



ISTITUTO COMPRENSIVO BOVA MARINA- CONDOFURI

Codice Meccanografico RCIC85200D- Via Montesanto, 26- 89035 BOVA MARINA Tel. & fax 0965.761002
e-mail rcic85200d@istruzione.it pec : rcic85200d@pec.istruzione.it SITO: icbovamarinacondofuri.gov.it/wp



carta dei servizi della scuola



Delibera C. I. n. 94 del 11.12.2017

Il Dirigente Scolastico

Dott.ssa Irene C. Mafri

Premessa

L'Istituto Comprensivo Bova Marina- Condofuri offre nell'ambito dell'Istruzione dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado un ampio servizio formativo, operando in stretto rapporto di collaborazione e fiducia con le famiglie e la comunità del territorio.

La Carta dei servizi dell'Istituto esplicita i diritti dell'utente, che si realizzano in una dimensione partecipativa e co-responsabile, in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei servizi garantiti dall'Istituto e fornisce le informazioni fondamentali in merito all'offerta formativa.

Essa è redatta in armonia e coerenza con il Progetto di Istituto e i Regolamenti che definiscono identità, missione e linee di azione della Scuola atte a garantire, con le risorse disponibili, un servizio di qualità al territorio.

La Carta si ispira, in primo luogo, agli articoli 3, 21,30, 33 e 34 della Costituzione Italiana:

Art.3: E' 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 o gli altri mezzi di diffusione.

Art.30: E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

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.

Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita

Tali articoli, è evidente, sanciscono il principio di pari dignità di tutti i cittadini, il ruolo fondamentale delle famiglie nell'educare i figli, oltre che i principi di libertà d'insegnamento, il diritto-dovere di tutti all'istruzione e il diritto dei capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La presente Carta dei Servizi si fonda, inoltre, sulla consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato dall'art. n 117/n della Costituzione della Repubblica Italiana; fa propria la Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo; si ispira agli artt. 126/127/128 del Trattato di Maastricht. Essa, si ispira, inoltre ai principi costituzionali e legislativi relativi alla pubblica amministrazione che impongono il rispetto del "buon andamento" e "dell'imparzialità". Essi si sostanziano in azioni il più possibile efficaci ed efficienti nel rispetto delle norme di Legge ed in applicazione dell'Autonomia riconosciuta alle istituzioni scolastiche.

QUIADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La situazione normativa di riferimento

Legge n.241/90;

Direttiva del PCM del 27.01.94; DL n.163/95;

D.P.C.M. 19.05.95 e 07.06.95;

D.L. nr. 297/94 T.U. delle disposizioni normative in materia di istruzione;

D.P.R. n. 275/99 Regolamento sull'autonomia delle istituzioni scolastiche;

CCNL 26.05.99 e CCN integrativo 31.08.99;

In tale prospettiva normativa , in coerenza con le finalità del sistema d'istruzione riformato dalla L.107/2015, l'Istituto comprensivo Bova Marina Condofuri si impegna a:

- garantire il rispetto dei principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici;
- permettere verifiche sull'osservanza dei principi generali e degli standard specifici di qualità e quantità dei servizi resi;
- aggiornare annualmente la carta dei servizi scolastici con riferimento al Piano dell'Offerta Formativa da considerarsi parte integrante della stessa.

MAPPA DI RIFERIMENTO

PARTE I^

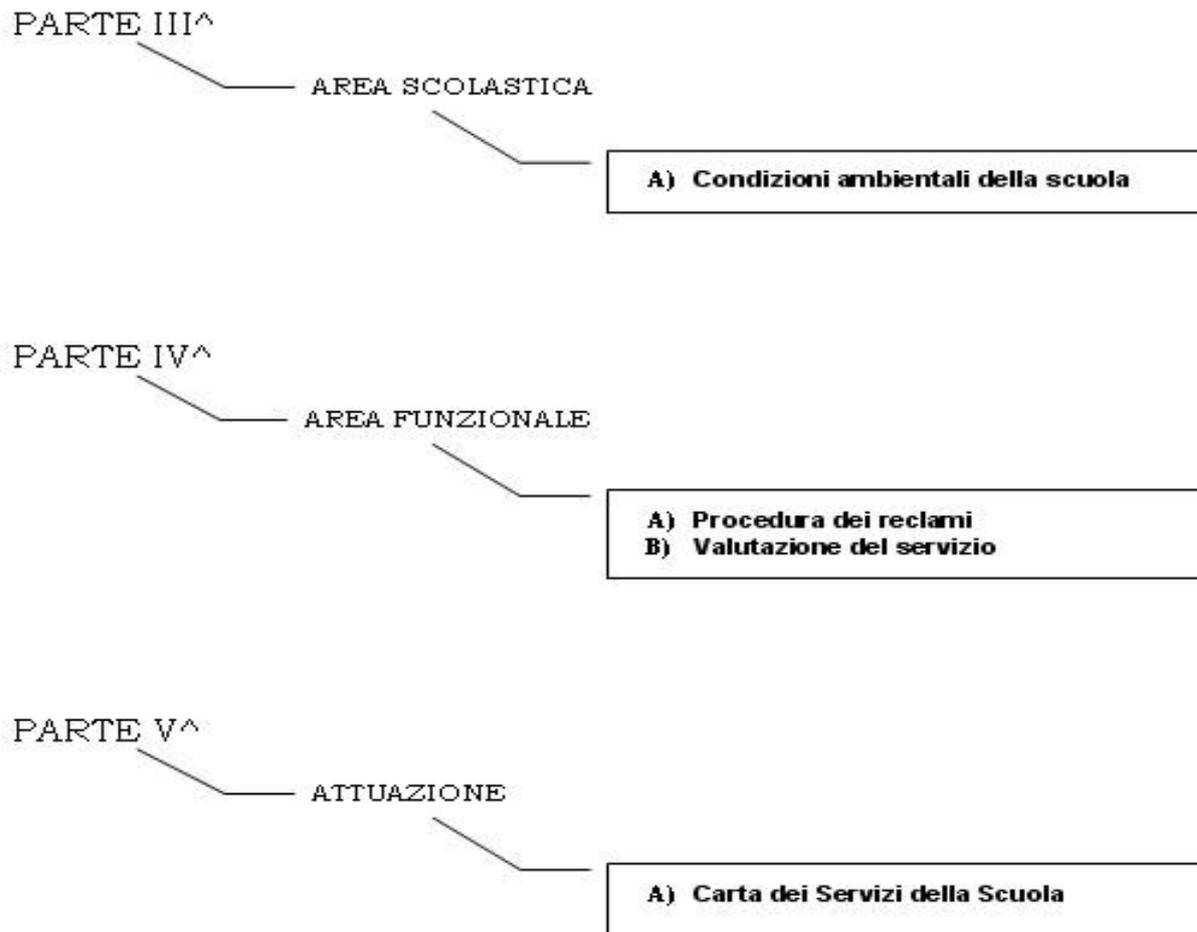
AREA EDUCATIVA DIDATTICA

- A) Progetto Educativo di Istituto
- B) Regolamento Interno di Istituto
- C) Programmazione educativa
- D) Programmazione didattica
- E) Contratto Formativo
- f) Piano Annuale Attività Scolastiche

PARTE II^

AREA AMMINISTRATIVA

- A) Servizi amministrativi
- B) Standard specifici delle procedure



PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto Comprensivo in dialogo con le famiglie e con la comunità locale di cui è espressione, ispira la sua azione formativa e didattica ai seguenti valori: centralità della persona, libertà e cittadinanza responsabile, partecipazione, dialogo e confronto nel rispetto delle differenze, solidarietà e cooperazione.

In particolare, il servizio formativo è organizzato nel rispetto dei seguenti principi.

- **UGUAGLIANZA e IMPARZIALITA'**. La Scuola garantisce un accesso equo per tutti e predispone percorsi e strategie per supportare le situazioni di difficoltà e di disagio, al fine di prevenire il fenomeno della dispersione scolastica. Garantisce l'acquisizione dei livelli essenziali delle competenze e opportunità di eccellenza per tutti. Salute, istruzione e sviluppo sono correlati tra loro con attività e programmi implementati in modo sistematico nel lungo periodo. Le buone pratiche di accoglienza, inclusione, misurazione degli apprendimenti fanno parte di un piano di miglioramento continuo.
- **ACCOGLIENZA e INCLUSIONE.** La diversità viene valorizzata. La scuola è una comunità di apprendimento dove tutti si sentono accolti e rispettati. L'integrazione e l'alfabetizzazione degli alunni stranieri, così come tutti i processi di accoglienza ed inclusione degli alunni che presentano BES, DSA, ADHD, H vengono coordinati e curati da due docenti collaboratrici del Dirigente

scolastico, che insieme ad un'apposita F.S., si adoperano per garantire il benessere a scuola di ogni singolo alunno.

- Sono calendarizzati annualmente gli incontri di monitoraggio e verifica dell'inclusione degli alunni con bisogni educativi speciali: tutti i membri della comunità scolastica sono coinvolti attivamente, il clima relazionale fa sì che tutti diano il proprio contributo per il fine comune del successo scolastico e del benessere relazionale. La partecipazione crea un senso di appartenenza tra gli studenti, il personale scolastico e i genitori.
- **DEMOCRAZIA.** La scuola si fonda sui valori della democrazia ed è soggetto attivo nello sviluppo della comunità. La carta dei servizi scolastici garantisce altresì **IMPARZIALITÀ** e **REGOLARITÀ**. I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di imparzialità come previsto dal codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni. Sono garantite la regolarità e continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei valori sopra riportati e delle disposizioni normative in materia.
- **ORIENTAMENTO, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA.** La scuola ha formalizzato procedure inerenti le buone pratiche di comunicazione e coinvolgimento delle famiglie e del territorio. Le buone pratiche riguardano l'accoglienza dei genitori al momento delle iscrizioni, l'accoglienza degli alunni, open day in tutte le scuole dell'I.C., orientamento in uscita e tutti gli aspetti della vita nella scuola e nel rapporto con la comunità. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione, monitorati da due docenti coordinatori per la continuità appositamente preposti.
- **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.** Istituzione, personale, genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della CARTA, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.
- **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.** La Programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce agli alunni una formazione che consente di sviluppare integralmente la personalità dei singoli e l'inserimento responsabile e competente nella società. La Scuola promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

PARTE PRIMA

AREA DIDATTICA

Efficacia dell'azione educativa e didattica.

La scuola, nel rispetto degli impegni che insegnanti, genitori ed alunni si assumono nella conduzione del processo formativo, è responsabile della qualità delle attività educative e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, attraverso:

- l'elaborazione di un curriculum verticale d'istituto relativo alle finalità formative e agli obiettivi didattici attraverso il cui raggiungimento le finalità stesse vengono perseguite;

- la scelta delle strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno, dei contenuti più aderenti agli interessi e all'età dei discenti, dei sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione e, inoltre, la scelta di libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica.

Le finalità educative e formative perseguite dall'Istituto sono riassumibili nel profilo educativo, culturale e professionale dello studente previste dal Progetto di Istituto: ciò che i giovani, alla conclusione della scuola secondaria di 1° grado dovrebbero “sapere”, “saper fare” e “saper essere” per diventare cittadini responsabili.

Continuità educativa.

La continuità educativa fra i diversi gradi scolastici viene favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi e attività progettuali rivolti, in particolare, ai docenti e agli alunni degli anni ponte.

Offerta formativa e programmazione.

L'Istituto elabora, adotta e pubblicizza i seguenti strumenti fondamentali di progettazione, pianificazione e organizzazione del servizio:

- Piano dell'offerta formativa;
- Carta dei servizi;
- Regolamento d'Istituto;
- Curricolo verticale d'Istituto
- Programmazione educativa e didattica

Piano dell'Offerta Formativa. Il piano (triennale dell'offerta formativa; ndr) è elaborato dal collegio dei docenti e deliberato dal consiglio d'istituto sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal dirigente scolastico con proprio Atto d'indirizzo ; Il Piano, elaborato e deliberato dagli organi collegiali della scuola, è lo strumento che definisce le scelte: educative, curriculari, didattiche, organizzative e finanziarie. Di esso fanno parte integrante il Piano di Miglioramento (PDM) e il Rapporto di Autovalutazione (RAV);

Curricolo verticale d'Istituto Il cuore didattico del Piano dell'Offerta Formativa è il CURRICOLO, predisposto dalla comunità professionale, organizzata in dipartimenti disciplinari, nel rispetto degli orientamenti e dei vincoli posti dalle Indicazioni nazionali 201, emanate dal MIUR ; la sua elaborazione è il terreno su cui si misura concretamente la capacità progettuale dei tre Ordini di scuola.

Programmazione educativa. La programmazione educativa viene elaborata dal Collegio dei Docenti, nelle sue articolazioni, e contiene i percorsi formativi correlati agli obiettivi ed alle finalità delineate dai programmi istituzionali; definisce anche le modalità di rilevazione della situazione iniziale e finale di ciascuna classe nonché i criteri per la verifica e la valutazione dei percorsi formativi attivati.

Programmazione didattica. La programmazione didattica delinea il percorso della classe e del singolo alunno, adeguando allo stesso gli interventi operativi e utilizza il contributo delle varie

discipline per il raggiungimento delle finalità educative definite dal Consiglio di classe, interclasse e dal Collegio dei Docenti. Inoltre, è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere" ed è documentata dagli strumenti tipici dell'istituzione scolastica.

Altri documenti resi pubblici e diffusi al fine di condividere la vision e la mission dell'Istituto sono:

- circolari interne relative a: regole di comportamento, regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; uso degli spazi, della biblioteca, dei laboratori;
- modalità di conservazione e manutenzione delle strutture e delle dotazioni;
- modalità di comunicazione con gli studenti e i genitori;
- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e di istituto, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe e del consiglio di istituto;
- calendario delle riunioni e delle attività;
- delibere relative alla adozione dei libri di testo, ai criteri per la formazione delle classi, alla formulazione dell'orario del personale docente e Ata, alla valutazione complessiva del servizio scolastico;
- assegnazione dei docenti alle classi
- attribuzione di incarichi
- bandi di gara e avvisi pubblici per il reclutamento di esperti interni ed esterni
- locandine pubblicitarie su manifestazioni ,concorsi e attività realizzate in sinergia con il Territorio.

Comunicazione scuola – famiglia.

Tutte le informazioni sono reperibili sul sito www.icbovamarinacondifuri.gov.it ed esposte all'Albo Pretorio della scuola. Nella Scuola dell'Infanzia, comunicazioni di particolare rilievo saranno richiamate con avvisi esposti all'ingresso. Ad ogni alunno iscritto e frequentante le Scuole Primarie e Secondarie di I grado, annualmente viene consegnato il libretto personale, per le comunicazioni scuola-famiglia e le note disciplinari: è responsabilità dell'alunno la diligente custodia del libretto, nel quale deve risultare depositata la firma dei familiari. Il rilascio di duplicato del libretto, su richiesta scritta, consegue all'eventuale esaurimento o smarrimento del primo libretto.

Strumento di comunicazione scuola-famiglia è il registro elettronico per la registrazione di assenze, valutazioni, note disciplinari, comunicazioni. I docenti si attengono a questi tempi nella registrazione:

- assenze degli alunni: di norma entro la prima ora di lezione;
- entrate fuori orario: nel momento in cui si verificano;
- permessi di uscita fuori orario: alla prima ora di lezione;
- argomento delle lezioni sul registro di classe: prima di lasciare la sede di servizio;
- valutazioni delle prove scritte: entro 15 giorni dall'effettuazione;
- valutazioni delle prove orali: il giorno stesso dell'effettuazione.

In caso di reiterate assenza che pregiudicano la validità dell'anno scolastico, di scarso rendimento, di andamento disciplinare non adeguato o per qualsiasi altra comunicazione che richieda confronto/condivisione interistituzionale, i docenti provvedono a comunicare all'Ufficio di presidenza il giorno e l'ora di convocazione della famiglia utilizzando apposito modello disponibile in segreteria e su sito. L'Ufficio di segreteria provvederà all'invio di R.A.R.

Il Regolamento d'Istituto

Il Regolamento d'Istituto si pone il fine di realizzare una partecipazione effettiva nella gestione della scuola nella quale ciascun Organo Collegiale, nel rispetto dell'autonomia garantita dalla legge, programma la propria attività e opera in forma coordinata con gli altri Organi Collegiali. Il regolamento è stato redatto dalle rappresentanze di tutte le componenti della comunità scolastica, nella consapevolezza che tutte le componenti operanti nella scuola, ciascuna nel rispetto del proprio ruolo e secondo le proprie competenze, sono costantemente impegnate a garantire in ogni circostanza il rispetto delle libertà sancite dalla Costituzione della Repubblica Italiana. Il Regolamento, approvato dal Consiglio d'Istituto, è strumento di garanzia di diritti e doveri. Ciascuno, nel rispetto del ruolo che gli compete, deve impegnarsi ad osservarlo e a farlo osservare, riconoscendone il carattere vincolante.

Contratto formativo

Le parti componenti la realtà scolastica, affinché la programmazione educativa e didattica si attui nel modo più proficuo ed efficace, pervengono ad un accordo su comportamenti e interventi condivisi che si sostanziano nella definizione del contratto formativo.

Il medesimo sottintende l'impegno da parte dell'intera comunità scolastica per lo sviluppo di un'etica fondata sul rispetto reciproco, sulla costituzione di un clima di trasparenza, fiducia e collaborazione tra le componenti che interagiscono nella scuola nel rispetto dei ruoli specifici.

Il contratto si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge tutti gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti e interessati al servizio scolastico.

L'allievo deve conoscere:

- Gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum.
- Il percorso per raggiungerli.
- Le fasi del suo curriculum.

Il docente deve:

- Esprimere la propria offerta formativa.
- Motivare il proprio intervento didattico.
- Esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Il genitore deve:

- Conoscere l'offerta formativa.
- Esprimere pareri e proposte.
- Collaborare nelle attività.

Gli impegni espressi nel presente contratto formativo si intendono assolti a livelli diversi, in base al grado scolastico cui essi si riferiscono.

Verifica e valutazione.

I compiti in classe e le interrogazioni orali dovranno costituire la conclusione dei processi didattici condotti in precedenza e avranno carattere di normali esercitazioni, di razionale e sistematico controllo del lavoro svolto e dei processi di apprendimento.

La valutazione degli apprendimenti non può né deve essere “quotidiana” ma deve intervenire a fine percorso (modulo, unità didattica...)

I criteri di valutazione riportate in apposite griglie disciplinari o anche interdisciplinari devono essere rese note agli utenti (alunni e genitori) e pubblicate sul sito web dell’Istituto

La valutazione, infatti, oltre che quanto più possibile oggettiva, deve essere trasparente e condivisa, nei suoi fini e nelle procedure, da tutti coloro che vi sono coinvolti.

I risultati delle prove, scritte e orali, sono registrati nel registro elettronico al quale i genitori accedono mediante apposita password fornita dall’Ufficio di Segreteria su richiesta dei genitori medesimi.

Le prove scritte saranno consegnate agli alunni che provvederanno a farle visionare e firmare alle famiglie secondo modalità stabilite dal regolamento d’Istituto.

Compiti a casa

Nell’assegnazione dei compiti a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio e privilegiando il lavoro in aula, sotto la guida dell’insegnante, che deve essere svolto con impegno e partecipazione. Il lavoro a casa riguarda solo il consolidamento di quanto appreso ed è funzionale a sviluppare il senso di responsabilità dell’alunno.

Per tale valenza educativa, esso non deve costituire un carico eccessivamente oneroso, in quanto, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dalla progettazione educativa e didattica, occorre garantire agli alunni il tempo da dedicare alle attività di tempo libero

I docenti controllano personalmente l’esecuzione dei compiti tutte le volte che lo ritengono opportuno, con le modalità da essi scelte e danno comunicazione periodica ai genitori.

Ingressi / uscite.

Tutti gli alunni sono tenuti a presentarsi a scuola puntualmente. Ritardi, entrate posticipate e uscite anticipate saranno giustificati dai docenti in servizio in classe e, utilizzando l’apposito libretto delle giustificazioni.

Eventuali ingressi posticipati o uscite anticipate devono essere autorizzate dal Dirigente Scolastico su esplicita, motivata e documentata richiesta dei genitori.

Sorveglianza / vigilanza.

Il personale docente è tenuto ad assistere all’ingresso e all’uscita delle classi: pertanto esso si troverà presente nelle aule 5 minuti prima dell’inizio delle lezioni, né potrà abbandonarle se non dopo che l’attività didattica ordinaria e il connesso impegno di vigilanza sugli alunni in uscita siano conclusi. Nel corso dell’attività didattica, sia il “cambio” dei docenti che il trasferimento degli studenti dall’uno all’altro ambiente dei locali scolastici dovranno svolgersi ordinatamente e speditamente, evitando di indugiare nel percorso con discapito dei tempi effettivi di lezione. Il predetto trasferimento

non prescinde in nessun caso dall'oculato controllo del personale docente responsabile della vigilanza. Ai fini del controllo di cui all'art. precedente, il movimento delle classi verso le palestre e il successivo rientro nelle aule avviene con l'accompagnamento del docente di Educazione Fisica.

Esonero Educazione Fisica.

Il provvedimento di esonero, temporaneo o permanente, parziale o totale, dalle esercitazioni pratiche di educazione fisica non compatibili con lo stato fisico degli alunni interessati, è disposto dal DS.

I richiedenti devono presentare istanza in carta semplice, sottoscritta dai genitori, o da chi ne fa le veci. La documentazione medica allegata non esclude la facoltà del DS di disporre gli accertamenti sanitari previsti dall'art. 3 della Legge 7.2.1958 n. 88.

Esonero dalla mensa scolastica

La scelta del T.P prevede l'obbligo di permanenza a scuola anche durante l'ora di mensa. Eventuali esoneri, temporanei o annuali, possono essere autorizzati dal DS su richiesta motivata e documentata da parte dei genitori. Vengono presi in considerazione solo i certificati rilasciati da strutture sanitarie. Il certificato del medico curante non è sufficiente

Clima scolastico.

L'azione educativa viene esercitata nella piena coscienza del valore del rispetto dell'alunno. I docenti, pertanto, colloquiano in modo pacato con gli alunni e tra di loro, stimolano la curiosità e l'ascolto degli alunni, favoriscono la comprensione, manifestano atteggiamenti di fiducia e di stima verso tutti loro. Essi, inoltre incoraggiano e facilitano l'autonomia ed esaltino l'operatività e la competenza anche a livelli minimi, ricercando modalità di gratificazione dei progressi degli alunni.

Nessun docente dovrà fare ricorso a forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti o a comunicazioni verbali offensive della dignità dell'alunno. I docenti eviteranno espressioni di sarcastiche ed ironiche in particolar modo rivolgendosi ad alunni disabili e in difficoltà.

La scuola chiede agli alunni attenzione, partecipazione, costanza nell'impegno, disponibilità alla collaborazione; esige atteggiamenti di rispetto verso tutte le sue componenti e in nessun caso tollererà comportamenti irrispettosi o che possano costituire pericoli per sé e per gli altri.

I genitori collaborano con proposte e pareri alla realizzazione dell'offerta formativa della scuola, mantengono frequenti contatti con gli insegnanti, controllano sul sito e sul libretto le comunicazioni e i compiti assegnati, aiutano i/le figli/e nell'organizzazione del modo in cui impegnare il pomeriggio, conciliando esigenze di lavoro e tempo libero.

Addebito fotocopie.

La fornitura di tutte le fotocopie indispensabili ai fini dello svolgimento delle verifiche periodiche o compiti scolastici specifici, viene effettuata a cura della scuola dai collaboratori scolastici ai quali i docenti devono consegnare gli originali e richiedere il numero di copie almeno 48h prima. Per ogni plesso è assegnato un numero massimo di copie all'anno. Eventuali ulteriori necessità saranno a cura dei docenti.

Laboratori.

L'accesso ai laboratori da parte degli studenti è consentito esclusivamente quando sia presente personale qualificato alla assistenza, negli orari previamente stabiliti per lo svolgimento delle esercitazioni attinenti le varie attività didattiche programmate. Durante lo svolgimento delle esercitazioni, gli studenti sono tenuti a rispettare scrupolosamente i regolamenti di ciascun laboratorio.

I docenti provvederanno ad apporre firma su apposito registro segnalando eventuali guasti e danneggiamenti di cui sono responsabili gli alunni o loro stessi attraverso mail all'indirizzo rcic85200d@istruzione.it

PARTE SECONDA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Uffici

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure, in rapporto alla complessità delle stesse;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi;
- tempi brevi e ragionevoli di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari di ricevimento del pubblico
- efficienza
- efficacia
- disponibilità e cortesia nei confronti dell'utenza.
- tutela della privacy.

L'ufficio di segreteria, durante il periodo scolastico, funziona secondo il seguente orario:

- lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.00.
- lunedì, martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30

Il rilascio dei certificati è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

Nella Scuola Secondaria di 1° grado i certificati di licenza media sono consegnati ai genitori "a vista", a partire dal 1° giorno successivo alla pubblicazione dei risultati.

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza e dell'igiene dei locali scolastici.

Il Dirigente Scolastico riceve, di norma, il pubblico il martedì e su appuntamento.

Accesso agli atti.

È a disposizione dei genitori e del personale della scuola la documentazione agli atti a cui si può chiedere accesso ai sensi della Legge 241/1990 e del Decreto Leg.vo 33/2013. Per il rilascio di copie si richiede l'apposizione di marche da bollo (€ 0,26 per foglio).

Accesso ai documenti di valutazione.

Le pagelle sono disponibili online su R.E.I dopo la conclusione di tutti gli scrutini. Eventuali richieste di accesso ai documenti di valutazione può essere inoltrata, mediante apposito modulo scaricabile dal sito dell'Istituto, agli uffici di segreteria. Eventuali richieste relative alle prove di verifica possono essere rivolte ai docenti facendo riferimento al Coordinatore di Classe.

Comunicazioni da e per l'esterno.

L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico; il personale che risponde alle telefonate si presenta e si qualifica e indirizza l'utenza ai responsabili di procedimento.

Ufficio di Direzione .

Il Dirigente Scolastico riceve genitori martedì e per appuntamento, salvo urgenze

Il personale scolastico viene ricevuto in orari non coincidenti con l'orario di servizio del personale medesimo.

I fornitori sono ricevuti solo previo accordo telefonico

Per comunicare con il DS ,è' possibile inviare anche una mail all'indirizzo di posta elettronica: rcic85200d@istruzione.it

Il Dirigente Scolastico risponde a questioni riservate all'e-mail irene_mafrici@yahoo.it

Apertura al pubblico dell'ufficio di segreteria.

Il direttore dei servizi generali ed amministrativi (DSGA) riceve solo su appuntamento. Risponde a questo indirizzo di posta elettronica: giuseppinamalara@virgilio.it

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico tutti i giorni secondo l'orario pubblicato sul sito della scuola ed esposto in tutte le sedi all'inizio dell'anno scolastico. 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.

Posta elettronica istituzionale.

La scuola, oltre alla casella istituzionale del MIUR – rcic85200d@istruzione.it - è dotata della casella di posta certificata (PEC) rcic85200d@pec.istruzione.it

E' disponibile una casella di POE ad uso esclusivo del personale scolastico bmcsegreteriaufficio@libero.it

Modulistica.

La modulistica utilizzata dalle famiglie e dal personale è pubblicata sul sito della scuola in formato pdf e word

Certificazioni.

I certificati vengono rilasciati indicativamente entro cinque giorni lavorativi (compreso il giorno della richiesta). Posso essere richiesti da tutti gli interessati durante l'orario di apertura dello sportello in segreteria, telefonicamente o via e-mail-

Nel caso in cui sia necessaria la firma autografa questa potrà essere apposta sulla richiesta al momento del ritiro del documento. La consegna dei documenti avviene preferibilmente tramite la restituzione ai genitori e ai docenti presso sportello in segreteria. La Scuola si impegna a rendere tutte le procedure il più celeri possibili, fermo restando la possibilità di discostarsi dagli standard fissati sia riducendo i tempi che dilatandoli in caso di particolari necessità.

Iscrizioni.

Le iscrizioni si svolgono secondo quanto stabilito dal MIUR nel periodo gennaio/febbraio. La scuola predispone apposita modulistica e provvede a pubblicarla sul sito dell'Istituto. Nel periodo delle iscrizioni il personale di segreteria è a disposizione delle famiglie che non dispongono della possibilità di effettuare l'iscrizione on line, previo appuntamento.

Contributi delle famiglie.

I contributi richiesti dalla scuola alle famiglie per assicurazione, libretto scolastico, uscite didattiche o ai partecipanti alle singole iniziative o anche per attività/finalità particolari deliberate dal Consiglio d'Istituto possono essere versati, individualmente/per gruppi/per classi direttamente dagli interessati o anche tramite del **rappresentante di classe**, presso l'Istituto cassiere Ubi Banca ex Carime sul seguente **Codice IBAN IT 21 F 03111 81440 000000001949**

Sarà cura dell'utente indicare per ogni versamento nominativo, classe e plesso dell'alunno, nonché la causale del versamento.

Sito.

Tutte le informazioni sono reperibili sul sito www.icbovamarinacondofuri.gov.it e, quando previsto, sono esposte all'Albo Pretorio della scuola (sito web), o registrate sul libretto personale degli alunni.

L'Istituto predispone sul proprio sito web le informazioni relative a:

- la tabella dell'orario dei docenti e degli operatori scolastici;
- organigramma degli uffici;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e Ata;

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca delle comunicazioni.

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola garantisce l'igiene e la sicurezza all'interno dell'Istituto, per consentire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di assicurare la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma) ed esterna (vigilanza agli attraversamenti stradali all'entrata e all'uscita degli alunni).

In tutti i plessi dell'Istituto vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Prove di evacuazione).

In ogni singolo plesso e sezione dell'Istituto devono essere disponibili le informazioni relative a:

- numero, dimensioni e dotazione delle aule dove si svolge l'attività didattica e l'attività di laboratorio;
- numero dei locali di servizio;
- esistenza, descrizione e dotazione di spazi esterni;
- orario scolastico e numero delle ore utilizzate settimanalmente per ciascuna disciplina.

PARTE QUARTA

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta, devono contenere indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. (*In allegato è proposto modulo di reclamo*).

Valutazione del servizio

La scuola si impegna a migliorare il servizio attraverso la valutazione dei seguenti fattori:

- rispondenza della programmazione e dell'attività scolastica alle esigenze dell'utenza, da conseguire attraverso: verifiche periodiche dell'andamento didattico, revisione della programmazione per apportare adattamenti in itinere, elaborazione di specifiche programmazioni per alunni con ritmi e modalità di apprendimento particolari, elaborazione di progetti educativi individualizzati per alunni portatori di handicap, elaborazione di progetti di recupero e potenziamento, elaborazione di progetti di arricchimento dell'offerta formativa, confronto fra insegnanti di classi parallele, confronto fra insegnanti dei gradi contigui per realizzare iniziative di continuità;
- livello di interazione educativa docenti-alunni e docenti-genitori, nelle modalità espresse nel contratto formativo;
- qualità del rapporto fra il personale scolastico;
- livello di collegialità della programmazione e della valutazione;

- livello di efficienza organizzativa;
- livello di produttività delle commissioni di lavoro;
- grado di efficienza dei servizi offerti (mensa, trasporti, servizi amministrativi);
- grado di realizzazione della continuità fra i tre gradi scolastici;
- grado e modalità di realizzazione del piano dell'offerta formativa.

Alla fine di ciascun anno scolastico i responsabili incaricati, predispongono la distribuzione di questionari relativi agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, da sottoporre a tutte le componenti scolastiche per rilevare il grado di soddisfazione.

Attraverso l'analisi del monitoraggio, compiuta da apposita FS, vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza per eventuali modifiche e interventi migliorativi.

Anche le competenze didattiche ed organizzative vengono valutate dal Dirigente Scolastico, sulla base dei criteri stabiliti dal Comitato di valutazione ai fini dell'attribuzione del bonus premiale istituito dalla legge 107/2015

PARTE QUINTA

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo Statale di Bova Marina - Condofuri.

MODULO DI RECLAMO

Reclamo presentato da:

COGNOME _____ NOME _____

NATO A _____ IL _____

RESIDENZA _____ PROV. _____ C.A.P. _____

INDIRIZZO _____ TELEFONO _____

PADRE/MADRE DELL'ALUNNO/A

FREQUENTANTE LA CLASSE / SEZ. _____ DEL
PLESSO _____

MOTIVO DEL RECLAMO (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili):

Luogo e data _____

FIRMA _____