

	<p align="center">ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "G. MARCONI" Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado 84091 - Battipaglia (SA)</p>	
Codice Fiscale: 91050600658	Sito internet: www.icmarconibattipaglia.edu.it	Codice Meccanografico: SAIC8AD009
Ambito: DR Campania - SA-26	E-mail: saic8ad009@istruzione.it	Indirizzo: Via Ionio Snc
Telefono: 0828 371200	P.E.C.: saic8ad009@pec.istruzione.it	Codice Unico Ufficio: UFCGWI

ISTITUTO COMPRENSIVO - "G. MARCONI"-BATTIPAGLIA Prot. 0011242 del 19/12/2023 I-1 (Uscita)

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

ISTITUTO COMPRENSIVO "G. MARCONI"

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con Decreto del Presidente dei Ministri 7 Giugno 1995, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La carta dei servizi rappresenta un documento di indirizzo, che favorisce nell'utenza la conoscenza di questa istituzione scolastica e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

PREMESSA

La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo "G. Marconi" di Battipaglia si ispira agli artt. 3, 21, 33 e 34 della **Costituzione Italiana**.

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. È 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. 21

Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.

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. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio della professione. Le istituzioni di alta cultura, Università ed Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

Art. 34

La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più elevati degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

I fattori di qualità e i principi fondamentali su cui si basa la C.d.S., contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, sono:

- **uguaglianza** - tutti gli operatori dell'Istituto Comprensivo si impegnano affinché non ci sia alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche
- **imparzialità e regolarità** - i soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità; tale imparzialità è garantita dalla collegialità della programmazione e della valutazione e dalla condivisione degli esiti delle verifiche e della valutazione con alunni e genitori.
- **accoglienza e integrazione** - la Scuola si impegna a favorire l'accoglienza di genitori e alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riferimento alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli in situazione di grave svantaggio socio-economico e culturale, a quelli con disabilità e con disturbi specifici dell'apprendimento.
- **diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza** - l'utente, anche proveniente da comune diverso, ha il diritto di iscriversi e frequentare presso questa scuola nei limiti della sua capienza. La scuola garantisce all'utente la facoltà di scegliere tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza 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 organico e funzionale;
- **partecipazione, efficienza e trasparenza** - la Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta: i loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- **libertà di insegnamento e aggiornamento professionale** - la libertà d'insegnamento deve garantire la formazione armonica della personalità dell'alunno, sempre nel rispetto delle direttive e degli obiettivi formativi definiti nel P.T.O.F.

L'amministrazione assicura la realizzazione organica e regolare dell'aggiornamento del personale scolastico, che a sua volta si impegna a partecipare attivamente. Il tema della formazione del personale docente è disciplinato dalla legge 107/15 che al comma 124

stabilisce che “la formazione in servizio dei docenti di ruolo è obbligatoria, permanente e strutturale”. Il Piano Nazionale di Formazione (PNF) rappresenta un quadro di riferimento istituzionale rinnovato della formazione in servizio. Attraverso il Piano Nazionale si definiscono ambiti tematici e priorità.

PARTE PRIMA

AREA DIDATTICA

L'Istituto Comprensivo, nell'ambito dell'istruzione obbligatoria, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e partecipazione delle famiglie, concorre alla formazione dell'uomo e del cittadino secondo i principi sanciti dalla Costituzione, nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità individuali, sociali e culturali di ogni singolo alunno. Esso si propone, dunque, lo sviluppo della personalità dell'alunno, promuovendone la prima alfabetizzazione e lo sviluppo culturale.

1. 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, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
2. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. In particolare il Curricolo di Istituto, elaborato in una dimensione di verticalità, costituisce il riferimento principale per l'elaborazione delle progettazioni disciplinari.
3. Progetti educativi curricolari e trasversali favoriscono per tutti gli alunni opportunità di sviluppare conoscenza e cultura riguardanti i temi dell'ambiente, della pace e solidarietà dei popoli, delle diversità, della prevenzione e sicurezza, della salute.
4. Particolare attenzione viene riservata alla valorizzazione delle attitudini degli alunni. Progetti specifici di orientamento coinvolgeranno alunni e famiglie.
5. L'Istituto organizza modalità funzionali per l'accoglienza e l'inclusione degli alunni stranieri, in situazione di disabilità o con difficoltà di apprendimento, attraverso progetti e percorsi individualizzati. In particolare per gli alunni con disabilità, in collaborazione con gli operatori dell'ASL e della famiglia. il docente di sostegno insieme ai docenti

curricolari elabora un Piano Educativo Individualizzato, sulla base del Profilo di Funzionamento.

6. 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 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 nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
7. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.
8. Davanti a particolari problemi di comportamento o di apprendimento è immediatamente attivato il contatto con le famiglie.
9. Di fronte a comportamenti gravi e reiterati da parte degli alunni si applica il Regolamento di disciplina adottato dall'Istituto.
10. La presenza dei docenti e dei collaboratori scolastici garantisce sicurezza e appoggio continuo per ogni alunno, a cui può manifestare personali esigenze. Di fronte ad un disagio o a un malore fisico di uno studente, vengono immediatamente avvertiti i genitori, i quali possono ricondurre il figlio a casa. Per i casi di particolare gravità si attiveranno le opportune procedure previste dal piano di prevenzione e protezione dei rischi adottato dall'Istituto.
11. I genitori possono accedere ai documenti della programmazione didattico- educativa riguardanti la classe in cui sono inseriti i loro figli; possono avere informazioni riguardanti le scelte didattiche attuate in classe e possono prendere visione dei documenti valutativi riguardanti la situazione del proprio figlio nel rispetto della normativa vigente.
12. Di fronte a scioperi o assemblee sindacali, si opererà in modo da creare il minor disagio possibile mediante circolari di sospensione delle attività didattiche o di entrate posticipate, assicurando la vigilanza per gli alunni presenti a scuola.
13. Sono previsti ricevimenti periodici collettivi con le famiglie in orario pomeridiano per informarle sull'andamento delle attività didattiche. I colloqui individuali con i docenti,

invece, sono programmati secondo un apposito orario pubblicato all'albo e sul sito; le prenotazioni vengono effettuate tramite registro elettronico di Argo.

14. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

PTOF

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa rappresenta il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche e ne esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa. Il PTOF, elaborato dal Collegio e approvato dal Consiglio d'Istituto, contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Il Piano svolge una duplice funzione: da un lato esplicita le linee programmatiche di sviluppo dell'azione della scuola con un orizzonte temporale di tre anni. Dall'altro, individua i percorsi operativi di durata annuale che si concretizzano nelle attività e nei progetti.

Regolamento dell'Istituto

Il regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- accesso ai plessi e agli spazi in essi compresi;
- spostamento nei plessi;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- intervallo e regole di vita scolastica;

Esso inoltre contiene appendici varie:

- Regolamento personale Docente;
- regolamento personale ATA;
- regolamento uscite sul territorio/visite guidate/ viaggi di Istruzione;
- regolamento Sicurezza;
- regolamento per la somministrazione di farmaci a scuola;
- regolamento contenente i criteri e le procedure per la stipula dei contratti di prestazione d'opera per attività ed insegnamenti per l'arricchimento dell'Offerta Formativa.

Patto Educativo di Corresponsabilità

Il patto di corresponsabilità definisce in maniera dettagliata i diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, studenti e famiglia. Il patto si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo. Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico).

Programmazione Didattica

La programmazione didattica, elaborata dagli insegnanti della classe o della sezione, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel PTOF. La stessa è presentata al consiglio di interclasse, di intersezione e di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere. La programmazione didattica viene redatta, di norma entro la fine del mese di ottobre di ogni anno.

PARTE SECONDA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Standard specifici delle procedure

1. Le iscrizioni ai diversi ordini di scuola (ad eccezione della Scuola dell'Infanzia) vengono effettuate on line accedendo alla procedura dal sito istituzionale del MIM.

2. La Segreteria garantisce il supporto in presenza negli orari e nei giorni previsti.
3. Una modulistica adeguata da parte dei servizi di segreteria garantirà agli utenti precisione e chiarezza per le richieste e per le operazioni varie.
4. Il rilascio di 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.
5. In caso di trasferimento dell'alunno, il Dirigente Scolastico, valutate le motivazioni scritte fornite dal genitore, dispone il rilascio del nulla-osta per altro Istituto o l'immediata immissione alla frequenza per l'alunno in entrata se munito del previsto nulla-osta della scuola di provenienza
6. In caso di assenza prolungata di uno studente, i coordinatori di classe avviseranno la segreteria scolastica, che contatterà tempestivamente i genitori.
7. L'orario dell'ufficio di segreteria è impostato in modo da coniugare la necessità di garantire il regolare svolgimento del servizio con l'accessibilità da parte del pubblico; in particolare verrà garantita l'apertura al pubblico lunedì, giovedì e sabato (dalle ore 9.30 alle ore 11.30) e martedì (dalle ore 15.00 alle ore 17.00).
L'orario di apertura al pubblico viene diffuso e pubblicato sul sito della scuola, all'albo e sul sito. Il Dirigente Scolastico e il DSGA ricevono il pubblico previo appuntamento da concordare.
8. 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,
 - la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.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.
9. Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:
 - l'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione mediante pubblicazione di avvisi e notizie sul sito e all'albo;
 - in home page è presente il link alla sezione Amministrazione Trasparente (<https://trasparenza-pa.net/?codcli=SC27337>). In questa sezione del sito sono contenute tutte le informazioni, i documenti e gli atti che le Amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nel proprio sito internet nell'ottica della

trasparenza, buona amministrazione e di prevenzione dei fenomeni della corruzione (L.69/2009, L.213/2012, Dlgs 33/2013, L.190/2012). Per favorire una maggiore fruizione da parte degli interessati, alcuni documenti sono predisposti anche in forma cartacea.

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI

1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.
2. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni, per il personale e per il pubblico.
3. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene di tutti i locali scolastici ed in particolare dei servizi igienici.
4. La scuola garantisce adeguata temperatura nelle aule; arredi e pavimenti in buone condizioni; funzionalità ed efficienza degli spazi esterni (cortili, cancelli, scale d'accesso, giardino).
5. L'Istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli studenti la massima sicurezza durante le attività scolastiche, le ricreazioni e gli intervalli che precedono e seguono lo svolgimento delle lezioni.
6. Annualmente vengono aggiornati i piani di evacuazione degli edifici scolastici e i documenti di valutazione dei rischi che vengono inviati per gli adempimenti di competenza alle amministrazioni comunali di riferimento.
7. Ogni anno vengono effettuate almeno due prove di evacuazione degli edifici scolastici con il coinvolgimento di tutti gli alunni e del personale in servizio.
8. La prevenzione dei rischi ed il rispetto delle norme in materia di sicurezza sono oggetto annualmente di programmazione didattica da parte dei docenti con gli opportuni accorgimenti in rapporto all'età degli alunni.

Al fine di garantire l'osservanza delle procedure per la sicurezza, il Dirigente Scolastico, in qualità di datore di lavoro, si avvale della seguente struttura organizzativa:

- a) responsabile del servizio di protezione e prevenzione per l'istituto;
- b) rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;
- c) coordinatore dell'emergenza con sostituto (per ogni plesso scolastico);

d) incaricati delle misure di sicurezza, antincendio e primo soccorso (per ogni plesso).

e) altre figure previste nel servizio di prevenzione e protezione.

Almeno una volta all'anno il Dirigente Scolastico convoca una riunione periodica per la sicurezza nell'istituto.

PARTE QUARTA

RECLAMI, ACCESSO AGLI ATTI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

1. I reclami, al meglio circostanziati, possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere le generalità, l'indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi, generici o finalizzati alla diffamazione delle persone non saranno presi in considerazione.
2. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere, se fondate, le cause che hanno provocato il reclamo.
3. Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il consiglio dell'istituzione una relazione analitica dei reclami e dei relativi provvedimenti.

Accesso agli atti

1. Ai sensi della legge 7 agosto 1990 n. 241, e successive disposizioni, tutti gli atti e i documenti amministrativi e scolastici sono oggetto del diritto di accesso da parte di chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, non necessariamente connesse a ricorsi. La richiesta di accesso ai documenti amministrativi deve essere fatta per iscritto o inviata via posta, oppure via PEO o PEC (allegando fotocopia del documento di identità del richiedente), mediante apposito modulo di accesso agli atti, pubblicato sul sito dell'istituto.
2. L'accesso per semplice visione di un documento amministrativo viene di norma consentito presso gli uffici di segreteria. La richiesta deve essere sempre motivata e l'oggetto della richiesta deve essere ben individuato.
3. Il procedimento deve concludersi entro 30 giorni dalla ricezione dell'istanza (inclusi i tempi di accertamento, a cura dell'ufficio competente, di assenze di controinteressati e di dubbi sulla legittimità del richiedente). Il ritiro delle copie o la visione degli atti deve avvenire

entro 30 giorni dalla comunicazione di accoglimento dell'istanza di accesso. Trascorso tale termine il procedimento viene archiviato e l'interessato deve eventualmente presentare una nuova istanza per poter ottenere l'accesso.

Valutazione del servizio

Osservazioni e segnalazioni di disfunzioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere inoltrate al Dirigente Scolastico attraverso mail istituzionale e colloqui privati.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, agli alunni e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Dirigente Scolastico redige una relazione di sintesi annuale sull'attività formativa ed organizzativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione e all'approvazione del Consiglio d'istituto.

PARTE QUINTA

ATTUAZIONE

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

Il Dirigente Scolastico

Dott.ssa Giacomina CAPUANO

*Documento informatico firmato digitalmente
ai sensi del D. Lgs 82/2005 s.m.i.e norme collegate
il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa*