

La Carta dei servizi, espressione dell'autonomia progettuale della scuola, è un documento che si pone quale strumento per garantire la qualità del servizio scolastico, attraverso la trasparenza e la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale scolastico che degli utenti.

## **1. PREMESSA**

Il documento contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale dell'Istituto Omnicomprensivo Diodato Borrelli di S. Severina e Roccabernarda.

Esso contiene:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola;
- i fattori di qualità dei servizi erogati;
- i meccanismi di controllo del servizio offerto;
- le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare;
- eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

Ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

## **2. Contenuti della Carta dei Servizi**

- parte prima → Principi fondamentali
- parte seconda → Area didattica
- parte terza → Area amministrativa
- parte quarta → Condizioni ambientali
- parte quinta → Reclami e suggerimenti
- parte sesta → Valutazione del servizio

### **PARTE PRIMA**

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi, avendo come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione, si caratterizza per:

#### **UGUAGLIANZA**

In base al suddetto dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

## **IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

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

La scuola, elaborando il piano annuale delle attività e pubblicandolo all'albo e sul sito web, comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati.

I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

## **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

L'istituto omnicomprensivo Diodato Borrelli si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico.

Nella stesura del Piano Annuale per l'inclusività e degli strumenti ad esso collegato: Piano Educativo personalizzato e/o del Profilo Dinamico Funzionale, PDP, secondo le indicazioni stabilite, sono rispettati alcuni diritti inderogabili:

- ✚ il diritto alle diversità: tendere a considerare la diversità (qualsiasi essa sia) come un valore dal quale partire per attuare un progetto educativo che tenga effettivamente conto delle capacità espresse dal bambino e delle potenzialità che egli è in grado di esprimere;
- ✚ il diritto alle medesime opportunità educative: che non vuole dare a tutti in egual modo, ma offrire opportunità in base alle capacità, alle competenze ed alle abilità espresse;
- ✚ Il diritto allo studio: passare dal diritto di accesso (per cui ognuno deve essere messo in condizione di frequentare la scuola) al diritto di successo (per il quale ognuno deve avere l'opportunità di conseguire il livello di istruzione più alto di cui è capace).

## **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA**

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza ( regolamento di istituto e regolamento delle assenze) sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli ( personale docente, non docente, Dirigente scolastico) dalla ricerca di soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.

## **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

La scuola si adopera per una crescita responsabile dell'alunno tesa a garantire il suo successo formativo e a prevenire i disagi e gli insuccessi. Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo.

Pertanto nel nostro istituto ruoli-impegni-modalità di partecipazione alla vita scolastica di genitori/docenti/studenti si esplicitano attraverso:

- Piano dell'Offerta Formativa
- Patto di corresponsabilità scuola- famiglia consegnato all'inizio dell'anno scolastico e sottoscritto dalle parti coinvolte
- Regolamento di Istituto
- Statuto delle studentesse e degli studenti
- Carta dei Servizi
- Trasparenza degli atti amministrativi e formativi
- Stretto rapporto con servizi sociali, Asp, Istituzioni

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:

1. un proprio sito web
2. albi d'istituto
3. tabelle con l'indicazione dei diversi orari e delle attività della scuola
4. organigramma di Istituto e degli Organi Collegiali
5. dotazioni organiche del personale docente e A.T.A.
6. bacheche per l'informazione sindacale

## **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. La scuola promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

## **PARTE SECONDA**

### **AREA DIDATTICA**

#### **FATTORI EDUCATIVI**

- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle 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 diversi ordini e gradi dell'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 dell'utenza.
- Nella programmazione dell'azione didattico-educativa i docenti adottano, 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, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, dei rientri pomeridiani, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed anche delle proposte dei genitori.
- Inoltre si deve assicurare ai bambini e ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, al tempo libero, ad attività sportive, ricreative...
- Infine, nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.
- Il Regolamento di Istituto stabilisce le norme fondamentali della comunità scolastica per quanto riguarda l'organizzazione interna e i rapporti con l'ambiente culturale esterno. Si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche, nel rispetto delle funzioni e delle competenze specifiche di ognuno, per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto stesso.

## **PARTE TERZA**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di :

- accoglienza
- gentilezza
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- attenzione alle utenze particolari
- imparzialità.

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità
- ascolto e orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

**Trasparenza (241/90) e accesso agli atti:** a richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola.

Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60 del D. lgs. N.196/2003. Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due modalità:

1) l'accesso informale mediante richiesta verbale

2) l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 20 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni.

L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

#### **ACCESSO CIVICO (art. 5, D. Lgs n. 33/2103)**

E' il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni e dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente (art. 5, D. Lgs n. 33/2103) nei casi in cui l'Istituto Omnicomprensivo Diodato Borrelli ne abbia omissso la pubblicazione sul proprio sito web istituzionale.

La richiesta di accesso civico non è sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente, non deve essere motivata, è gratuita e va presentata al Responsabile della trasparenza DS Antonietta Ferrazzo secondo il modulo di richiesta pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente" sottosezione "Altri contenuti - accesso civico". Nei casi di ritardo o mancata risposta, il richiedente può ricorrere al dirigente del MIUR dell'ambito territoriale provinciale di CROTONE (o, in caso di incarico vacante, dal Direttore generale dell'USR Calabria), titolare del potere sostitutivo, ai sensi dell'articolo 5, comma 4, del D.Lgs n. 33/2013, che, verificata la sussistenza dell'obbligo di pubblicazione, provvede entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza. Il modulo dell'istanza al titolare del potere sostitutivo è disponibile nella sottosezione "Altri contenuti - accesso civico".

**Iscrizioni:** sono prodotte dai genitori on-line, nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero. Per facilitare la procedura di iscrizione funziona, presso la Segreteria dell'Istituto, il servizio di ausilio alle famiglie, secondo gli orari indicati preventivamente.

La Segreteria garantisce, comunque, il completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie.

**Rilascio certificati:** è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi; compatibilmente con le esigenze d'ufficio potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.

**Modalità di comunicazione:** Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico tutti i giorni:

- Mattina dalle ore 11. 00 alle ore 12.30
- Pomeriggio

Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 15.30 alle ore 16.30

Il Dirigente scolastico riceve il lunedì e il venerdì, previo appuntamento, dalle 12.00 alle 13.00. La scuola 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.

Presso l'ingresso e presso l'Ufficio delle relazioni con il Pubblico sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti; in particolare predisponendo, nei singoli plessi, bacheche per l'affissione di:

- norme per la sicurezza D.L. 81/2008
- l'orario di ricevimento
- composizione dell'organigramma
- ogni altra informazione utile.

## PARTE QUARTA

### CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto del Testo Unico D.L.81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti (Provincia, Comuni, ASP, ecc.), si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.

## PARTE QUINTA

### PROCEDURA DEI RECLAMI

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o del Direttore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Al termine di ogni anno scolastico il Dirigente e/o il Direttore espongono in una relazione tutti i reclami presentati e i conseguenti provvedimenti.

## **SUGGERIMENTI E PROPOSTE**

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite e-mail, all'indirizzo: [KRIC825009@istruzione.it](mailto:KRIC825009@istruzione.it) oppure [KRPC010002@istruzione.it](mailto:KRPC010002@istruzione.it)

## **PARTE SESTA**

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. La valutazione del servizio viene effettuata tramite questionari di gradimento rivolti a: alunni, genitori, personale scolastico, relatori/esperti esterni.

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**

**Dott.ssa Antonietta Ferrazzo**