



ISTITUTO COMPRESIVO
GIOVANNI PAOLO II

Via Padula, 2 84134 Salerno tel 089/712547 fax 089/712968
codice meccanografico SAIC8A6001 codice fiscale 95146370655

www.icgiovannipaolosecondosalerno.gov.it

[email:saic8a6001@istruzione.it](mailto:saic8a6001@istruzione.it)

Carta dei servizi

PRINCIPI FONDAMENTALI E ORGANIZZAZIONE GENERALE

La Carta dei Servizi scolastici è stata introdotta nell'ordinamento dal “Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995” (oggetto: Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"). La Carta dei Servizi è un documento pluriennale nel quale ciascuna scuola definisce e rende noto all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività. Essa è posta a tutela dei diritti dell'utenza in materia di corretta ed efficace erogazione del servizio e indica i principi fondamentali cui si ispira la scuola e a cui si deve attenere anche la complessiva attività programmatoria. La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione. Principi fondamentali Questa carta dei servizi fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale, che sono contenuti nel D.P.C.M. 7 luglio 1995.

PRINCIPI GENERALI

1. UGUAGLIANZA

Questa Scuola, nel rispetto di quanto sancito dalla Carta Costituzionale, s'impegna a realizzare il principio della discriminazione positiva e, quindi, a rimuovere gli ostacoli e i condizionamenti che limitano il completo sviluppo della personalità.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

Gli organi collegiali della Scuola, nell'ottica della promozione e del sostegno della cultura della collaborazione e del lavoro collaborativi, garantiscono:

La piena utilizzazione delle risorse professionali e strumentali interne alla Scuola;

L'offerta di interventi formativi sempre più qualificati e mirati, congruenti con le scelte operate per il miglioramento del servizio scolastico;

L'apertura al territorio mediante la partecipazione a progetti di rete e la stipula di convenzioni e contratti di prestazione d'opera con docenti ed esperti esterni.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Il regolamento di Istituto definisce le modalità d'accoglienza di alunni e genitori.

Ogni operatore scolastico ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi altrui

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni

Scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si seguiranno i seguenti criteri:

Accoglimento delle istanze relative ad alunni che abbiano fratelli o sorelle già frequentanti la stessa scuola; Territorialità: residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari.

Il regolamento di Istituto individua gli strumenti per una puntuale verifica del rispetto dell'obbligo scolastico.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

L'azione formativa della Scuola ha la sua matrice in una sistematica e costruttiva attività collegiale, espressione della partecipazione di tutte le componenti ad essa chiamate, finalizzata al perseguimento di un servizio efficiente ed efficace.

Il regolamento di Istituto disciplina le modalità per l'utilizzo dei locali scolastici e delle attrezzature.

Questa Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. L'organizzazione del servizio scolastico risponde a criteri di: efficienza, efficacia e flessibilità.

6. LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO, AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Le programmazioni educativo-didattiche, espressione della libertà d'insegnamento dei docenti, recepiscono e sviluppano le scelte programmatiche del Piano dell'offerta formativa in ambito educativo - curricolare extracurricolare e organizzativo, garantendo:

La piena formazione dell'alunno

La promozione delle sue potenzialità evolutive

Lo sviluppo armonico della sua personalità nel rispetto delle mete formative previste dalle Nuove Indicazioni Nazionali 2012

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.

Questa Scuola garantisce e organizza la formazione permanente del personale in collaborazione con altre Istituzioni, Università, Enti e Associazioni culturali, per la piena realizzazione del piano dell'offerta formativa.

PARTE SECONDA

7. AREA DIDATTICA

Questa Scuola programma interventi formativi coerenti e congruenti con le finalità istituzionali e i bisogni. Il Collegio dei Docenti programma e realizza attività che garantiscono percorsi formativi integrati, tra i diversi ordini di scuola, per un armonico sviluppo della personalità degli alunni. I Consigli d'intersezione/classe, con la presenza della componente genitori, formulano proposte ed esprimono pareri in ordine alle iniziative di ampliamento dell'offerta formativa, all'organizzazione del servizio alla scelta dei libri di testo, all'acquisto di strumentazioni didattiche, alle possibili soluzioni come risposta a specifiche problematiche connesse alla funzionalità del servizio scolastico. Il docente opera in coerenza con le scelte

operate a livello collegiale, garantisce razionali tempi di studio degli alunni, il rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo-didattica, assicura agli alunni, nelle ore extrascolastiche, tempo sufficiente da dedicare al gioco, all'attività sportiva, l'apprendimento di lingue straniere e arti. Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento, senza ricorrere ad alcuna forma d'intimidazione o di minaccia, di punizioni mortificanti.

8. DOCUMENTAZIONE

Questa Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei documenti richiesti dalla legge. Il Piano triennale dell'offerta formativa, aggiornato annualmente, a seguito dell'Atto di indirizzo del Dirigente scolastico è elaborato dal Collegio dei docenti, deliberato dal Consiglio di Istituto, esplicita l'idea di scuola e le scelte operate per realizzarla.

E' il documento nel quale si sostanzia tutta l'attività progettuale della scuola, educativa, curricolare, extracurricolare e organizzativa che assume una caratterizzazione specifica e assolutamente propria.

Il Regolamento, deliberato dal Consiglio di Istituto sentito gli altri organi collegiali, disciplina il servizio e detta criteri generali di funzionamento della Scuola. Le programmazioni educativo-didattiche, elaborate dai docenti di classi parallele, in continuità con le scelte operate dal Collegio dei Docenti e dopo l'accertamento dei livelli di conoscenza degli alunni di ciascuna sezione/classe, delineano il percorso formativo funzionale al raggiungimento delle mete fissate nel PTOF. Sono sottoposte sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

Ciascuna programmazione:

Sviluppa il curricolo di ciascuna disciplina/educazione;

Definisce gli obiettivi formativi, contenuti, metodi e strumenti;

Progetta attività di arricchimento del curricolo: obbligatorie e facoltative;

Prevede strumenti, tempi e modi del monitoraggio - verifica - valutazione del lavoro d'aula.

Il Piano di prevenzione dei rischi e promozione della sicurezza è predisposto dal dirigente scolastico, in collaborazione con i soggetti interni della scuola ed esterno alla scuola, normativamente individuati, di cui al Decreto legavo 81/08.

Il Piano contiene:

- Una relazione sulla valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute;
- L'individuazione delle misure di prevenzione e protezione attuate in conseguenza della valutazione;
- Il programma di attuazione delle misure di prevenzione;
- Il piano di evacuazione dei lavoratori in caso di pericolo grave e immediato.
- Il documento di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato

Il personale scolastico prende atto della documentazione relativa al D. L. n°81/2008 e si attiene alle disposizioni riguardanti i piani di rischio e di evacuazione.

L'accordo educativo, predisposto dai docenti di ciascuna sezione/classe, è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della Scuola. Si stipula tra il docente e le famiglie degli allievi, ma coinvolge l'intero consiglio d'interclasse, la classe, gli organi collegiali, gli enti esterni collegati alla Scuola.

Sulla base del contratto formativo elaborato nell'ambito e in coerenza con le mete formative:

Il docente illustra l'offerta formativa ed esplicita strategie e criteri operativi;

Il genitore conosce l'offerta formativa, esprime pareri e proposte, collabora nelle attività;

L'allievo conosce gli obiettivi educativo-didattici del suo curriculum.

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 secondo principi di 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

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. lg. 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 30 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.

ISCRIZIONI

Solo per la Scuola dell'Infanzia, la distribuzione dei moduli di iscrizione, nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero, viene effettuata presso la Segreteria dell'Istituto, secondo gli orari indicati preventivamente alle famiglie.

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

Per le iscrizioni on line (per la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di 1°), la Scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

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 garantiscono l'orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, secondo l'orario che annualmente viene adottato e reso visibile e pubblicizzato sul sito della scuola nei periodi di sospensione delle attività didattiche dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 13. Dalla 1 settimana di luglio alla 3^ settimana di agosto gli uffici sono aperti da lunedì a venerdì.

Il Dirigente scolastico riceve previo appuntamento, anche telefonico. 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 gli sportelli sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti; in particolare il sito è giornalmente aggiornato così da rendere ogni comunicazione visibile e tempestiva. In particolare:

- norme per la sicurezza D.L. 81/2008
- l'orario di ricevimento
- composizione degli organi collegiali
- 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 (Comuni, ASL, 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.

Plessi scolastici:

1. Torrione Alto Scuola secondaria di primo grado
C.A. Alemagna Scuola primaria
- 3 Carlo Collodi Scuola dell'Infanzia
4. Matteo Luciani Scuola primaria
- 5 S Margherita Scuola dell'Infanzia
- 6 Mans. Pirone Scuola primaria
- 7 Sala Abbagnano Scuola dell'Infanzia

Il plesso Monsignor Pirone è sede degli Uffici di Dirigenza e di segreteria.

Nel plesso è presente la scuola primaria; è dotato di un laboratorio di informatica, con 18 postazioni informatiche, un'aula polifunzionale per le attività espressive e un aula adibita a laboratorio musicale con 25 pianole. Ogni aula didattica è dotata di una LIM con relativa postazione informatica. Sussidi didattici e psicomotori per alunni disabili.

Le aule adibite alle attività didattiche hanno un'ampiezza e un arredamento, in media, rispondente alle norme di edilizia scolastica, il numero dei servizi igienici si rapporta a quello delle aule. L'edificio scolastico è fornito di uscite di sicurezza, porte antipanico, idranti ed estintori. Esternamente è circondato da un giardino non attrezzato e alberato nella zona perimetrale.

Il plesso Carlo Alberto Alemagna è costituito dalla scuola primaria.

E' presente un laboratorio d'informatica con 24 postazioni informatiche, un'aula polifunzionale dove si svolgono anche le attività motorie e/o musicali con specifici attrezzi e suppellettili anche per gli alunni disabili. Le aule adibite alle attività didattiche hanno un'ampiezza e un arredamento, in media, rispondente alle norme di edilizia scolastica, il numero dei servizi igienici si rapporta a quello delle aule. Ogni aula didattica è dotata di una LIM con relativa postazione informatica. Le uscite di sicurezza, fornite di porte antipanico, consentono una rapida evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

Estintori ed idranti sono disponibili in diversi punti dell'edificio.

L'edificio non presenta barriere architettoniche ed è circondato da spazi verdi con alberi nella zona perimetrale.

E' presente una struttura sportiva semicoperta

Il Plesso Carlo Collodi è costituito da 3 sezioni di scuola dell'infanzia con mensa e spazio non strutturato all'aperto.

Il Plesso Matteo Luciani è costituito dalla scuola primaria, dotato del laboratorio di informatica con 12 postazioni Informatiche e di un laboratorio per attività manipolative espressive finalizzate anche all'inclusione sociale e educativa degli alunni disabili. L'ampiezza delle aule, l'arredamento e il numero dei servizi igienici risponde, in media, alle norme di edilizia scolastica.

L'edificio scolastico è fornito di uscite di sicurezza, porte antipanico, idranti ed estintori, non presenta barriere architettoniche.

Il Plesso S Margherita è costituito da 5 sezioni di scuola dell'infanzia con mensa. Il refettorio è arredato con tavolini e sedie rispondenti alle misure di sicurezza e con tutto quanto occorre per accogliere i bambini della scuola dell'infanzia che usufruiscono del servizio di refezione scolastica. Esternamente è circondato da un giardino attrezzato con giochi e alberato nella zona perimetrale.

Il Plesso Sala Abbagnano vede la presenza della sola scuola dell'infanzia. Costituito da 4 sezioni con mensa. E' dotato di un laboratorio per specifiche attività espressive e di un'ampia palestra. Le aule adibite alle attività ludiche e didattiche sono ampie e luminose, l'arredamento è moderno e funzionale; un ampio refettorio arredato con tavolini e sedie rispondenti alle misure di sicurezza accoglie i bambini che usufruiscono del servizio di refezione scolastica. L'edificio non presenta barriere architettoniche

Il plesso "Torre Alto" accoglie la scuola secondaria di I grado con le sue 18 classi. Ogni aula didattica è dotata di una LIM con relativa postazione informatica. Sono presenti:

1 laboratorio informatico sede Test Center ECDL;

1 laboratorio multimediale

1 laboratorio scientifico
1 laboratorio musicale
1 laboratorio di ceramica
1 aula polifunzionale
1 palestra
Auditorium



PARTE QUINTA

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

. B- SUGGERIMENTI E PROPOSTE I

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: saic8a6001@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 rivolti a: alunni, genitori, personale scolastico, relatori/esperti esterni (bilancio sociale).