

# I. C. Rende Centro

Distretto Scolastico n.15

Istituto Comprensivo Rende Centro

Via D. Vanni, 43 - 87036 Rende (CS)

Tel. e Fax. 0984.443004

Part. IVA e Cod. Fisc. 80004280782

Cod. Univoco per Fatturaz. Elettron. UFEIR



# CARTA DEI SERVIZI

a.s. 2021-2022

## INDICE

### **PARTE PRIMA: Generalità**

#### **1.1 Definizione e finalità**

#### **2.1 Principi fondamentali**

### **PARTE SECONDA: Area didattica**

#### **1.2 Impegni della scuola**

### **PARTE TERZA: Condizioni ambientali della scuola**

#### **1.3 Premessa**

#### **2.3 Presentazione delle scuole**

### **PARTE QUARTA: Servizi amministrativi**

#### **1.4 Fattori di qualità**

#### **2.4 Standard per procedure amministrative**

#### **3.4 Criteri per la diffusione delle informazioni**

### **PARTE QUINTA: Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

#### **1.5 Procedura dei reclami**

#### **2.5 Valutazione del servizio**

## **PARTE PRIMA: Generalità**

### 1.1 Definizione e finalità

La carta dei servizi è stata redatta utilizzando le indicazioni fornite dalla normativa e rifacendosi all'esperienza ormai consolidata presso questo circolo, dove ciascuno ha sempre considerato il proprio impegno scolastico come un servizio che, prescindendo dalla qualifica dell'operatore, avesse come finalità l'istruzione e l'educazione degli alunni.

I principi costituzionali ispiratori sono: l'uguaglianza, la trasparenza, e la democrazia, (articoli 2, 3, 33, 34 della costituzione).

La carta dei servizi, innestandosi sulla crescita democratica, civile e culturale del paese e dei suoi cittadini, stabilisce i servizi che la scuola eroga, nel rispetto di quei principi di efficienza, efficacia, economicità, flessibilità, trasparenza, partecipazione, che rappresentano il cardine di un nuovo rapporto tra stato e cittadino.

Vengono definiti e resi noti all'esterno:

- a) i principi fondamentali
- b) i fattori di qualità
- e) la definizione degli standard
- d) il controllo e la valutazione del servizio
- e) le procedure di reclamo

### 2.1 Principi fondamentali

Nell'erogazione del servizio scolastico è garantita pari opportunità e non viene compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, lingua, condizioni psicofisiche e sociali.

Il personale della scuola e gli organi collegiali ispirano, i propri comportamenti e le proprie decisioni a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative anche in situazioni di conflitto sindacale, secondo le norme sancite dalle

leggi n. 146 del 12.6.1990 e n. 207 del 5.9.1995.

All'atto dell'iscrizione degli alunni alla scuola primaria, alla scuola dell'infanzia e alla scuola secondaria di I grado, è riconosciuta al genitore la facoltà di far annotare sul modulo domanda indicazioni circa la scelta del plesso scolastico presso cui far frequentare il proprio figlio.

La libertà di scelta del genitore deve conciliarsi con la capienza obiettiva delle classi.

In caso di inadempienza o di frequenza saltuaria, si provvederà ad avvisare e a sollecitare i genitori a mezzo lettera; in caso di insuccesso si attiveranno i servizi sociali comunali e, infine, si segnalerà il caso al Sindaco per gli adempimenti di competenza, ai sensi dell' art. 144 del D. L. n 297/1994.

La gestione della scuola avviene attraverso la partecipazione e la collaborazione di tutte le componenti : istituzioni, personale, genitori, così come previsto dalle norme vigenti.

I genitori hanno, secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90, diritto di accesso alle informazioni che riguardano i figli e che sono in possesso della scuola.

La scuola garantisce scelte organizzative che favoriscono il colloquio e la collaborazione tra scuola e famiglia ed è disponibile ad instaurare rapporti con gli enti locali e le associazioni culturali, sportive e ricreative presenti nel territorio, in modo da porsi come centro di promozione culturale, sociale e civile.

E' consentito l'uso regolato dei locali scolastici fuori dall'orario di lezione, previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione comunale e delibera del consiglio d'Istituto.

L'attività scolastica e l'orario di servizio di tutto il personale si informano a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

La programmazione delle attività educative e didattiche assicura, nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, scelte formative che garantiscono il raggiungimento di fini istituzionali contribuendo ad uno sviluppo armonico della personalità degli alunni.

Tutto il personale scolastico si impegna a migliorare la propria professionalità.

Nell'ambito delle disponibilità finanziarie, delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dal ministero della RI., la scuola organizza e coordina anche in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, attività di aggiornamento e formazione per il personale.

La scuola favorisce, in modo particolare, le attività di accoglienza al fine di sollecitare nell'utenza, alunni e famiglie, attenzione e interesse rispetto ad un servizio che vuole essere trasparente ma che esige anche partecipazione.

Avvalendosi di tutti i mezzi previsti e possibili (colloqui individuali, assemblee, riunioni di sezioni, consigli di intersezione e di circolo, comitati e gruppi di lavoro ) la scuola crea un clima di dialogo, di confronto e di aiuto reciproco, coinvolge i genitori nella progettazione educativa e potenzia la partecipazione responsabile di tutte le figure e le istituzioni interessate, agevola l'inserimento e l'integrazione di alunni portatori di handicap o di svantaggio, progetta e attua attività di recupero e di arricchimento dell'offerta formativa

## **1.2 Impegni della scuola**

**La scuola è responsabile della qualità del servizio scolastico e si avvale delle competenze professionali degli operatori e della collaborazione delle istituzioni della società civile e delle famiglie.**

**Si impegna a garantire il perseguimento degli obiettivi istituzionali previsti dalle indicazioni nazionali per la scuola secondaria di I grado, per la scuola primaria, per la scuola dell'infanzia.**

**Si impegna, inoltre, ad adeguare l'offerta formativa alle esigenze culturali ed educative degli alunni.**

**L'attività della scuola è documentata nei seguenti atti, pubblicizzati mediante affissione all'albo della segreteria:**

- Piano dell'offerta formativa**
- Progettazione dei piani di studio per la scuola primaria**
- Progettazione dei piani di studio per la scuola secondaria di I grado**
- Progettazione dei piani per le attività educative per la scuola dell'infanzia**
- Contratto formativo**
- Regolamento di Istituto**

**I suddetti atti possono essere richiesti in copia presso la segreteria al costo di euro 0,05 al foglio.**

## **PARTE III**

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

#### **Premessa**

E' assicurato il massimo impegno per rendere gli edifici del circolo sicuri, accoglienti e puliti.

I lavori di pulizia sono svolti in orari extrascolastico; le condizioni di igiene dei bagni degli alunni e del personale sono garantite costantemente dai collaboratori scolastici in servizio in ogni plesso.

I fattori di qualità riferiti alle condizioni ambientali sono i seguenti:

Presentazione delle scuole

Nell'istituto comprensivo Rende Centro funzionano le seguenti scuole:

Scuole infanzia

Roges - via Bari; Campagnano; Saporito.

Scuole Primarie

Rende centro - Surdo - Saporito - S. Agostino

Scuola Secondaria di I Grado "Dante Alighieri".

Tutte le scuole dispongono di personale docente ed ATA, servizi, strutture, mezzi e strumenti adeguati.

Se ne fa una sintetica presentazione nel POF

#### 1.4 Fattori di qualità

La trasparenza riguarda tutti gli atti non vincolati dal segreto di ufficio e non sottoposti ai limiti della normativa vigente sull'accesso e sulla privacy.

La celerità delle procedure è garantita attraverso l'ottimizzazione delle risorse strumentali e professionali esistenti.

La completa informatizzazione dei servizi è garantita attraverso il potenziamento del software.

I tempi di attesa agli sportelli sono ridotti al minimo.

In particolari periodi, è adottata la flessibilità degli orari in modo da favorire le esigenze dell'utenza anche in orario pomeridiano.

Gli uffici sono organizzati secondo principi di trasparenza: è assicurata una rapida e completa informazione ai cittadini nei limiti della riservatezza e della segretezza di cui all' art. 24 della legge 241/90, alla legge n. 675/96 e al decreto legislativo n. 196/2003.

#### 2.4 Standard per procedure amministrative

L' ufficio di segreteria è aperto al pubblico da lunedì a venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.30.

Il dirigente riceve il pubblico martedì e venerdì, dalle ore 10,30 alle ore 13.30, soltanto per appuntamento.

Gli orari sono pubblicizzati con appositi avvisi.

È assicurata all'utenza, in ogni istante, la tempestività del contatto telefonico con l'ufficio di segreteria.

Al fine di assicurare un'informazione ampia ed immediata, sono utilizzati i seguenti spazi per l'affissione di documenti ed avvisi: albo della direzione didattica e albi nei vari plessi.

Il regolamento di Istituto, il Piano dell'Offerta Formativa, la carta dei servizi scolastici e il patto formativo sono pubblicizzati mediante affissione alla bacheca principale.

Il rilascio di certificati, nulla-osta, autorizzazioni avviene, di norma, entro tre giorni dalla data della richiesta.

#### 3.4 Criteri per la diffusione delle informazioni

1. Iscrizioni degli alunni e consegna dei documenti di valutazione I moduli per l'iscrizione degli alunni sono consegnati a vista ai genitori che, a richiesta, sono assistiti dal personale di segreteria per la compilazione. I documenti di valutazione vengono consegnati ai genitori secondo un calendario fissato annualmente dal dirigente.

2. Informazioni agli utenti La scuola mette a disposizione

dei genitori i seguenti documenti:

- Piano annuale delle attività
- Documento di sicurezza dei singoli plessi
- Regolamento d'Istituto
- P.O.F.

E' possibile richiedere copia della documentazione previo pagamento delle spese duplicazione, al costo di euro 0,05 a foglio.

## PARTE IV

### **Accesso agli atti amministrativi.**

Soggetti legittimati all'accesso. L'art. 22 della legge n. 241 del 7 agosto 1990, ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto all'accesso ai documenti amministrativi") stabilisce che "al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è riconosciuto a chiunque vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti il diritto di accesso ai documenti amministrativi". Pertanto, chi ha un interesse personale e concreto può prendere visione o richiedere copia di documenti e atti dell'amministrazione scolastica, che lo riguardano.

Esclusione del diritto di accesso. L'art. 24 della stessa legge (comma 2) elenca alcune esigenze da salvaguardare, fra le quali "la riservatezza di terzi, persone, gruppi e imprese"<sup>111</sup>. Per ciò che concerne l'Amministrazione scolastica, il D.M. n. 60/1996 ha disposto il diniego per una serie di categorie di documenti: rapporti informativi sul personale dipendente; documenti concernenti informazioni di carattere psico-attitudinale; accertamenti e dichiarazioni medico-legali; documenti relativi alla salute delle persone; interventi dell'autorità giudiziaria o delle Procure della Corte dei Conti relativi a soggetti per i quali si delinea responsabilità civile, penale o amministrativa, età.

Esercizio del diritto di accesso. Per accedere ai documenti che la scuola ha prodotto e che detiene stabilmente è necessario avanzare una motivata richiesta (cfr. l. 241/90, art. 25 comma 2). Il diritto si esercita mediante la visione (con facoltà di prendere appunti o trascriverne parti) o l'estrazione di copia dei documenti amministrativi. La visione è gratuita; il rilascio di copie è subordinato al rimborso dei costi di riproduzione fissato come segue:

euro 0,25 a facciata A4,

euro 0,50 a facciata A3,.

Il D.P.R. 352/1992 prevede due modalità di esercizio:

- Procedimento informale: la richiesta può essere formulata anche verbalmente. L'interessato deve: specificare il tipo di documento oggetto della richiesta in modo da consentirne l'individuazione; specificare (se necessario comprovare) l'interesse connesso all'oggetto della richiesta; documentare la propria identità ed eventualmente i propri poteri rappresentativi. La richiesta viene esaminata immediatamente e senza formalità ed è accolta mediante l'esibizione del documento, l'estrazione di copie etc.
- Procedimento formale: interviene quando non è possibile accogliere immediatamente la richiesta in via informale oppure quando sorgono dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse, sull'accessibilità del documento.

### **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

#### **Procedura dei reclami**

Per segnalare eventuali disfunzioni o disservizi gli utenti possono produrre reclami sia in forma scritta che a voce o per telefono. Il reclamo fatto in forma scritta deve contenere le generalità, indirizzo e il numero di telefono di chi lo produce. Poiché questo Istituto Circolo ha tra gli obiettivi fondamentali l'educazione alla legalità e alla trasparenza, le segnalazioni anonime verranno cestinate. Ai reclami prodotti in forma scritta sarà data risposta in forma *scritta entro 30 giorni* dalla data dell'acquisizione della richiesta al protocollo.

### **Valutazione del servizio**

All'inizio e al termine dell'anno scolastico saranno formulati dei questionari, opportunamente preparati, da distribuire al personale e ai genitori al fine di raccogliere elementi utili per migliorare la qualità delle attività formative della scuola.

### **Validità della carta**

La presente carta dei servizi rappresenta una stesura provvisoria. Tutti gli interessati possono offrire il loro contributo per migliorarne i contenuti e la veste grafica di anno in anno.