

**Allegato G**  
**CARTA DEI SERVIZI**



MINISTERO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE

Istituto Comprensivo Statale

“CASTELDACCIA”

Via Carlo Cattaneo N.80 – 90014 CASTELDACCIA (PA)

C.F.: 90007610828 – Cod. Min.: PAIC84200X

☎ 091-954299 – Fax 091-9100217

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Principi fondamentali per l'erogazione del servizio scolastico**

- 1) Nell'erogazione del servizio scolastico non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

I criteri di formazione delle classi e di ripartizione delle risorse sono uniformemente

applicati verso tutti gli alunni.

- 2) I soggetti erogatori del servizio scolastico devono operare secondo criteri di obiettività ed equità.
- 3) In normali condizioni di lavoro e in assenza di conflitti sindacali, la scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In presenza di rischi immediati, il servizio è sospeso senza preavviso. Negli altri casi, la sospensione o l'irregolarità del servizio scolastico sono comunicati preventivamente agli utenti con le modalità indicate nel regolamento d'istituto.
- 4) La scuola organizza annualmente attività finalizzate all'accoglienza dei genitori e degli alunni, atte a favorire il passaggio da un ordine di scuola all'altro, con

particolare riguardo per gli alunni in situazione di handicap e di disagio di altra natura.

- 5) Ogni operatore scolastico regola il proprio comportamento nel rispetto del diritto degli alunni all'educazione e all'istruzione.
- 6) L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. Tale facoltà è esercitata entro i termini fissati dalle annuali ordinanze. In caso di eccedenza si tiene conto prioritariamente della territorialità. Per il controllo dell'evasione e della dispersione scolastica sono promossi incontri scuola elementare e scuola media al fine di conoscere le situazioni di disagio grave.
- 7) Ogni componente scolastica, istituzione, personale, genitori, alunni, è responsabile, nell'ambito delle proprie competenze, del buon funzionamento del servizio, della sua efficacia ed efficienza.
- 8) L'orario di servizio di tutte le componenti è uniformato a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità. Nel limite dell'organico, delle strutture, delle risorse finanziarie, delle competenze e dell'orario di lavoro, sono annualmente organizzate attività formative compensative e aggiuntive del curriculum nazionale, nei limiti consentiti dal regolamento dell'autonomia scolastica.
- 9) L'annuale programmazione didattica è fatta nel rispetto della libertà di insegnamento e degli obiettivi educativi e didattici contenuti nei Programmi Ministeriali e nel Piano Offerta Formativa.
- 10) Il piano annuale di formazione è preordinato a garantire l'adeguamento dell'azione educativa e didattica ai bisogni emergenti ed è stabilito dal Collegio dei docenti sulla base del P.T.O.F., delle richieste dei gruppi disciplinari e dei singoli docenti, anche in rete con altre scuole.

## **PARTE I a**

### **Area didattica**

1. La scuola, con il concorso di tutte le parti per gli aspetti di competenza, elabora, entro il 20 Dicembre di ciascun anno, le linee fondamentali del Piano Offerta Formativa, relativa all'anno scolastico successivo e le comunica all'utenza entro 6 gg., prima del termine delle iscrizioni. Entro il 31 ottobre è consegnato agli alunni il P.T.O.F. in forma di depliant illustrativo di tutte le attività del curriculum, relativo all'anno in corso.
2. La programmazione didattica, la valutazione dell'alunno e delle attività educative e didattiche sono di esclusiva competenza dei docenti. Esse sono formalizzate attraverso le riunioni di gruppi disciplinari, il Collegio dei docenti, i Consigli di classe con la presenza dei soli Docenti.
3. Ogni docente informa allievo e famiglia sul percorso didattico individuale relativo alla propria disciplina attraverso i colloqui; il docente coordinatore di classe presenta inoltre il percorso educativo-didattico delineato per la classe.
4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica.

5. L'efficacia del P.T.O.F. viene verificata annualmente con l'azione di monitoraggio deliberato dal Collegio dei Docenti relativo agli aspetti organizzativi, didattici, relazionali.



MINISTERO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE

Istituto Comprensivo Statale

“CASTELDACCIA”

Via Carlo Cattaneo N.80 – 90014 CASTELDACCIA (PA)

C.F.: 90007610828 – Cod. Min.: PAIC84200X

☎ 091-954299 – Fax 091-9100217

## **PARTE II a**

### **Servizi Amministrativi**

1. Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico dalle ore 10,00 alle 12,00 nei giorni di Lunedì e Venerdì e dalle ore 14,45 alle ore 16,45 il Mercoledì.
2. Criteri per lo svolgimento del servizio di segreteria:
  - informatizzazione
  - evasione delle pratiche secondo l'ordine di arrivo, salvo i casi di oggettiva e accertata
  - urgenza;
  - cortesia e sollecitudine con tutti gli utenti;
  - divieto di dare informazioni, su richiesta telefonica, di dati contenuti in documenti affissi all'albo per la consultazione pubblica;
  - il rilascio di certificati di servizio è effettuato entro minimo 10 gg. Lavorativi dalla richiesta; il rilascio di quelli di frequenza entro tre giorni.
  - Il rilascio di attestati e schede di valutazione quadrimestrale è effettuato dopo l'ultima operazione di scrutinio finale o dopo il termine di affissione.
3. L'ufficio di presidenza riceve il pubblico nel normale orario di funzionamento delle lezioni, preferibilmente su appuntamento.
4. Sono affissi all'albo e consultabili sul sito web:
  - a. Tabella dell'orario delle lezioni;
  - b. Tabella dell'orario del personale Amministrativo, Tecnico, Ausiliario;
  - c. Organigramma degli organi collegiali;
  - d. Organigramma del personale docente, amministrativo, tecnico e ausiliare;
  - e. Il regolamento d'Istituto;
  - f. La carta dei servizi;
  - g. Piano di sicurezza
  - h. Sono altresì predisposti spazi per:
    - bacheca sindacale
    - bacheca docenti e studenti.

### **PARTE III a**

#### **Condizioni ambientali della scuola**

1. I collaboratori scolastici garantiscano la pulizia e l'igiene dei locali quotidianamente.
2. Ai fini della sicurezza è predisposto un piano di prevenzione dei rischi.
3. Il personale collaboratore scolastico vigila gli ingressi e le immediate adiacenze dell'edificio, delimitate dalla recinzione.
4. All'albo sono affissi i dati relativi alle condizioni ambientali (n. locali, capienza, n. persone) e il piano di evacuazione dell'edificio.

### **PARTE IV a**

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

1. I reclami sulle disfunzioni del servizio scolastico sono presentati al Dirigente Scolastico in forma scritta e dovranno contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente. Non sono presi in considerazione reclami anonimi.
2. Il Dirigente Scolastico, per le materie e gli aspetti di sua competenza, risponde al proponente in forma orale o scritta, non oltre i 15 gg. dalla presentazione del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
3. Il Collegio nomina una Commissione che predispone un questionario da rivolgere, almeno ogni triennio, al personale e ai genitori al fine di raccogliere i dati utili per valutare il servizio scolastico negli aspetti organizzativi, amministrativi e relazionali.
4. I dati sulla qualità della formazione educativa e didattica sono rilevati annualmente sulle classi terze con gli strumenti e le modalità che il Collegio indica nella programmazione educativa e didattica.
5. Il Collegio, al termine di ogni anno scolastico, redige una relazione sull'attività formativa della scuola e la sottopone all'attenzione del Consiglio per gli aspetti di sua competenza.

### **PARTE V a**

I principi esposti nella Carta dei servizi si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o per decisione degli organi collegiali competenti.

***La presente carta dei servizi è approvata dal Consiglio d'Istituto dell'Istituto Comprensivo di Casteldaccia, con delibera del 13/9/2021***