



Ministero della Pubblica Istruzione

Ufficio Scolastico Regionale per la Sicilia

ISTITUTO COMPRENSIVO “G.A. DE COSMI”

Cod. Fisc. 80007730841 – Distretto 008 – Cod. Mecc. AGIC85200L

PEC: agic85200l@pec.istruzione.it PEO: agic85200l@istruzione.it

Tel. 0922.916471

www.icdecosmicasteltermini.edu.it

PIAZZA MAZZINI -92025 - CASTELTERMINI (AG)

CARTA DEI SERVIZI

Indice

PREMESSA

Principi fondamentali

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e regolarità
3. Accoglienza e integrazione
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione efficienza e trasparenza
6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale
7. Area didattica
8. Servizi Amministrativi
9. Condizioni ambientali della scuola
10. Procedure dei Reclami -

VISTO il D.L. 12 Maggio 1995 n. 163
VISTO il D.P.C.M. 19 Maggio 1995
VISTO il D.P.C.M. 7 Giugno 1995
VISTA la C.M. dei 21 Luglio 1995n. 255
VISTA la C.M. n.317 dei 4 Ottobre 1995
ispirandosi agli articoli **3, 33 e 34** della Costituzione Italiana

Il Consiglio di Istituto

del 25 ottobre 2022

ADOTTA

la presente CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

PREMESSA

L'Istituto, visto l'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995 adotta la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

Principi fondamentali

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d.S. della scuola.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati alla evoluzione delle conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalla Strategia dell'UE.

1) UGUAGLIANZA:

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico - fisiche e socio- economiche.

2) Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale. Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate: Attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali. Attività - dirette e strumentali - relative allo svolgimento degli esami.

Vigilanza sugli studenti presenti a scuola. Adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

3) Accoglienza e integrazione

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali del primo e del secondo biennio, e del quinto anno e pone particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità. Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.

Sarà favorita la loro partecipazione attraverso l'accesso al Registro elettronico. L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali e/o con disabilità. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite

l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica, viaggi di istruzione, corsi di lingue e di informatica, attività sportive, progetti europei- e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC) .

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

4) Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse.

L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

5) Partecipazione efficienza e trasparenza

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi.

L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio - attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. La scuola autorizza infatti, secondo le norme stabilite, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità.

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.

All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90 e del Codice di tutela della privacy D.L.vo 196/2003.

Documentazione messa a disposizione dei genitori

Carta dei Servizi

- Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.)
- Regolamento di Istituto e contestuale regolamento di disciplina degli alunni
- Regolamento dei viaggi di istruzione
- Regolamenti che disciplinano l'utilizzo dei laboratori e delle attrezzature
- Progettazione coordinata e didattica di classe

Informazione verbale

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo, ecc.).

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati

Publicizzazione

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti, parte integrante della presente C.d.S.:

a) PIANO TRIENNALE OFFERTA FORMATIVA

b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO e regolamento di disciplina degli alunni. Il Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sotto indicate:

- Redazione del documento e pubblicazione sul sito web della scuola entro la data di inizio delle iscrizioni;

La progettazione di ciascuna classe è effettuata dai singoli insegnanti e dai Consigli di Classe di ciascuna sezione entro il 31 ottobre di ogni anno, una copia è allegata al registro elettronico.

6) Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali e dalle leggi in vigore.

I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità.

7) Area didattica

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile,

concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento–apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti; l'ordine di acquisto è deliberato dal Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili, secondo quanto stabilito dal D. I. n. 129/2018.

Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi.

La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone – docenti e ATA - e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Per ottenere questi risultati le attività hanno bisogno di laboratori che devono essere fruibili dagli studenti quotidianamente, dotati di apparecchiature mantenute al passo con l'evoluzione tecnologica e riforniti di materiale per attività laboratoriali.

Organizzazione delle lezioni (modalità di svolgimento delle stesse):

- Lezione frontale
- Lavoro di gruppo
- Lavoro individualizzato
- Lavoro per classi parallele
- Laboratori

Sistema di valutazione (operazioni e strumenti):

- Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi;
- Somministrazione di prove di verifica (scritte e orali);
- Prove di realtà o compiti autentici per l'accertamento delle competenze sociali - civiche e lo sviluppo delle soft skills
- Utilizzazione dei criteri di valutazione condivisi nel documento di valutazione indicati nel PTOF.

Studio autonomo (finalità e consistenza dello stesso)

Lo studio e le esercitazioni da svolgere a casa sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare. Le finalità dello studio autonomo sono:

- esercitazione dell'alunno, consolidamento degli apprendimenti, acquisizione di un metodo di studio efficace, responsabilizzazione circa gli esiti scolastici. Le esercitazioni assegnate per casa dovranno avere un'adeguata correzione in classe.

Modalità di correzione da seguire in classe:

- individuale, in gruppo o collettiva; a campione; autocorrezione; attribuzione del significato di feedback (controllo) agli errori; valorizzazione dei risultati positivi.

PARTE II

8) SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi facilmente individuabili sono collocati al primo piano della Scuola e sono costituiti dalla Presidenza e dalla Segreteria. Quest'ultima è composta da un Responsabile Amministrativo- DSGA - contabile dell'unità scolastica con la collaborazione di **cinque assistenti amministrativi**. Fa, altresì, parte del personale A.T.A. anche un numero di collaboratori scolastici suddivisi per plessi.

I collaboratori scolastici sono addetti ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni e del pubblico, di pulizia dei locali e degli arredi e di collaborazione con i docenti.

L'attività amministrativa della scuola mira al raggiungimento di una migliore qualità del servizio e quindi a garantire la massima efficienza.

I principali fattori di qualità, che vengono individuati per soddisfare i bisogni e le esigenze dell'utenza, sono i seguenti:

A. INFORMAZIONE e TRASPARENZA

La scuola assicura la piena informazione pubblicando, sul sito della scuola, tutti gli atti anche quelli aventi rilevanza nei confronti di terzi (Circ. Ministeriali, Circ. Provveditoriali, bandi di concorso, graduatorie, nomine etc.) ed in particolare:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A. T. A.
- ordine di servizio del personale A.T.A.

E', altresì, disponibile nell'atrio del primo piano una bacheca ove vengono affissi tutte le comunicazioni relative alle attività sindacali.

Oltre ad assicurare una corretta informazione si dà attuazione al principio della trasparenza dell'attività amministrativa e al diritto di accesso alla documentazione nei modi e nei termini previsti da leggi e regolamenti vigenti.

RAPPORTI CON GLI UTENTI E FLESSIBILITA' DEGLI ORARI

Tutto il personale A.T.A. è tenuto a trattare gli utenti con rispetto, cortesia ed uguaglianza, cercando di agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

All'ingresso della sede e al primo piano, ove sono ubicati gli uffici di Presidenza e di Segreteria, è presente n. 1 collaboratore scolastico in grado di fornire all'utenza le prime informazioni indispensabili per la fruizione del servizio. Per quando riguarda i rapporti telefonici con l'utenza il personale assicura la tempestività del contatto telefonico, indicando le proprie generalità e la relativa qualifica ed eventualmente generalità della persona in grado di fornire le informazioni richieste. Al bisogno il dipendente prende appunto scritto della telefonata e lo sottopone all'attenzione del responsabile amministrativo e/o del Dirigente.

Al fine di consentire all'Ufficio di presidenza e di segreteria di svolgere in maniera efficace la propria attività e per venire incontro alle esigenze degli utenti, il pubblico e i dipendenti saranno ricevuti sia su appuntamento sia secondo un orario deliberato dal Consiglio di Istituto, compatibilmente con la dotazione organica di personale A.T.A. e la flessibilità dell'orario di servizio; il suddetto orario di ricevimento viene, adeguatamente, pubblicizzato mediante affissione all'Albo della scuola.

CELERITA' ED INFORMAZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETERIA

Gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio di segreteria, nelle ore e nei giorni di ricevimento, per:

- iscrizione alunni
- rilascio Nulla
- consegna dei Diplomi
- rilascio certificazioni varie
- i

ISCRIZIONE ALUNNI

Gli alunni interni che non hanno superato il 15° anno di età vengono iscritti d'Ufficio.

Le domande di iscrizione alla classi prime della primaria e secondaria di I grado, debitamente documentate, debbono essere presentate on line, tuttavia i genitori sprovvisti di collegamento ad Internet possono usufruire della collaborazione del personale di Segreteria.

Sono consentite nuove iscrizioni con apposita domanda che i genitori indirizzeranno al Dirigente scolastico corredata dal Nulla - Osta rilasciato dalla Scuola di provenienza.

Il termine di scadenza per le iscrizioni dei candidati privatisti agli esami di idoneità e/o di Licenza Media viene pubblicizzato mediante affissione all'Albo della Scuola.

L'ufficio di segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione nel minor tempo possibile.

RILASCIO NULLA-OSTA

Ai fini del rilascio dei Nulla - Osta per l'iscrizione ad altra scuola, il genitore, o chi esercita la patria potestà, deve avanzare specifica richiesta in carta semplice al Dirigente scolastico, indicando i motivi del trasferimento e la denominazione della Scuola. I Nulla - Osta saranno rilasciati a vista.

CONSEGNA DIPLOMI

I diplomi di Licenza Media vengono consegnati personalmente agli interessati se maggiorenni o, in caso contrario, ad uno dei genitori.

La persona che si presenterà presso l'Ufficio di Segreteria dovrà essere munito di valido documento di riconoscimento.

Subito dopo la chiusura della sessione di esami di Licenza Media, con avviso scritto pubblicato all'Albo della Scuola, viene resa nota la data di decorrenza per il ritiro.

RILASCIO CERTIFICAZIONI VARIE

Il rilascio di certificati relativi a:

- iscrizioni e/o frequenza alunni,
- di ammissione alle classi successive,
- di Licenza Media

è effettuato nel normale orario di ricevimento, entro il tempo massimo di tre giorni dalla richiesta scritta.

A partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali vengono consegnati "a vista" gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma validi per l'iscrizione al grado successivo, salvo casi eccezionali.

Le schede di valutazione degli alunni vengono consegnate direttamente dai docenti ai genitori entro i termini indicati dalle circolari ministeriali e, comunque, non oltre il quinto giorno dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Il personale docente ed A.T.A ai fini del rilascio di certificazioni relative al servizio prestato nella scuola, deve avanzare richiesta scritta, indirizzata al Dirigente scolastico, specificando anno scolastico, periodo ed uso.

Non vengono prese in considerazione richieste verbali o avanzate per via telefonica.

Le certificazioni di servizio del personale docente e non docente vengono rilasciate entro il tempo massimo di tre giorni dalla data della richiesta registrata in protocollo.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.

Le condizioni di igiene dei locali e dei servizi devono garantire una confortevole permanenza a scuola per gli alunni e per il personale.

La scuola si impegna a sensibilizzare le Istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni e al personale la sicurezza interna ed esterna nell'ambito di pertinenza della scuola.

La scuola individua i seguenti fattori di qualità e ne dà informazione all'utenza:

- numero e caratteristiche delle aule dove si svolge la normale attività didattica
- numero e caratteristiche, orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori
- numero, caratteristiche ed orario di utilizzo della
- Palestranumero e caratteristiche delle sale per riunioni
- numero e caratteristiche dei locali di servizio (sala docenti, aule multimediali)
- orario settimanale di apertura della Biblioteca e modalità per la consultazione ed il prestito dei

libri numero dei servizi igienici esistenza di

barriere architettoniche esistenza di

spazi esterni attrezzati

modalità di evacuazione dell'edificio in caso di calamità

PARTE IV

10) PROCEDURA DI RECLAMI

Secondo la normativa vigente, per giustificati e validi motivi, è previsto il reclamo al dirigente scolastico con la garanzia del più assoluto riservo. Gli eventuali reclami devono essere presentati in forma scritta, chiara e concisa e completi delle generalità del ricorrente; essi possono essere trasmesse anche per via Fax e/o E-mail. Non sono ammessi reclami collettivi. I reclami anonimi saranno presi in considerazione solo se circostanziati. Il Dirigente dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà in forma scritta, se richiesto, entro e non oltre quindici giorni dalla data di registrazione del reclamo in protocollo, e si attiverà per rimuovere le cause che l' hanno provocato.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, al proponente vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente formula, per il Consiglio di Istituto, una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti adottati.

PARTE V

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente CARTA hanno validità dal 25 /10/ 2022 e si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative deliberate dal Consiglio di Istituto o contenute nei contratti collettivi o in norme di Legge.