



# **ISTITUTO OMNICOMPRESIVO STATALE**

(POLO ARBÈRESH di ACQUAFORMOSA-CIVITA-FIRMO-FRASCINETO-LUNGRO-SAN BASILE)

## **I.C. FRASCINETO – IIS (IPSIA e LS) LUNGRO**

Via F.lli, Cervi, 1 – 87010 Frascineto (CS) – ☎ 0981/32027 - 📠 0981-396907 - C.F. n° 94006190782

E-mail: [CSIC85800T@istruzione.it](mailto:CSIC85800T@istruzione.it) - [CSIS05900T@istruzione.it](mailto:CSIS05900T@istruzione.it) - [CSIC85800T@PEC.istruzione.it](mailto:CSIC85800T@PEC.istruzione.it) - [www.iofrascineto.gov.it](http://www.iofrascineto.gov.it)

### **CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei servizi rappresenta l'insieme della proposta educativa e del sistema organizzativo dell'IO di Frascineto ed è il risultato della progettualità di tutti gli operatori scolastici attuata sulla base delle reali risorse di personale, edifici, strutture, mezzi finanziari di cui l'Istituto dispone. Inoltre, recepisce, tutti i concetti essenziali attinenti il contratto formativo, cioè il patto esplicito e partecipato in cui si descrivono gli obiettivi e le prestazioni, che i docenti si impegnano a fare per rendere efficace la loro azione.

Principio ispiratore della Carta sono gli art. 3, 33 e 34 della Carta Costituzionale, mentre quello programmatico è di guidare gli studenti al possesso di un sapere critico e di strumenti intellettuali idonei ad evitare l'omologazione culturale e costruire un clima culturale e un tessuto di relazioni in cui essi possano formare e potenziare l'attitudine e la coscienza di cittadini partecipi e responsabili.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **Uguaglianza**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche.

#### **Imparzialità e regolarità**

Il personale dell'Istituto agisce secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

In presenza di conflitti sindacali, si provvede a fornire tempestiva informazione alle famiglie sul livello del funzionamento del servizio, nel rispetto delle norme e delle disposizioni contrattuali.

In caso di agitazioni studentesche sono garantiti i servizi e le attività didattico educative per chi intenda avvalersene.

#### **Accoglienza e integrazione**

L'Istituto accoglie e favorisce l'ingresso e l'inserimento degli alunni nelle classi prime.

Su richiesta i Consigli di Classe, interclasse, intersezione, attivano interventi didattici integrativi volti al recupero di allievi il cui rendimento è insufficiente. Tali iniziative richiedono un adeguato impegno e motivazione da parte degli studenti.

### **Diritto di scelta e frequenza**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni scolastiche che erogano il servizio; la libertà di scelta si esercita tra istituzioni statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza di ciascuna di esse.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo da parte di tutte le componenti coinvolte, a partire dai docenti coordinatori di classe.

### **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Tutte le componenti scolastiche sono protagoniste e responsabili dell'attuazione della Carta attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure. Tutte le componenti scolastiche si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico. L'attività scolastica si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

E' riconosciuto agli interessati il diritto di accesso agli atti e ai documenti didattici e amministrativi secondo le disposizioni della Legge 241/90.

### **Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

La libertà di insegnamento dei docenti consente l'adozione di metodologie didattiche e strategie innovative che valorizzino le identità personali e le inclinazioni di ciascun studente. La formazione contribuisce allo sviluppo armonico della persona nel rispetto dei ritmi dell'età evolutiva, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, comunitari e territoriali recepiti dalla scuola.

L'Istituto garantisce la più ampia partecipazione del personale a iniziative di aggiornamento e formazione. Il Collegio dei Docenti annualmente approva un piano di formazione, nell'ambito delle priorità e delle strategie di intervento previste nel PTOF.

La formazione del personale costituisce una leva strategica per la realizzazione dell'offerta formativa, pertanto è un impegno per tutto il personale scolastico adeguare le proprie competenze alle nuove esigenze.

## **PARTE I**

### **Area didattica**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso della famiglia, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi, validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- PTOF
- Regolamento di Istituto
- Patto Educativo di Corresponsabilità
- Programmazione educativo didattica

## **PARTE II**

### **Servizi amministrativi**

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria.

### ***Standard specifici delle procedure***

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista nei giorni previsti, in orario potenziato se necessario.

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in 15' dalla consegna della domanda.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro 3 giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di 5 giorni per quelli con votazione, purché l'alunno sia in regola con il pagamento delle tasse.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a vista, a partire, dal terzo giorno successivo dalla pubblicazione dei risultati.

L'orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria è il seguente:

### **Orari della Segreteria Didattica**

dal lunedì al sabato: dalle 11:00 alle 13:00 - giovedì dalle 15:00 alle 18:00

Saranno salvaguardate, comunque, particolari esigenze prospettate dall'utenza.

### **Ricevimento Dirigente Scolastico**

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico, compatibilmente con gli impegni istituzionali, il martedì e giovedì, preferibilmente previo appuntamento telefonico.

Saranno salvaguardate, comunque, particolari esigenze prospettate dall'utenza.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, la risposta comprende il nome dell'istituto e il nome di chi risponde. Si può telefonare dal lunedì al sabato: dalle 11:00 alle 13:00 - giovedì dalle 15:00 alle 18:00. Saranno salvaguardate, comunque, particolari esigenze prospettate dall'utenza.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione.

Sul sito dell'Istituto sono pubblicati tutti gli atti, i documenti, le delibere, le gare che hanno rilevanza giuridica e possono riguardare diritti e interessi legittimi.

## **PARTE III**

### **Condizioni ambientali della scuola**

L'ambiente scolastico garantisce una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e il personale.

Sono garantite le norme di igiene.

La scuola si impegna a sensibilizzare le diverse componenti all'osservanza di comportamenti che assicurano la sicurezza interna.

Vengono simulate almeno due prove di evacuazione nel corso dell'anno.

La biblioteca è resa fruibile in orario scolastico grazie alla collaborazione di un responsabile.

Lo spazio per le assemblee è costituita da

- auditorium
- piazzette interne ed esterne

#### **PARTE IV**

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

Per consentire un miglioramento del servizio è prevista una procedura di reclami - non conformità - che oltre a segnalare eventuali disfunzioni, può contribuire a fornire un valido supporto per la risoluzione di problematiche varie.

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

I reclami verbali devono successivamente essere sottoscritti.

I reclami anonimi non possono essere presi in considerazione.

Per la procedura dei reclami si rinvia a quanto previsto nel Manuale della Qualità e riferite al SGQ.

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

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, nell'ottica di un continuo miglioramento, viene effettuata una rilevazione mediante questionari ad un campione significativo di genitori, alunni e al personale.

I questionari vertono sugli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi del servizio.

Altri questionari vengono formulati per monitorare aree di intervento più ristrette, ad esempio progetti integrati con partners esterni.

Alla fine di ciascun anno scolastico i referenti e/o docenti incaricati espongono in una relazione al Collegio dei docenti i risultati raggiunti. Stralcio della relazione è comunicata al Commissario straordinario.

#### **PARTE V**

##### **Norme attuative**

La Carta è adottata dal Commissario straordinario, previa consultazione degli studenti, fatta salva la competenza del Collegio dei Docenti in ordine ai profili pedagogico – didattici.

Ogni utente o operatore scolastico può chiederne una copia.

La modifica viene disposta, su richiesta motivata, dal Commissario straordinario, sempre previa consultazione degli studenti.

L'inosservanza dei principi e delle regole trasfuse nel documento può rilevare responsabilità disciplinari a carico dei trasgressori.