

CARTA DEI SERVIZI

EROGATI DALL'ISTITUTO

Il presente documento definisce le caratteristiche e le condizioni di erogazione dei servizi dell'Istituto in coerenza con il Regolamento e con il POF

PREMESSA

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

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33, 34 della costituzione italiana: la scuola garantisce la salvaguardia dei principi di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione. La carta illustra i servizi sia per quanto riguarda la didattica che per l'area amministrativa.

PRINCIPI

Uguaglianza ed imparzialità

L'Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce:

- a. il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno;
- b. l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno;
- c. una progettazione educativa e didattica anche personalizzata per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni che gli sono affidate.

Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizione di handicap e/o di svantaggio per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dagli EE.LL.

L'Istituto si impegna a favorire la piena esplicazione delle capacità degli alunni particolarmente dotati.

A tal fine, se necessario, il Consiglio di Istituto prevederà anche l'utilizzo delle risorse finanziarie della istituzione scolastica.

L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dalla efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi ed ausiliari.

Regolarità del servizio

Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti - ivi comprese quelle contrattuali - il dirigente si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio.

In caso di **sciopero** (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale suddetto, il dirigente scolastico si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso mediante affissione all'albo di tutte le scuole dell'Istituto di appositi avvisi e/o a mezzo di comunicazioni trascritte dagli alunni sul diario. A riguardo si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli scioperi è giuridicamente di natura volontaria. Il Dirigente pertanto può assumere le decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/ sospendere il servizio

scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle volontarie comunicazioni che gli pervengono dal personale docente, amministrativo ed ausiliario.

Ferma restando la puntuale applicazione del DVR e del **Piano di evacuazione, documenti** predisposti per ogni singolo edificio scolastico, nelle situazioni d'emergenza il dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.

Alla Amministrazione Provinciale di Crotone sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici;
- la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori;

A tale riguardo, il dirigente scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti Uffici comunali delle esigenze e dei problemi di cui ha consapevole nozione.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il dirigente scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi.

La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali sia in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal dirigente scolastico.

I genitori annualmente eletti rappresentanti, ovvero il Comitato Genitori possono chiedere di utilizzare i locali scolastici per realizzare riunioni di classe, di scuola o di istituto.

Il dirigente scolastico attribuisce un rilievo assoluto al rapporto con i genitori degli alunni i quali possono in qualunque momento fissare - tramite la segreteria ed anche telefonicamente - un appuntamento per essere ricevuti.

Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica sono messi a disposizione degli utenti presso ciascuna sede scolastica e pubblicati anche sul sito dell'Istituto

In ciascun edificio scolastico sono predisposti spazi (Albi) per l'affissione di Atti pubblici, di comunicazioni interne anche per l'utenza, di informazioni sindacali e di altri stampati. Ogni affissione deve essere disposta o autorizzata dal dirigente scolastico con propria vidimazione.

L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori.

Chi ha interesse alla visione e/o alla duplicazione degli atti dovrà seguire le procedure che regolamentano il diritto di accesso, presentando formale richiesta al dirigente e facendosi anche carico dei costi relativi

PARTECIPAZIONE ED ORGANI COLLEGIALI

La scuola si pone come luogo aperto al dialogo interno ed al confronto con l'esterno. Tale condizione, comunque, deve essere condizionata al buon andamento delle attività, al rispetto dei ruoli e delle funzioni, al rispetto delle condizioni di sicurezza .

Gli organi collegiali funzionanti a livello di istituto sono:

➤ **I Consigli di Classe**

➤ **Il Collegio dei docenti**

Articolato nei seguenti Dipartimenti

a. Dipartimento delle discipline delle aree comuni

- b. Dipartimento delle discipline delle aree di indirizzo
- c. Dipartimento dei corsi di istruzione degli adulti
- **Il Consiglio d'Istituto**
- **La Giunta Esecutiva**
- **Il Comitato di valutazione del servizio dei docenti**
- **L'Assemblea di classe degli alunni**
- **L'Assemblea d'Istituto degli alunni**
- **Il Comitato studentesco**
Composto dagli alunni eletti rappresentanti di classe
- **L'Assemblea dei genitori di classe**
- **L'Assemblea dei genitori di sede o d'Istituto**
- **L'Organo di Garanzia**

Tutti gli organi collegiali si costituiscono e funzionano per come previsto dalla normativa vigente.

In considerazione del fatto che l'Istituto ha tre punti di erogazione del servizio collocati in tre comuni diversi, le assemblee si riuniscono per sede.

In considerazione della limitata disponibilità di spazi interni e delle esigenze di sicurezza il Dirigente predispone, nel rispetto della normativa, lo svolgimento delle assemblee d'Istituto articolandole anche per classe.

Gli organi collegiali vengono convocati per iscritto almeno cinque giorni prima, salvo, in presenza di esigenze straordinarie motivate, per via d'urgenza almeno 48 ore prima.

Ogni assemblea si dota autonomamente di un presidente, di un segretario, di un regolamento interno.

Il lavoro delle assemblee viene verbalizzato con copia resa pubblica e copia consegnata al Dirigente.

Il Dirigente scolastico può per motivi di ordine o di sicurezza non autorizzare lo svolgimento dell'assemblea o interromperne lo svolgimento. Tale determinazione viene riportata per iscritto e, in copia, consegnata al relativo presidente.

AREA DIDATTICA

Accoglienza ed integrazione

L'accoglienza degli alunni è oggetto di specifiche iniziative dei docenti, esplicitate nel POF. In quanto articolato in indirizzi differenti e diversi punti di erogazione del servizio, l'Istituto promuove rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutte le scuole che lo compongono ed assicura una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano.

L'Istituto attribuisce rilievo fondamentale al rapporto di collaborazione con le famiglie degli alunni fin dal momento del loro primo ingresso nel sistema scolastico.

Per consentire ai genitori di avere piena consapevolezza delle opportunità formative della scuola che hanno scelto per i loro figli, l'Istituto promuove iniziative:

- per informare l'utenza circa la struttura dei progetti educativi che intende realizzare
- per restituire all'utenza stessa i risultati del lavoro realizzato.

Diritto dovere all'istruzione ed alla frequenza scolastica

Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di attenzione e di controllo continuo.

I docenti coordinatori di classe svolgono la specifica funzione di controllo ed informazione al Dirigente ed alle famiglie.

Per le situazioni di particolare problematicità, le famiglie ricevono comunicazione scritta con le informazioni sulla frequenza anche in rapporto al monte ore minimo richiesto dalla normativa per la valutabilità del percorso formativo degli alunni.

Orario delle attività didattiche

L'orario di inizio e termine delle lezioni sarà così articolato :

da lunedì a sabato: dalle ore 8.15 alle ore 13.15 per **tutte le classi**.

Corsi serali

da lunedì a sabato, tutte le classi: dalle ore 17.00 alle ore 21.10

L'orario può subire variazioni in relazione alle esigenze di servizio, ai bisogni dell'utenza, alle variazioni dei servizi di trasporto.

Orario di ricevimento genitori ed incontri scuola-famiglia

I docenti indicano l'ora di disponibilità al ricevimento genitori che viene inserita nel quadro orario settimanale solo come riferimento per l'utenza.

Le famiglie richiedono di usufruire di tale disponibilità almeno un giorno prima anche tramite i figli.

Tutte le altre forme di incontro genitori – docenti si svolgono comunque al di fuori dell'orario di servizio e su appuntamento programmato.

Lo spazio dedicato a tale attività dovrà essere separato dalle aree dedicate alla didattica.

Gli incontri Scuola- famiglia sono calendarizzati in forma bimestrale.

I tali occasioni i docenti forniscono tutte le indicazioni utili a genitori sull'andamento delle attività didattiche e chiara documentazione dei risultati conseguiti dagli alunni

SERVIZI AMMINISTRATIVI ED AUSILIARI

I **Servizi Amministrativi** contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale predisposto dal DSGA il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti, personale ausiliario) e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale di istruzione.

Articolazione interna degli uffici amministrativi:

- Ufficio alunni
- Ufficio Personale
- Ufficio protocollo
- Ufficio contabilità
- Ufficio del DSGA

Il **personale ausiliario** contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare: assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici; collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni; cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche; accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.

Chiusura uffici

Considerato che, durante il corso dell'anno scolastico, nei giorni prefestivi si rileva riduzione degli impegni di servizio e che è necessario predisporre l'intensificazione dei

servizi in concomitanza con le attività didattiche e degli organi collegiali in altri momenti dell'anno scolastico, gli uffici saranno chiusi, con comunicazione del Dirigente, salvo specifiche esigenze, nei seguenti giorni prefestivi:

- 24 dicembre 2015;
- 31 dicembre 2015;
- 2 gennaio 2016;
- 26 marzo 2016.
- Tutti i sabati del mese di luglio successivi agli esami di Stato, nonché i sabati del mese di agosto da individuare in relazione alle esigenze di servizio.

Il servizio non prestato dal personale ATA nei predetti giorni sarà recuperato per come previsto dalla Contrattazione d'Istituto e dal Piano delle attività predisposto dal DSGA.

Il ricevimenti del pubblico da parte dei servizi amministrativi

Gli uffici amministrativi sono aperti tutti i giorni dalle **ore 10,00 alle ore 12,00**.

Ogni variazione di detta disponibilità viene adeguatamente e tempestivamente comunicata all'utenza.

L'apertura pomeridiana degli uffici per **un giorno a settimana** viene definita in relazione alle esigenze di servizio e tempestivamente ed adeguatamente comunicato all'utenza.

AMBIENTI SCOLASTICI E STRUTTURE

Funzionamento

L'Istituto è aperto tutti i giorni lavorativi dalle **ore 7,30 alle ore 14,00** per la sede centrale di Cotronei. Con lo stesso orario per la sede di Petilia Policastro, salvo variazioni per esigenze di servizio ed impiego del personale ATA **nei giorni per i quali non è prevista attività didattica. Per i corsi serali l'orario di apertura è dalle ore 17,00 alle 21,10.**

L'Istituto garantisce una gestione attenta delle strutture entro le quali opera.

Per la sicurezza è attivata un'organizzazione interna che fa capo al Dirigente scolastico.

Le funzioni specifiche di riferimento sono:

- 1. Il Responsabilità dei Servizi di Prevenzione e Protezione;**
- 2. Il Rappresentante per la Sicurezza dei Lavoratori**
- 3. I Responsabili di plesso ed i Coordinatori di Sede**

Le strutture sono messe a disposizione dall'Amministrazione Provinciale di Crotone che è responsabile degli interventi di necessità che l'amministrazione scolastica provvede, tempestivamente, a segnalare anche sulla base dei rilievi dell'utenza.

La sede di Verzino viene ospitata nei locali dell'Istituto Comprensivo di Pallagorio al quale si fa riferimento per la gestione delle strutture ospitanti.

Attrezzature e strutture sono gestiti dal Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi, che ne è consegnatario.

L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti (ivi incluse le norme sulla sicurezza) ed avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto.

COMUNICAZIONE, SITO WEB, PUBBLICITA'

I luoghi per la pubblicizzazione delle informazioni e delle comunicazioni dell'Istituto sono:

- L'albo, posto presso la sede di **via Laghi Silani a Cotronei**
- Il sito web all'indirizzo **www.iiscotronei.gov.it /www.iiscotronei.it**

Gli indirizzi dell'Istituto sono:

- **Via Laghi Silani n°13, 88836 Cotronei KR**
- **kris00200r@istruzione.it / kris00200r@istruzione.gov.it**
- **kris00200r@pec.istruzione.it**

➤ **Tel/fax 0962.44430**

Tutti gli atti

- A. degli organi collegiali
- B. del Dirigente scolastico
- C. dell'Ufficio amministrativo

vengono resi pubblici nei termini previsti dalla normativa vigente attraverso la pubblicazione all'albo delle tre sedi e sul sito web dell'Istituto.

Tramite **circolare** vengono rese informazioni sugli atti dell'Istituto.

Presso le sedi scolastiche sono disponibili e pubblici :

- il documento di valutazione dei rischi
- il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità

Tali comunicazioni sono diffuse, secondo attraverso la pubblicazione sul sito web dell'Istituto.

Il Dirigente riceve tutti i giorni dalle **ore 10,30 alle ore 12,30**. Al fine di programmare il servizio è preferibile la richiesta di appuntamento.

Comunicazioni al Dirigente possono essere inviate via e.mail all'indirizzo **kris00200t@istruzione.it**.

SICUREZZA E RISERVATEZZA

Tutti gli atti, le procedure e la documentazione trattata dalla scuola vengono gestiti secondo le condizioni previste dal d.lgs 196/03.

Le immagini ed i dati degli alunni, nel rispetto della normativa, sono utilizzati per le attività istituzionali e per la diffusione delle attività scolastiche.

PROCEDURA RECLAMI E SUGGERIMENTI

Ciascun utente ha il diritto di sporgere reclami, segnalare problemi o formulare suggerimenti sia per iscritto, indirizzandoli al Dirigente, sia utilizzando la posta elettronica all'indirizzo **kris00200t@istruzione.it**

AUTOVALUTAZIONE E SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Con riferimento alla più recente normativa:

- **DPR 28 marzo 2013, n. 80** - Regolamento sul sistema nazionale di valutazione in materia di istruzione e formazione.
- **Alla Direttiva 11/2014** - Priorità strategiche del Sistema Nazionale di Valutazione

L'Istituto istituisce un'**Unità Interna per l'Autovalutazione**

L'Unità lavorerà sulle seguenti priorità :

1. Dispersione scolastica ed insuccesso scolastico
2. Acquisizione delle competenze di base rispetto alle condizioni di partenza
3. Valutazione degli esiti dell'azione dell'Istituto rilevata sulla base dei risultati a distanza (Risultati percorsi di studi successivi, inserimento nel mondo del lavoro)
4. Funzionalità dell'organizzazione scolastica in relazione al POF

La finalità è quella del miglioramento dell'Offerta formativa

Le azioni utilizzeranno indicatori su dati quantitativi e qualitativi

All'azione dell'Unità per l'Autovalutazione potranno offrire il proprio contributo tutti gli interessati.

I risultati saranno oggetto di specifica informazione pubblica nella forma del Bilancio sociale.