



54° DISTRETTO SCOLASTICO



## DIREZIONE DIDATTICA STATALE 3° CIRCOLO SARNO

- Via Sarno - Palma - Tel. 081/943020 FAX 081/5137373 84087 SARNO

Codice Fiscale: 80047690658 E-mail: saee15900t@istruzione.it Sito Web: www.terzocircolosarno.gov.it

### **CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In campo scolastico essa è deliberata dal Consiglio d'istituto e informa l'utente circa il servizio erogato dalla scuola, presentando gli elementi dell'offerta formativa di maggiore rilevanza. Inoltre, fornisce informazioni circa le modalità di erogazione del servizio e descrive i criteri e gli strumenti di valutazione riferiti alle prestazioni. In questo documento sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. I suoi fondamenti normativi vanno individuati nella direttiva n. 254 del 21 luglio 1995 (relativa appunto all'introduzione della Carta dei servizi scolastici) e soprattutto nel D.P.C.M. 7 giugno 1995 (recante lo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"). Per ciò che riguarda quest'ultimo decreto, in particolare, nella prima parte si enunciano, oltre ai principi generali, le linee didattico-educative; nella seconda vengono indicati gli standard di qualità specifici per i servizi amministrativi; la terza parte, infine, si occupa delle condizioni ambientali della scuola (servizi igienici, ascensori, impianti, aule etc.), delle procedure di reclamo da attivare in caso di insoddisfazione dell'utente del servizio e della valutazione del servizio stesso mediante questionari rivolti ai genitori, al personale e agli studenti. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi. Insieme al Piano dell'Offerta Formativa del Circolo (POF), al Regolamento, al Patto Educativo di Corresponsabilità (PEC) e al Piano annuale delle attività, costituisce l'esplicitazione dei modi con cui si concretizzano le offerte formative e si tutelano i diritti degli alunni e degli utenti, con il fine di raggiungere gli obiettivi culturali ed educativi previsti dalle Indicazioni nazionali e dalla normativa scolastica che di volta in volta assegnano alla scuola nei suoi diversi gradi. La Carta è, quindi il documento che definisce e rende noti all'utenza i principi fondamentali ai quali la scuola ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale.

Si articola in cinque parti riguardanti:

1. l'area didattica
2. i servizi amministrativi
3. le condizioni ambientali della scuola
4. la procedura di reclami e la valutazione del servizio
5. attuazione

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali riguardano il riconoscimento dei diritti individuali della persona, l'uguaglianza, l'imparzialità e la regolarità dei servizi, l'accoglienza e l'integrazione per tutti gli alunni, il diritto di scelta, l'obbligo scolastico e la frequenza, l'efficienza, la trasparenza, la riservatezza dei dati personali, la libertà di insegnamento e l'aggiornamento del personale.

### A – UGUAGLIANZA

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi che sono eterogenee per livello al loro interno omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

### B – IMPARZIALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO

alla base dei comportamenti di tutti gli operatori scolastici sono poste l'obiettività e l'equità. Il servizio scolastico è erogato con regolarità e continuità, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e nel rispetto delle disposizioni contrattuali in materia di diritti sindacali.

### C – ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola favorisce l'accoglienza dei genitori e degli alunni con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità. Attraverso il collegamento con i servizi sociali e gli enti locali, la scuola ricerca le strategie adeguate alla risoluzione di problematiche relative agli alunni stranieri, agli alunni diversamente abili e a quelli che presentano particolari situazioni di disagio socioculturale. Il servizio scolastico è improntato al pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'allievo.

### D – DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La libertà di scelta dei genitori è garantita nei limiti della capienza dei singoli plessi, nel rispetto delle norme ministeriali sugli organici e dei criteri della territorialità o di altri individuati dagli organi collegiali competenti. Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica possono svolgere attività alternative o di studio assistito. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza garantiscono il diritto allo studio e sono assicurati con interventi di sensibilizzazione verso gli alunni e la famiglia, con azioni di prevenzione e con monitoraggio dell'evasione e della dispersione scolastica. I genitori degli alunni, a seguito di accoglimento della domanda di iscrizione, sono contrattualmente impegnati a rispettare gli orari previsti dal Piano dell'Offerta Formativa.

### E – PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA RISERVATEZZA DATI

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, favoriscono le attività extra-scolastiche per realizzare la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. Consentono l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, nel rispetto sia del regolamento di Circolo sia dell'integrità degli ambienti, delle attrezzature e dei sussidi didattici.

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente. La scuola attua procedimenti di protezione dei dati personali come richiesto dalle vigenti disposizioni di legge in materia di "privacy".

## F – LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal Collegio Docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato in rete con altre scuole
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti
- autoaggiornamento di docenti

## **PARTE I**

### **Area Didattica**

Il Terzo Circolo Didattico di Sarno, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il consenso delle famiglie, è responsabile della qualità delle attività educative (POF) e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle finalità generali dell'istruzione pubblica nel rispetto di obiettivi validi per le esigenze psicologiche, formative e culturali degli alunni.

La Direzione Didattica individua ed elabora gli strumenti per garantire il raggiungimento di tali finalità attraverso la predisposizione dei seguenti documenti

- Piano dell'Offerta Formativa (POF)
- Programmazione educativa-didattica
- Regolamento di Circolo
- Piano annuale delle attività
- Patto di corresponsabilità educativo

Tali documenti, da considerarsi non isolatamente, ma in modo sinergico e complementare, sono consultabili presso la Direzione Didattica o sul sito della Scuola ([www.terzocircolosarno.gov.it](http://www.terzocircolosarno.gov.it))

## **PARTE II**

### **Servizi amministrativi**

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

- celerità delle procedure
- trasparenza
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Tutti i servizi sono informatizzati.

## Orario di funzionamento degli uffici

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Ore	8,00/18,00	8,00/18,00	8,00/18,00	8,00/18,00	8,00/18,00

Nei periodi di sospensione dell'attività didattica gli uffici sono aperti tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

L'orario di ricevimento dell'utenza e relazioni con il pubblico degli operatori di segreteria si effettua tutti i giorni dalle ore 11,00 alle ore 13,00.

Il ricevimento in orari diversi viene concordato in presenza di specifiche richieste dell'utenza, compatibilmente con le esigenze di servizio. L'orario di ricevimento viene potenziato in concomitanza con scadenze particolari tramite appositi avvisi.

Il Dirigente Scolastico, Dott.ssa Virginia Villani, riceve il pubblico dalle ore 10.00 alle ore 12.00, previo appuntamento telefonico. Le informazioni vengono garantite attraverso l'albo pretorio, l'albo sindacale e la diffusione on-line sul sito: [www.terzocircolosarno.gov.it](http://www.terzocircolosarno.gov.it)

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza. Il personale ausiliario ed amministrativo è provvisto di cartellino identificativo. Accesso ai documenti amministrativi Ai sensi della L.241/90 e nel rispetto del Regolamento del Circolo, si possono richiedere attraverso un accesso formale (richiesta orale al responsabile amministrativo) e un accesso formale (richiesta su appositi moduli all'operatore amministrativo competente) nei tempi strettamente necessari in relazione all'espletamento delle procedure previste.

### **PARTE III**

#### **Condizioni Ambientali della Scuola**

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

In caso di calamità, l'evacuazione dell'edificio scolastico sarà effettuata attraverso uscite di emergenza, secondo un "Piano di evacuazione" redatto a cura del responsabile per la sicurezza e relativo a ciascun plesso del Circolo.

### **PARTE IV**

#### **Procedura dei Reclami e Valutazione del Servizio**

##### PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, per e-mail e devono contenere le generalità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta entro 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Annualmente il Dirigente formula per il Consiglio di Circolo una relazione analitica dei reclami e dei provvedimenti eventualmente adottati. Tale relazione è inserita nella Relazione Generale del Consiglio sull'anno scolastico.

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene periodicamente effettuata tra gli utenti ed il personale una rilevazione mediante questionari, opportunamente tarati.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, devono prevedere la possibilità di formulare proposte.

Alla fine di ciascun anno scolastico il Collegio dei Docenti redige una Relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Circolo.

## **PARTE V**

### **Attuazione**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi del Terzo Circolo Didattico di Sarno si applicano nelle scuole di sua giurisdizione e sulle persone di riferimento, sia come dipendenti che come utenti, fino a quando non intervengano disposizioni diverse a modifica delle stesse.