- compatibilmente con l'età degli alunni, coinvolgono gli stessi nelle scelte per le attività predisposte e li informano sugli obiettivi che devono raggiungere e sulla valutazione del lavoro svolto, rispettandone gli stili e i bisogni.

### ***Personale ATA (amministrativo e ausiliario)***

Assolve a funzioni amministrative, contabili e gestionali, strumentali, operative e di sorveglianza connesse alle attività delle istituzioni scolastiche, in rapporto di collaborazione con il dirigente scolastico e con il personale docente.

### ***Direttore dei servizi generali e amministrativi***

Svolge attività lavorativa di rilevante complessità ed avente rilevanza esterna. Sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativi-contabili e ne cura l'organizzazione sulla base di quanto disposto dal CCNL del 26.05.99. Firma gli atti di sua competenza e ha alle sue dirette dipendenze tutto il personale ATA dell'istituzione scolastica.

Ha un ruolo chiave nella progettazione di tutte le attività scolastiche che regolano la vita del Circolo: ad es. pianificazione dei fondi per la retribuzione delle attività aggiuntive di tutto il personale scolastico; distribuzione dei fondi ministeriali e comunali per le varie esigenze delle scuole quali acquisto e riparazione sussidi, acquisto materiale librario e facile consumo, effettuazione gite scolastiche; supporto nella progettazione finanziaria delle attività educative in orario scolastico e non previste dal piano dell'offerta formativa; gestione dei beni inventariati; predisposizione e gestione delle gare di appalto per acquisti nonché dei contratti relativi all'attività negoziale della nuova scuola dell'autonomia; preparazione dei lavori della Giunta Esecutiva e di quelli del Consiglio di Circolo;

### ***Assistente amministrativo***

Esegue tutte quelle attività che richiedono specifica preparazione professionale e capacità di esecuzione delle procedure anche con l'ausilio di strumenti di tipo informatico, sulla base di specifici compiti che gli sono assegnati dal direttore dei servizi generali e amm.vi per il buon funzionamento delle attività di segreteria. Svolge attività di diretta collaborazione con il direttore dei servizi generali e amministrativi, coadiuvandolo nelle attività di gestione dell'ufficio di segreteria e sostituendolo in caso di assenza. Ha rapporti con l'utenza, assolve anche i servizi esterni connessi con il proprio lavoro e svolge quanto altro previsto dal CCNL del 26.05.99.

### ***Collaboratore scolastico***

È addetto ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni e del pubblico; di pulizia e di carattere materiale inerenti l'uso dei locali degli spazi scolastici e degli arredi; di vigilanza sugli alunni, di custodia e sorveglianza generica sui locali scolastici, di collaborazione con i docenti. Svolge le mansioni di cui al CCNL 26.05.99 tra le quali

- sorveglianza degli alunni nelle aule, nei laboratori, e negli spazi comuni, in occasione di momentanea assenza dei docenti;
- concorso in accompagnamento degli alunni in occasione del loro trasferimento dai locali della scuola ad altre sedi anche non scolastiche ivi comprese le visite guidate e i viaggi di istruzione;
- pulizia dei locali scolastici, degli spazi scoperti, degli arredi e relative pertinenze;
- compiti di carattere materiale inerenti al servizio, compreso lo spostamento delle suppellettili;
- ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche e nell'uscita da esse.

In relazione alle esigenze emergenti nel sistema formativo, con riguardo anche all'integrazione di alunni portatori di handicap e alla prevenzione della dispersione scolastica, il personale ausiliario partecipa a specifiche iniziative di formazione e aggiornamento.

### ***Utenti***

Nella consapevolezza che la scuola per essere 'partecipata' ed espressione di tutte le sue competenze, è fondamentale che anche l'utenza (genitori e alunni) abbiano un ruolo attivo all'interno del percorso formativo, ciascuno per il proprio ruolo.

### ***Genitori***

- Si impegnano perché i propri figli frequentino regolarmente le lezioni e (*alunni scuola elementare*) assolvano assiduamente agli impegni di studio.
- Collaborano in sintonia con la scuola e in un'ottica di rispetto reciproco, alla realizzazione del Piano dell'Offerta Formativa, con particolare riferimento al programma didattico educativo della classe/sezione frequentata dal proprio figlio.
- Partecipano alla vita della scuola nei suoi vari momenti: organi collegiali, incontri periodici scuola-famiglia, attività scolastiche e momenti di formazione e fanno presente le proprie osservazioni, richieste o reclami con la stessa urbanità che il personale della scuola ha verso di loro.
- Seguono i propri figli per quanto loro necessario sul piano fisico, psichico, affettivo e scolastico, per la miglior crescita degli alunni sia umana che educativa.
- Aiutano i propri figli, in relazione alla loro età, a comprendere l'importanza di valori quali il rispetto degli altri e delle cose, il senso di responsabilità, la collaborazione e la solidarietà verso gli altri e i più deboli, l'impegno personale nell'attività scolastica.

□ Collaborano con tutto il personale scolastico per il rispetto delle modalità organizzative della scuola (ad es. per la scuola elementare, norme di comportamento, orari, esecuzione dei compiti a casa, ...) aiutando i propri figli a comprenderle e a seguirle.

### **Alunni** (compatibilmente con la loro età)

□ Hanno un comportamento educato e rispettoso verso i compagni e tutto il personale della scuola, senza arrecare danno fisico ad alcuno. Soprattutto verso i compagni in difficoltà o in situazione di handicap, gli alunni mantengono un comportamento di comprensione, collaborazione e aiuto.

□ Osservano le disposizioni organizzative e di sicurezza della scuola di appartenenza e le norme del regolamento generale di circolo, nonché di quello specifico della scuola frequentata.

□ Utilizzano gli arredi, gli strumenti didattici e tecnologici in modo da non danneggiare il patrimonio della scuola.

□ Condividono la responsabilità di rendere accogliente l'ambiente scolastico, avendone cura come importante fattore di qualità della vita della scuola.

## **PARTE III**

### **Area didattica** (struttura generale)

Questo settore della vita scolastica viene elaborato e deliberato su base collegiale dai docenti dell'istituzione scolastica ed è articolato come segue.

#### **Piano dell'Offerta Formativa**

Il Piano dell'Offerta Formativa è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale di ciascuna istituzione scolastica; come tale esplicita la progettazione curricolari, extracurricolari, educativa ed organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia. È coerente con gli obiettivi generali ed educativi dei diversi tipi e indirizzi di studi determinati a livello nazionale; riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale, tenendo conto della programmazione territoriale dell'offerta formativa.

Più dettagliatamente in esso sono precisate:

le finalità istituzionali che la scuola persegue secondo i dettami nazionali;

le scelte didattico educative e organizzative, determinate alla luce degli Orientamenti e delle Indicazioni nazionali, nonché delle caratteristiche del territorio e delle risorse effettivamente disponibili;

le attività svolte nelle singole scuole;

organigramma del personale scolastico (in servizio per l'anno in corso) ed orari delle scuole;

piani o progetti formativi (a carattere permanente e non) a livello di sezione/classe, di scuola o di più scuole;

il Regolamento interno di Circolo (vedi successivo punto);

È elaborato dal collegio dei docenti attraverso un gruppo di lavoro a ciò delegato, sulla base degli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal consiglio di circolo,

tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi e dalle associazioni anche di fatto dei genitori. È adottato e deliberato dal Consiglio di Circolo.

### ***Informazione all'utenza sul Piano dell'Offerta Formativa***

Le linee generali del Piano dell'Offerta Formativa sono consegnate alle famiglie degli alunni all'atto dell'iscrizione e/o durante la presentazione delle scuole per i nuovi iscritti. Il Piano dell'Offerta Formativa può essere modificato o riconfermato per l'anno scolastico successivo.

Copia di esso è depositata presso la Direzione Didattica, dove può essere consultato oppure duplicato in sede a carico del richiedente al costo di € 0,50 per ogni facciata.

### ***Programmazione didattica***

Nella programmazione didattica sono scelte ed indicate le finalità, gli obiettivi, i contenuti, le indicazioni metodologiche relative ai singoli campi di esperienza e discipline, i mezzi, gli strumenti per l'analisi iniziale, la verifica 'in itinere' degli alunni.

Il primo livello di programmazione vede impegnati i docenti nell'assicurare una sostanziale equivalenza degli apprendimenti

proposti per gli alunni del Circolo a livello di stesso grado scolastico, alla luce delle mete finali nazionali e degli indicatori/criteri della scheda di valutazione (quest'ultima per gli alunni per i quali è prevista).

Successivamente i docenti di ciascuna sezione/classe integrano, completano e progettano la programmazione didattica sulla base, delle rilevazioni all'inizio delle lezioni, del contesto socio ambientale di provenienza degli alunni, delle esigenze degli stessi, delle reali disponibilità e risorse del territorio e della scuola.

La programmazione didattica per la scuola primaria è scandita a livello settimanale con incontri di due ore ciascuno.

### ***Informazione all'utenza sulla programmazione didattica***

La programmazione didattica viene elaborata entro il 30 ottobre dall'inizio delle lezioni e pubblicata entro il 30 novembre di ciascun anno scolastico. Copia di essa è depositata presso la Direzione Didattica, dove può essere consultata oppure duplicata in sede al costo di € 0,50 per ogni facciata.

### ***Regolamento interno di Circolo***

Il Regolamento interno di Circolo definisce gli aspetti organizzativi generali dell'istituzione scolastica (es. modalità di funzionamento degli organi collegiali, criteri per la formazione delle classi, vigilanza degli alunni durante l'ingresso, la permanenza e l'uscita da scuola, criteri per lo svolgimento di viaggi di istruzione,...). Il regolamento viene elaborato dal collegio dei docenti attraverso un gruppo di lavoro a ciò delegato ed è deliberato dal Consiglio di Circolo.

Copia di esso è depositata presso la Direzione Didattica del 77° Circolo di dove può essere consultato oppure duplicato in sede al costo di .....per ogni facciata.

## **Contratto formativo**

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata ai genitori e agli alunni (compatibilmente) dell'operato della scuola.

In questo senso esclude qualsiasi logica formalistica e burocratica, ma si ispira a principi di chiarezza e semplicità.

### Con i genitori

Gli insegnanti, nel corso della prima assemblea o consiglio di intersezione, interclasse, classe a struttura completa, illustrano ai genitori il Piano dell'Offerta Formativa, i vari progetti specifici e non, la programmazione didattica e ogni altro elemento utile, nonché le motivazioni del proprio operato.

In tale occasione, si preciseranno compiti ed impegni delle famiglie e degli alunni, al fine di favorire l'acquisizione, da parte di quest'ultimi, di una sempre maggiore consapevolezza, autonomia e responsabilità.

In presenza di rilevanti difficoltà dell'alunno, la scuola predispone un percorso didattico individualizzato i cui contenuti sono comunicati riservatamente ai genitori. Ugualmente l'andamento didattico individuale non è trattato in sede di assemblea dei genitori o di consiglio di intersezione, interclasse e classe a struttura completa..

Nel corso dell'anno sono programmati incontri per i genitori, attraverso assemblee di sezione/classe e colloqui individuali, per informarli sull'andamento complessivo delle attività scolastiche e dei progressi individuali conseguiti. I genitori si impegnano a partecipare a tali incontri, ad esprimere pareri e proposte, a collaborare nelle attività proposte e a seguire i propri figli per quanto di loro competenza.

### Con gli alunni

L'azione della scuola richiede sempre il coinvolgimento del bambino e la sua consapevolezza sugli apprendimenti da conseguire e i percorsi da effettuare per raggiungerli.

Per far conoscere l'offerta formativa agli alunni, migliorare la loro motivazione e partecipazione, la scuola utilizza una molteplicità di occasioni:

all'inizio dell'anno gli insegnanti illustrano, in modo compatibile con l'età, l'organizzazione della sezione/classe e delle attività, i materiali, le nuove discipline, gli spazi. Particolare attenzione viene posta nel momento di accoglienza dei nuovi alunni...;

all'inizio di ogni nuova esperienza significativa sul piano educativo e didattico e compatibilmente con l'età dei loro alunni, gli insegnanti fanno conoscere le motivazioni delle attività, i risultati formativi che si potranno conseguire, i tempi previsti, i materiali da utilizzare, le forme di impegno...

nel corso dell'anno si costruiscono progressivamente l'insieme delle regole a livello sia di singola scuola che di classe/sezione, sulla base e a completamento di quelle generali fissate dal regolamento interno di Circolo, delle consuetudini, dei comportamenti, che realizzano nella scuola un clima sociale positivo e che consentono a tutti, alunni e docenti, di stare bene a scuola;

la valutazione, sia quella 'in itinere' sia quella più formale di fine

quadrimestre, è utilizzata, nell'obiettività dei risultati raggiunti, come occasione per accrescere la consapevolezza dei risultati raggiunti e come orientamento per il successivo impegno personale. Le modalità di attuazione potranno essere varie e sempre didatticamente funzionali: semplici discussioni di gruppo o di sezione/classe, colloquio diretto tra docente e alunno

## PARTE IV

### **Servizi amministrativi**

La scuola, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi amministrativi, individua i seguenti fattori di qualità:

⇒ trasparenza

⇒ celerità delle procedure

Gli uffici di segreteria funzionano dal lunedì al sabato e garantiscono un orario di apertura al pubblico deliberato dal Consiglio di Circolo. Tale orario è modificabile in relazione alle varie esigenze.

### **Orario di funzionamento e di apertura**

Gli uffici di Segreteria sono aperti dalle ore... alle ore..... , dal al

Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

### **Orario di ricevimento del Dirigente Scolastico**

In considerazione della complessità di gestione della scuola dell'autonomia, considerata la flessibilità del suo orario di servizio e visti gli impegni all'esterno dell'istituzione scolastica, il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

### **Rilascio di documenti**

Il rilascio di certificati viene effettuato nell'orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 7 giorni previa richiesta scritta e motivata, salvo particolari ed eccezionali difficoltà.

I documenti di valutazione sono illustrati dai docenti e consegnati esclusivamente ai genitori, al termine di ogni quadrimestre, in appositi incontri collegiali. In caso di mancata partecipazione finale, tali documenti possono essere ritirati presso la Segreteria.

### **Informazione**

Presso la sede della Direzione Didattica sono predisposti:

spazio per gli atti amministrativi (graduatorie, supplenze,...) e per la pubblicazione della composizione degli organi collegiali;

bacheca del Consiglio di Circolo con spazio per l'affissione del regolamento interno di Circolo e delle delibere (o sintesi di delibera) del Consiglio di Circolo;

bacheca sindacale

Presso ogni scuola sono predisposti:

spazio per comunicazioni relative all'organizzazione della scuola (composizione degli Organi Collegiali a livello di Circolo e di singola scuola, comunicazioni relative al funzionamento della scuola,...);

bacheca sindacale;

spazio per informazioni relative ad iniziative organizzate da Associazioni, Enti, nel rispetto di quanto stabilito dal regolamento di Circolo.

Presso l'ingresso delle scuole e presso gli uffici di Segreteria, sono presenti operatori scolastici in grado di fornire le prime informazioni all'utenza. Il contatto degli organismi sopra indicati può avvenire anche telefonicamente.

## PARTE V

### **Condizioni ambientali della scuola**

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione adeguata del progetto formativo che la scuola propone. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. La Scuola richiede all'Ente Locale e alle istituzioni interessate il puntuale rispetto dei compiti che la normativa assegna per il suo regolare funzionamento.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante pulizia, igiene e custodia dei locali scolastici, nonché il supporto alle attività di sorveglianza.

Alla presente carta dei servizi verranno allegati i dati tecnici di ciascuna scuola, non appena completata la messa a norma degli edifici da parte dell'Ente Locale proprietario degli stessi.

Per ottenere altre indicazioni e altre certificazioni riguardanti anche l'agibilità dei locali scolastici, l'adeguamento alle norme di prevenzione antincendio, nonché il piano di evacuazione (cui peraltro questa Istituzione scolastica ha provveduto con le proprie forze in attesa di specifica consulenza da parte del competente ufficio comunale), è stata inoltrata apposita richiesta al Comune.

## PARTE VI

### **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

#### ***Procedura dei reclami***

In presenza di disservizi o di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta, gli utenti possono effettuare segnalazioni, secondo le modalità qui di seguito descritte.

Nel clima di collaborazione e di dialogo che caratterizza la vita della scuola, gli utenti si rivolgeranno al personale docente di sezione o classe o al docente fiduciario di ciascuna scuola.

Qualora il problema permanga o sia di particolare gravità o urgenza, potranno rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente

sporgere reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti.

Il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde 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 sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Circolo una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Non sono oggetto di analisi del Consiglio i reclami anonimi o riguardanti fatti "ad personam" in materia di didattica e comportamento personale. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio di Circolo sull'anno scolastico.

### ***Valutazione del servizio***

Per verificare il funzionamento del servizio offerto e per elevare il livello qualitativo, vengono offerte rilevazioni, sotto forma di questionari, riguardanti aspetti organizzativi, didattici e amministrativi, con la possibilità di formulare suggerimenti e proposte.

Le iniziative in questione sono promosse dal Collegio dei Docenti per quanto concerne gli aspetti educativi e didattici e dal Consiglio di Circolo per quanto riguarda l'organizzazione della vita della scuola.

I risultati saranno fonte di opportunità di miglioramento del servizio scolastico e costituiranno oggetto di verifica della Carta dei servizi.

I questionari possono altresì essere predisposti per attuare un sondaggio tra l'utenza o per ricercare proposte e/o suggerimenti per migliorare l'offerta formativa della Scuola.

## **PARTE VII**

### **Organigramma di funzionamento del Circolo**

La seguente sezione è composta da documenti che sono allegati alla carta dei servizi (vedi elenco), di anno in anno, in base alle modifiche che avvengono per modalità organizzative del Circolo o per disposizioni di legge.

Uffici di Direzione e Segreteria

Orari delle scuole e personale in esso impegnato

Docenti con compiti particolari

Consiglio di Circolo

Collegio dei Docenti

Consigli di Interclasse

Consigli di Intersezione

Comitato di valutazione dei docenti

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute in norma di legge o in contratti collettivi.

Qualora se ne ravvisi la necessità, nel rispetto della normativa vigente e su delibera del Consiglio di Circolo, potranno essere apportate modifiche alla presente Carta.