



Distretto scolastico n°27

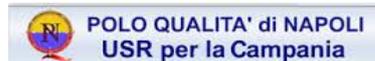
Istituto Comprensivo “Matteotti-Cirillo”

Via Baracca,23 –80028 Grumo Nevano (NA)

Tel. 081-8333911: Fax 081 5057569 C.F 80060340637.Cod. Mecc:NAIC897007

Email:naic897007@istruzione.it sito web:www.matteotti-cirillo.gov.it

NAIC897007@pec.istruzione.it



Carta dei Servizi

CARTA DEI SERVIZI

***PRESENTAZIONE DEI SERVIZI E
DELLE PRESTAZIONI ESSENZIALI
OFFERTI DALLA SCUOLA***

deI'I.C “MATTEOTTI-CIRILLO”

Grumo Nevano (NA)

A. S. 2016-2017

Dirigente Scolastico Prof.ssa Giuseppina NUGNES

Uffici Direzione Scolastica: Via Baracca, 23 80028 Grumo Nevano (Na)

Tel: 081.8333911 - Fax: 081.5057569

Via Quintavalle 081-8332764

Via Meucci 081-8332663

C.F. 80060340637 - Cod. Mecc: NAIC897007

email: naic897007@istruzione.it

PEC: NAIC897007@pec.istruzione.it

sito web: www.matteotti-cirillo.gov.it

La Carta dei servizi è il documento che 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 tutto il personale al rispetto di tali principi. Il modello di organizzazione e di gestione si basa su un codice etico che si riassume nel rispetto del codice disciplinare dei dipendenti pubblici adottando misure idonee a garantire lo svolgimento dell'attività nel rispetto della legge e a evidenziare ed eliminare tempestivamente situazioni di rischio. I principi ispiratori dell'attività dell'Istituto Comprensivo "MATTEOTTI-CIRILLO" di Grumo Nevano (NA) sono: il principio di efficacia ed efficienza, trasparenza e responsabilità con l'impegno a rendere pubblico il mancato o parziale raggiungimento degli obiettivi indicati insieme al principio del coinvolgimento e partecipazione degli stakeholder e del miglioramento continuo delle prestazioni complessive della nostra scuola. Questi principi rappresentano specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà e imparzialità, che qualificano il corretto adempimento di ogni prestazione lavorativa. Il personale della Scuola si impegna ad osservarli all'atto dell'assunzione con la consapevolezza di essere al servizio dello Stato e agire esclusivamente per il bene pubblico. L'IC si impegna a garantire piena trasparenza dell'attività svolta favorendo l'accesso alle informazioni a chiunque lo richieda con particolare attenzione alla gestione di dati sensibili (privacy). La tecnologia sta diventando il banco di prova del grado di attenzione della dirigenza alla trasparenza, e conseguentemente, alla legalità e al buon andamento della pubblica amministrazione e l'IC "MATTEOTTI-CIRILLO" con la predisposizione di questo documento si impegna a perseguire questa direzione.

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 (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 didattica, amministrativa e gestionale, i modi con cui nell'I.C. "MATTEOTTI-CIRILLO" si concretizza l'offerta formativa, nonché il patto d'intesa con le famiglie-utenti, nel quadro complessivo dei diritti e doveri nella scuola.

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 sua attività di programmazione.

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione: la scuola garantisce la salvaguardia dei principi di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione.

La carta illustra i servizi dell'I.C. MATTEOTTI-CIRILLO sia per quanto riguarda la didattica che per l'area amministrativa.

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

(Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)

Essa si compone di:

Parte I: **Area didattica:**

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)
- Curricolo verticale d'Istituto
- Patto educativo di corresponsabilità
- Piano Annuale dell'Inclusione (PAI)
- Programmazione Educativa
- Programmazione per competenze

Parte II: **Servizi Amministrativi**

Parte III: **Condizioni Ambientali della Scuola**

Parte IV: **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

Parte V: **Attuazione**

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 socioeconomiche.

Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate :

1. **COMODATO D'USO DEI LIBRI DI TESTO,**
2. **E DEGLI STRUMENTI MUSICALI,**
3. **SERVIZIO BUS PER ALUNNI DISABILI**

- **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

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

La scuola 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 e inclusione 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

Per realizzare il diritto alla buona qualità della vita scolastica è importante che tutti i soggetti coinvolti nell'azione educativa si impegnino a realizzare "lo star bene a scuola" e a fare in modo che le diversità non diventino disuguaglianze. Infatti, la MISSION dell'I.C "MATTEOTTI-CIRILLO" è : ***" Scuola attenta a leggere le differenze per scrivere uguaglianze ne rispetto della sostenibilità ambientale e della legalità"***

Si favoriscono in tal modo:

- la continuità formativa verticale con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità; iniziative atte a conoscere gli alunni delle classi prime attraverso incontri tra i docenti (scuola infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di primo grado); test e questionari per impostare la progettazione educativa e didattica;
- i colloqui con le famiglie per meglio conoscere gli alunni; particolare attenzione viene riservata alla conoscenza e all'integrazione degli alunni disabili e in situazione di disagio;
- le iniziative didattiche curriculari funzionali alla conoscenza della storia e della cultura dei Paesi di provenienza degli studenti non italiani;
- la contemperanza delle esigenze di studenti di religioni diverse da quella cristiana di confessione cattolica;
- i contatti con A.S.L. e gli Enti locali, allo scopo di garantire assistenza adeguata ad alunni con situazione di svantaggio;
- le iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi relativi al disagio giovanile, alla devianza, all'educazione alla salute, alle pari opportunità, all'intercultura, ai disturbi specifici dell'apprendimento e al disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali.

Iniziative nella Scuola dell'Infanzia

La scuola dell'infanzia ritiene particolarmente importante il momento dell'accoglienza e del primo periodo di inserimento nella scuola, poiché dalla qualità di questi due momenti, che conseguono al primo distacco dalla famiglia, dipenderà la fiducia che il bambino acquisirà nei confronti della scuola e, più in generale, negli altri.

Per favorire un buon inserimento, durante la prima settimana di scuola, le sezioni dei piccoli funzionano con orario ridotto ed i due insegnanti sono in compresenza.

Iniziative nella Scuola Primaria e Scuola Secondaria di Primo Grado

La prima conoscenza degli alunni si esplica attraverso il rapporto con le scuole di provenienza, che consentirà di acquisire gli elementi relativi al percorso educativo compiuto dal bambino:

- mediante il rapporto diretto degli insegnanti della scuola primaria con quelli della scuola dell'infanzia e con quelli delle scuole secondarie di primo grado;
- mediante incontri con le famiglie, in forme e modi da concordare.

Momento successivo fondamentale è la formazione delle classi: quanto più essa sarà basata su una buona consapevolezza ed informazione, tanto più sarà efficace, equilibrata e razionale la distribuzione degli alunni nelle classi, valorizzandone l'eterogeneità.

Gli insegnanti avranno grande cura nel promuovere fin dai primi giorni di scuola le condizioni di benessere in favore di chi vi accede per la prima volta.

Particolare impegno è prestatato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri e a quelli disabili, valorizzando le differenze come fattori di crescita culturale e sociale e sollecitando la rete dei servizi del territorio (ASL- neuropsichiatra..)

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra le scuole statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio...) e si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli (personale docente, non docente, Dirigente scolastico) da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri programmati con docenti e Dirigente Scolastico, nel corso dei quali viene presentato il POF triennale (Open day).

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì.

Il tempo scuola **della sc. Infanzia** è di 40 h. ore settimanali con servizio mensa, dalle ore 8:20 alle ore 16:20 ;

Per la **Scuola Primaria** l'istituto offre un tempo scuola di 28 h. settimanali distribuito su 5 gg lavorativi, dalle ore 8.15 alle ore 13.45 da martedì a venerdì; solo il lunedì l'uscita è alle ore 13.55

Per la **Scuola Secondaria di primo grado**:

- tempo scuola di 30 ore, dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 14.00:

Partecipazione

Il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili del rispetto 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.

Gli Organi collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, previa autorizzazione del Consiglio d’Istituto.

Trasparenza

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un’informazione completa e trasparente pubblicizzata anche sul sito web.

A tal fine il Dirigente Scolastico:

- nell’assemblea che precede le operazioni di elezione del rappresentante di classe e di sezione incarica il coordinatore di classe di presentare la progettazione della classe/sezione;
- convoca nel periodo di ottobre/novembre i Consigli con i rappresentanti di classe e di sezione per illustrare la situazione della classe e la progettazione didattica/formativa del Consiglio di classe/intersezione/interclasse e dei singoli docenti;
- predispone nella fase d’avvio dell’anno scolastico, sulla base dei criteri stabiliti dal Collegio dei docenti, il Piano annuale delle attività funzionali all’insegnamento e lo pubblicizza adeguatamente;
- convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della scuola;
- cura la pubblicazione sul sito della scuola tutti gli atti e provvedimenti adottati;
- le informazioni riguardanti i genitori e gli alunni vengono fornite on line o con avviso dettato sul diario o con apposito documento consegnato agli alunni;
- i docenti incontrano i genitori durante gli incontri scuola-famiglia programmati annualmente, durante colloqui personali, nonché durante le riunioni degli Organi Collegiali (Consigli d’Interclasse, di Classe, di Intersezione).

Efficienza

La Scuola organizza le proprie attività, ed in particolare l’orario di servizio di tutte le componenti, secondo criteri di efficacia e flessibilità dell’attività didattica e dell’offerta formativa.

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 Centrale e Periferica della Pubblica Istruzione.

Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione didattica e formativa è predisposta collegialmente dall’equipe dei docenti di classe, in modo che risulti aderente al curriculum di Istituto e al PTOF, che persegua le priorità descritte nel Piano di Miglioramento (PDM) e che soddisfi i reali bisogni dei propri alunni; assicura la libertà di insegnamento dei docenti, nel rispetto dei traguardi di sviluppo delle competenze e degli obiettivi formativi delle Indicazioni Nazionali per il Curriculum della Scuola dell’Infanzia, del Primo Ciclo di Istruzione e della Scuola Secondaria di Primo Grado; garantisce la formazione globale dell’alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi.

Modello 1

Della sua attuazione viene data informazione ai genitori durante le assemblee di classe, di interclasse e di intersezione.

L'aggiornamento e la formazione (corsi di formazione) costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione centrale e periferica, che assicura interventi organici e regolari anche in riferimento alla Carta del docente introdotta dalla legge 107/15. L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

PARTE I

AREA DIDATTICA

a. 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 delle finalità istituzionali.

b. Al fine di assicurare la continuità educativa, l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:

- incontri con i docenti degli alunni delle classi di passaggio;
- incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni;
- acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto;
- coordinamento dei curricoli e delle progettazioni didattiche;
-

costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

c. 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.

d. 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, in modo da evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

e. I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare agli alunni il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.

f. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.

1. POF TRIENNALE

Il PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa) è da intendersi come il documento con cui l'istituzione dichiara all'esterno la propria identità, nell'esercizio di funzioni che sono comuni a tutte le istituzioni scolastiche in quanto tali, ma al contempo la caratterizzano e la distinguono.

IL POFT contiene i dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare, educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, i processi di verifica e valutazione, i progetti. Insieme con il Regolamento d'istituto, il Regolamento di disciplina ed

Modello 1

il Regolamento dei Viaggi d'Istruzione, il POFT 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 e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

E' completato dal Piano di miglioramento triennale e dal RAV elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. 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.

2. REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'istituto comprende le norme relative a:

- modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali;
- contiene il regolamento del Consiglio d'Istituto, dell'Organo di Garanzia, del comitato per la valutazione dei docenti, concessione dei locali della scuola, regolamento dei laboratori della scuola, delle visite guidate, uscite didattiche e viaggi d'istruzione, regolamento degli acquisti.
- modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni;
- disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca;
- accesso agli edifici;
- pubblicizzazione degli atti;
- modalità di svolgimento delle assemblee di classe.

3. REGOLAMENTO DI DISCIPLINA

Il Regolamento di disciplina comprende le norme relative a:

- orario delle lezioni;
- giustificazione delle assenze;
- uscita dalla scuola;
- permessi di uscita;
- rispetto del patrimonio scolastico;
- rapporti alunni-docenti-genitori;
- diritti e doveri degli alunni;
- provvedimenti disciplinari;
- comunicazioni alle famiglie.

4. REGOLAMENTO VIAGGI DI ISTRUZIONE

- Tipologie di attività da comprendere nei viaggi d'istruzione
- Finalità e limiti di applicazione per ogni tipologia
- Proponenti per ogni tipologia di viaggio
- Iter procedurale per l'organizzazione dei viaggi d'istruzione
- Durata dei viaggi e periodi di effettuazione
- Destinatari
- Criteri per organizzare eventuali attività per i non partecipanti al viaggio d'istruzione
- Finanziamento a carico della scuola
- Compiti della Commissione Viaggi, Docenti Referenti e Responsabile del viaggio

Modello 1

- Contributi degli alunni
- Accompagnatori
- Azione educativa e regole di comportamento
- Gestione amministrativa
- Monitoraggio e valutazione

5. CURRICOLO VERTICALE

Il curricolo verticale, elaborato dal collegio dei docenti,

- propone i percorsi formativi correlati al Profilo delle competenze al termine del I ciclo, ai Traguardi per lo sviluppo delle competenze, agli obiettivi specifici di apprendimento,
- individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione di partenza degli alunni e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici;
- elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento ;
- stabilisce gli interventi individualizzati;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative e didattiche indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti;
- individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

6. PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'

Il patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola; stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore, si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

7. PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti,

- propone i percorsi formativi correlati ai traguardi di sviluppo delineati nelle Indicazioni Nazionali;
- individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici;
- elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti;
- individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere";
- valorizza i percorsi per l'inclusività in coerenza con il Piano annuale dell'inclusività redatto dalla scuola .

PARTE II
SERVIZI AMMINISTRATIVI

a.L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

- Celerità delle procedure
- Trasparenza (PTTI)
- Accesso Civico
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Tempi di attesa agli sportelli
- Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico

b. Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

- Garanzia di accesso civico immediato tramite il sito web della scuola, costantemente e tempestivamente aggiornato.
- Per le iscrizioni alla scuola dell'infanzia e per le classi successive alla prima, per le quali non è prevista la procedura online, la distribuzione dei moduli di iscrizione, dei vari ordini di scuola, è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace, con la disponibilità dei modelli sul sito.
- La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande.
- Per le iscrizioni online è previsto un servizio di ausilio 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 di iscrizione e frequenza che per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. 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 pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
- I documenti di valutazione finale degli alunni sono consegnati in copia ai genitori nei colloqui scuola-famiglia.
- 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.

Per l'accesso civico :

ACCESSO CIVICO

E' il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni e dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente nei casi in cui l'Autorità ne abbia omissa la pubblicazione sul proprio sito web istituzionale. Il diritto di accesso civico è disciplinato dall'art 5 del d.lgs. n. 33/2013.

COME ESERCITARE IL DIRITTO

La richiesta è gratuita, non deve essere motivata e può essere presentata tramite posta elettronica al responsabile della trasparenza (Dirigente Scolastico) mediante l'utilizzo del modulo appositamente predisposto.

RESPONSABILI E INDIRIZZI

Il responsabile della trasparenza dell'Istituzione Scolastica è: **Dirigente Scolastico prof.ssa Giuseppina NUGNES**

L'indirizzo cui inoltrare la richiesta di accesso civico è il seguente:
naic897007@pec.istruzione.it

- L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico:

mattino lun - merc - ven 11:30 - 13:30
pomeriggio dal lun al ven dalle 14.00 alle 16.30

- Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti in caso di effettiva necessità.
- L'ufficio di presidenza riceve il pubblico tutti i giorni.

c. Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri:

L'Istituzione Scolastica pubblica sul sito istituzionale e tiene aggiornati le informazioni ed i dati concernenti la propria organizzazione, come articolazione degli uffici, organigramma, elenco dei numeri di telefono, caselle di posta elettronica ordinaria e certificata, cui l'utenza possa rivolgersi per qualsiasi richiesta inerente i compiti istituzionali.

Nella sede centrale dell'Istituto sono disponibili bacheche per l'affissione di informazioni sindacali, amministrative, degli Organi collegiali e dei genitori.

Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, il PAI, IL PTTI, la Carta dei Servizi e i Regolamenti d'Istituto vengono pubblicati sul sito istituzionale.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. L'istituto si impegna al fine di garantire a tutti la sicurezza interna ed il benessere.

In particolare devono essere garantiti i seguenti standard:

- rispetto e cura degli ambienti;
- pulizia accurata delle aule e dei servizi igienici, con interventi ripetuti durante la giornata;

In conformità al Decreto Legislativo 81/2008, è stato programmato un efficiente servizio di sicurezza mediante:

- controlli periodici dei sistemi di sicurezza;

Modello 1

- presenza di cassette per il pronto soccorso e il loro periodico controllo;
- nomina di un responsabile del servizio di prevenzione e protezione;
- nomina di RLS;
- documento di valutazione dei rischi dei tre plessi con parte generale e piano di riduzione degli stessi;
- nomina addetti al servizio di prevenzione incendi e pronto soccorso;
- piano di emergenza e di evacuazione dei tre plessi
- due prove di evacuazione all'anno.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami devono essere finalizzati al miglioramento del servizio e all'eliminazione di disservizi e carenze.

I reclami, sottoscritti dal proponente possono essere presentati anche per posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, verifica la fondatezza del reclamo, si attiva per rimuoverne le cause e risponde al reclamante in forma scritta.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

PARTE V

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 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.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto Comprensivo lavorerà una commissione costituita dai docenti dei tre ordini di scuola.

Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate dal GDM (area n° 1 e 2)e prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

Il GDM provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto).

PARTE VI
ATTUAZIONE

- a) La presente carta dei servizi offerta dall'Istituto Comprensivo illustrata e deliberata dal Collegio dei docenti nella seduta del 10-01-2017 è stata approvata dal Consiglio d'Istituto nell'incontro del 10-01-2017, verbale n 8 , delibera n°57. La stessa è pubblicata sul sito della scuola nella sezione “ Carta dei servizi”, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
- b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali sulle direttive del dirigente scolastico e sottoposta ad ulteriori approvazione del consiglio di istituto, in caso di emendamenti, dovuti ai miglioramenti o ai risultati raggiunti.

F.to *Il Dirigente Scolastico*
Prof.^{ssa} Giuseppina NUGNES
(firma autografa sostituita a mezzo stampa, ex art. 3 co. 2, D.lgs. 39/93)