



Unione Europea



Repubblica Italiana



Regione Sicilia

REGIONE SICILIA - AMBITO TERRITORIALE N.3 PER LA PROVINCIA DI AGRIGENTO
ISTITUTO COMPRENSIVO « S. BIVONA »

Contrada Soccorso s. n. – tel./ fax 092571895 – 092573400

C.M. AGIC83600P 92013 MENFI (Ag) C.F. 92011610844

e-mail- pecagic83600p@pec.istruzione.it	e- mailagic83600p@istruzione.it	sito-web: www.icmenfi.it
---	--	---

CARTA DEI SERVIZI

Anno Scolastico 2019/2020

Verbale del Collegio dei docenti del 27/10/2020

Delibera n 1 del Consiglio d'Istituto del 29/10/2020



Unione Europea



Repubblica Italiana



Regione Sicilia

REGIONE SICILIA - AMBITO TERRITORIALE N.3 PER LA PROVINCIA DI AGRIGENTO
ISTITUTO COMPRENSIVO « S. BIVONA »

Contrada Soccorso s. n. – tel./ fax 092571895 – 092573400

C.M. AGIC83600P

92013 **MENFI** (Ag) **C.F. 92011610844**

e-mail- pecagic83600p@pec.istruzione.it	e- mailagic83600p@istruzione.it	sito-web: www.icsantibivona.edu.it
---	--	---

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi della scuola, introdotta con Decreto Legislativo del Presidente del Consiglio dei Ministri datato 07.05.1995, nasce dall'esigenza di rafforzare la garanzia di libertà dell'istruzione e di qualità offerta dal servizio scolastico pubblico, così come previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana. In particolare, la Carta, persegue due obiettivi fondamentali: la qualificazione dell'Offerta Formativa ed il miglioramento del rapporto tra i soggetti che vivono l'istituzione scolastica.

In virtù di questo documento, gli studenti, così come i genitori, vengono messi a conoscenza delle caratteristiche strutturali della scuola, delle tipologie di percorso formativo che affrontano i ragazzi, della qualità del servizio offerto, dai risultati che sono raggiungibili.

Le scuole che appartengono all'I.C. "Santi Bivona" assumono e operano nel rispetto degli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana che costituiscono l'essenza stessa della proposta educativa della scuola:

- Art. 3: "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali"
- 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 di tutti gli ordini e gradi"

- Art. 34: “La scuola è aperta a tutti. L’istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno il diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi”.

PARTE I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto Comprensivo “Santi Bivona” si ispira ai seguenti principi fondamentali:

1. Uguaglianza e imparzialità
2. Regolarità del servizio scolastico
3. Accoglienza e integrazione
4. Efficienza - trasparenza e partecipazione
5. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

1. **Uguaglianza e imparzialità.** La scuola si prefigge di operare secondo criteri di obiettività e di equità, non discrimina l'utenza per motivi che riguardano la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le condizioni psico-fisiche e socio-economiche, ma pone attenzione ai soggetti più deboli, per offrire a tutti pari opportunità. Per quanto riguarda l'inserimento degli stranieri viene assicurata attenzione alla loro cultura d'origine in un'ottica di pluralismo culturale. I docenti promuovono iniziative didattiche curriculari tendenti a valorizzare la cultura locale, in una prospettiva di sviluppo europeo, in cui la conoscenza della storia del proprio Paese serva a confrontarsi con la storia e la cultura di altri Paesi, comprendendone i valori.

2. **Regolarità del servizio scolastico.** La scuola garantisce, laddove possibile, il regolare funzionamento del servizio scolastico e la continuità dell'attività didattica ed educativa anche in situazioni di parziale erogazione del servizio stesso (assemblee sindacali del personale, elezioni, ecc.). In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero. La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola. In caso di funzionamento irregolare, di interruzione o sospensione del servizio per motivi imprevisti la scuola adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

3. **Accoglienza e integrazione.** Per le classi prime, la scuola, all'inizio delle lezioni propone attività di accoglienza per favorire l'inserimento degli alunni, organizza assemblee e colloqui con le famiglie che permettono di procedere ad una programmazione educativa - didattica che tenga in considerazione la continuità formativa del discente. Nei confronti degli alunni in situazione di handicap, il docente di sostegno, insieme al consiglio di classe, di interclasse o di intersezione interessato, predispone un percorso educativo individualizzato in base alla diagnosi funzionale, alle risorse presenti nella scuola e nel territorio, alle potenzialità dell'alunno. L'Ente Locale si fa partecipe del buon funzionamento della scuola erogando, in tal senso, i servizi di sua competenza.

4. **Diritto di scelta obbligo scolastico e frequenza.** La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo delle regolarità della frequenza. Per

quanto concerne la formazione delle classi si procederà secondo i criteri deliberati annualmente dal Consiglio d'Istituto. L'Istituto garantisce, nei confronti dei propri iscritti, forme di monitoraggio, tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione e conseguenti strategie didattiche mirate, a cura dei Consigli di Classe.

5. **Partecipazione, efficienza e trasparenza.** L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente, attraverso gli organi collegiali, gli incontri con le famiglie, la diffusione del Piano dell'Offerta Formativa, dei Regolamenti d'Istituto, della Carta dei Servizi, la pubblicizzazione delle iniziative scolastiche ed extra-scolastiche di particolare interesse per gli utenti, anche attraverso il sito dell'Istituto. L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, rispondono 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. L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92. Gli edifici e le attrezzature scolastiche possono essere utilizzate fuori dall'orario del servizio scolastico, per attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, sentito il parere del Consiglio d'Istituto.

6. **Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.** Ogni docente ha diritto alla libertà di insegnamento intesa come libertà di scelta dei contenuti, dei metodi e degli strumenti didattici, nel rispetto della formazione umana, culturale e sociale dell'alunno e in sintonia con la programmazione e le scelte educative del Collegio dei docenti. Al fine di rispondere alle esigenze di innovazione e di qualificazione della propria professionalità, i docenti e il personale Ata formulano proposte di aggiornamento, partecipano alle iniziative di formazione dell'Istituto, dell'Amministrazione scolastica, degli Enti e delle associazioni culturali. L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per tutto il personale.

PARTE II

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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto della *mission* della scuola.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità orizzontale e verticale nei tre ordini di scuola di base, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Nella scelta dei libri di testo, 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.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni e di assicurare agli alunni il tempo da dedicare anche ad altre attività. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate prioritariamente su gratificazione e valorizzazione.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

1. Piano Triennale dell'Offerta Formativa e i suoi allegati (Curricolo Verticale, Regolamento d'Istituto, Carta dei Servizi, Protocollo di Accoglienza Alunni stranieri)
2. Atti deliberativi e determine dirigenziali

Ciascun documento può essere scaricato gratuitamente dal sito della scuola o può essere fatta richiesta di fotocopiatura la cui spesa sarà a carico del richiedente.

Il P.T.O.F., predisposto con la partecipazione di tutte le componenti scolastiche, è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'Istituto ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che l'Istituto adotta nell'ambito della propria autonomia. In particolare regola l'uso delle risorse d'Istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata. Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Sulla base del patto educativo, elaborato in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali,

l'allievo è tenuto a conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;

Il docente è tenuto a:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

Il genitore è tenuto a:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività.

PARTE III

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola attua il servizio amministrativo tramite l'ufficio di Presidenza e di Segreteria.

Responsabili del servizio sono il Dirigente Scolastico e il Direttore dei Servizi Amministrativi coadiuvato dagli assistenti amministrativi. Il servizio amministrativo si fonda sui seguenti principi:

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy
- informatizzazione dei servizi di segreteria

Il servizio ausiliario viene svolto dai Collaboratori scolastici.

Iscrizione

Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Orari di apertura ufficio di segreteria

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio (vista la situazione epidemiologica, fino a nuovo avviso per essere ricevuti dagli uffici di segreteria bisogna prendere appuntamento tramite mail istituzionale: agic83600@istruzione.it.) L'orario è esposto all'albo della scuola all'inizio di ogni anno scolastico.

L'ufficio di presidenza riceve il pubblico tutti i giorni dalle 12.00 alle 13.00.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

PARTE IV

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

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.

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. In particolare devono essere garantiti i seguenti standard:

- pulizia accurata delle aule e dei servizi igienici, con interventi ripetuti durante la giornata;
- controlli periodici dei sistemi di sicurezza;
- presenza di cassette per il pronto soccorso e loro periodico controllo (Kit di Pronto Soccorso);
- nomina responsabile della sicurezza;
- documento di valutazione dei rischi e piano di riduzione degli stessi;
- prove di evacuazione nel corso dell'anno scolastico.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza nell'ambito del circondario scolastico della polizia municipale).

L'istituto verifica che il rapporto tra la superficie degli ambienti scolastici e il numero delle persone presenti risponda ai criteri di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

PARTE V

RICHIESTA INFORMAZIONI

Richiesta di informazioni e chiarimenti

La segnalazione di eventuali disservizi o proposte utili al miglioramento del servizio stesso, possono essere effettuate nell'orario di ricevimento del pubblico, telefonicamente, personalmente, o in forma scritta (debitamente firmata), anche per visionare od avere copie di atti e documenti (secondo le modalità previste dalla legge sulla trasparenza n.241/90).

- Le verifiche scritte sono a disposizione dei genitori che desiderano visionarle; se il genitore desiderasse visionarle a casa, può richiederne fotocopia all'insegnante interessato, anche per iscritto. Le fotocopie sono a carico del genitore.
- La scuola telefona a casa dell'alunno gratuitamente per problemi di salute.
- I dati sensibili relativi a personale (docente, ATA, e degli alunni) vengono tutelati ai sensi delle misure minime di sicurezza previste dal D.P.R. 318/89 in attuazione dell'art. 15 c2 comma 2 della L. 31\12\96 n. 675. In particolare il D.P.R. 318 definisce le misure minime da adottare per ridurre i rischi di distruzione e perdita dati, anche accidentale, accesso non autorizzato o il trattamento non consentito o difforme alle finalità della raccolta dei dati stessi

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 di seguito descritte:

– nel clima di collaborazione e di dialogo che caratterizza la vita della scuola, gli utenti potranno rivolgersi al personale docente o al docente responsabile di plesso.

- qualora il problema permanga o sia di particolare gravità o urgenza, il richiedente può rivolgersi al Dirigente Scolastico e sporgere eventuale reclamo.
- i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente (quelli orali e telefonici vanno successivamente formalizzati e sottoscritti). I reclami possono essere presentati agli interessati anche tramite il genitore rappresentante di classe.
- i reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, valutati il motivo e la fondatezza del reclamo, risponde con celerità attivandosi per risolvere il problema segnalato. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Le questioni relative al servizio mensa e trasporto, sono comunicate tramite la Direzione, agli Enti competenti, attivando specifiche procedure. Il Dirigente Scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

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

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

PARTE VI VALIDITÀ DEL DOCUMENTO E PROCEDURA DI MODIFICA

La Carta entra in vigore il giorno successivo alla data di pubblicazione all'Albo.

È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e farla osservare.

Vigono tutte le norme non contrarie o incompatibili con la presente Carta.

Le norme contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative o da parte del Consiglio di Istituto o attraverso il C.C.N.L o altre norme di legge. La Carta è soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.