



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
ISTITUTO COMPrensIVO A INDIRIZZO MUSICALE "TOMMASO ANARDI"
VIA PIETRO MELCHIADE n° 7 - 84018 SCAFATI (SA)
CODICE MECCANOGRAFICO SAIC88300Q - CODICE FISCALE 80027780651
E-MAIL: saic88300q@istruzione.it - PEC: saic88300q@pec.istruzione.it
SITO WEB: ictommasoanardi.edu.it - TEL. - FAX: 0818631797

ISTITUTO STATALE COMPrensIVO - "TOMMASO ANARDI"-SCAFATI
Prot. 0001982 del 04/07/2024
I (Uscita)

Scafati, 04/07/2024
Agli Atti-Albo-Sito web

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi scolastici stabilisce e sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'Istituzione scolastica e educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i servizi. La Carta dei Servizi è istituita dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7/06/1995, pubblicato sulla G.U. n° 138 del 15/06/1995. La Carta costituisce, però, solo uno schema di massima sulla cui struttura ciascun Istituto dovrà stabilire, definire e attuare il proprio documento. La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento giuridico idoneo, in senso formale, a fissare i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni Istituzione Scolastica persegue gli obiettivi educativo-didattici consoni al proprio indirizzo e, al contempo, garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza. L'intento della Carta dei Servizi è quello di incidere sulle condizioni dell'esercizio della professionalità degli operatori scolastici e sul rapporto servizio-utenza e, di conseguenza, sul rapporto tra controllo sociale e autonomia professionale. La questione dei "servizi pubblici" è, ormai, una grande questione nazionale; infatti, la maggior parte dei cittadini misura la qualità dello Stato dal rapporto che intrattiene con i servizi che esso amministra. Mai come oggi, la questione dei servizi non è solo un problema di efficienza, ma anche di democrazia. La Carta, nella sua interezza, investe la scuola nelle sue diverse facce, dal punto di vista didattico a quello amministrativo-gestionale, con il coinvolgimento del Dirigente Scolastico, dei Docenti, del Personale ATA e degli Organi Collegiali, nella sua pratica attuazione e realizzazione. Essa si ispira agli artt. 3 - 21 - 33 - 34 della Costituzione. Con la propria Carta dei Servizi, l'Istituto Comprensivo "Tommaso Anardi", Scafati (SA), intende rispondere alle esigenze della comunità scolastica e rafforzare le sinergie con il territorio.

2. DALLA COSTITUZIONE ITALIANA

Articolo 3

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese.

Articolo 21

Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.

Articolo 33

L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione e istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.

Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare a esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

È prescritto un Esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio della professione.

Le istituzioni di alta cultura, Università e Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

Articolo 34

La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più elevati degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

3. FONTI NORMATIVE

È utile riepilogare il contesto normativo generale in cui è maturato questo importante documento, anche e soprattutto per capirne l'essenza e la funzione.

Questa Carta dei Servizi pubblici si intravede già nella Legge n° 241 del 7/08/1990, che riguarda il procedimento amministrativo e, nella sostanza, mira a rendere più trasparente l'Amministrazione nel suo agire, soprattutto quando tale azione tocca e investe direttamente o indirettamente interessi generali. Un'Amministrazione trasparente è aperta a tutti e tutti possono vedere, sapere, controllare e valutare il suo essere e il suo divenire e, soprattutto, il modo in cui e con cui è e diviene. Le regole di condotta della Pubblica Amministrazione, con la Legge n° 241/1990, sono divenuti autentici parametri di carattere giuridico, al pari di quelli tradizionali, come: violazione di legge, incompetenza, eccesso di potere. A seguito della suddetta Legge n° 241/1990, sono stati emanati i seguenti provvedimenti:

-Decreto Legislativo n° 29 del 3/02/1993, e successive modificazioni e integrazioni. Con tale decreto, i principi introdotti dalla Legge n° 241/1990 si sono concretizzati in veri e propri istituti giuridici o strutture organizzative, vedi l'art. 12 "Ufficio relazioni con il pubblico", l'art. 20 "Controllo interno", l'art. 59 "Responsabilità disciplinari".

-Legge n° 20 del 14/01/1994. Tale legge ha introdotto il "controllo sulla gestione" delle Pubbliche Amministrazioni, per verificare la legittimità, la regolarità e il corretto funzionamento dei servizi di controllo interno.

-Presidenza Consiglio dei Ministri. Direttiva del 27/01/1994. La direttiva tende a uniformare l'erogazione dei

servizi pubblici: uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza, efficacia.

Inoltre, definisce i seguenti strumenti: adozione di standard, semplificazioni procedurali, informazione agli utenti, valutazione interna.

Offre mezzi di tutela più agevolmente esperibili per rimuovere situazioni pregiudizievoli o lesive di diritti o interessi.

-Presidenza Consiglio dei Ministri. Direttiva dell'11/10/1994. La direttiva disciplina l'istituzione, l'organizzazione e il funzionamento di uffici per le relazioni con il pubblico.

-Decreto Legge n° 163 del 12/05/1995, convertito in Legge n° 273/1995. Il Decreto sancisce l'obbligo per gli Enti erogatori di servizi pubblici di adottare le rispettive Carte dei Servizi, dando mandato alla Presidenza del Consiglio di definire gli schemi generali di riferimento.

-Decreto Legislativo n° 286 del 30/07/1999, art. 11. La norma stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

4. CHE COSA È LA CARTA

Essa è un documento nel quale un soggetto erogante un servizio pubblico, nel nostro caso l'Istituto Comprensivo "Tommaso Anardi", Scafati (SA), predefinisce e rende noti all'esterno, cioè ad allievi, genitori, Enti, Imprese ecc.:

A. I principi basilari cui farà riferimento per realizzare il suo progetto educativo - didattico;

B. I fattori di qualità, cioè le caratteristiche di efficienza e di efficacia che ciascun utente si attende dall'Istituzione Scolastica.

C. Gli standard o livelli qualitativi e quantitativi a cui l'Istituzione Scolastica dovrà mirare.

D. La valutazione del servizio, la possibilità di controllare costantemente le varie attività proposte e di intervenire con opportuni correttivi nel campo sia didattico sia amministrativo, là dove se ne ravvedesse la necessità.

E. Procedure del reclamo, con la possibilità di segnalare deformazioni, disfunzioni, discrasie, anomalie, irregolarità, abusi.

F. L'adozione della Carta è un obbligo e pertanto tutti devono attenersi ai suoi dettami e ai suoi principi.

La Carta si rivolge agli addetti ai lavori e a quanti operano nella società, perché la scuola è patrimonio di tutti e tutti devono spendere risorse, energie, competenze e conoscenze affinché essa migliori il servizio rendendolo più trasparente ed efficiente e renda nel contempo, più efficace il progetto educativo - didattico, rivolto a garantire agli allievi una completa formazione umana e sociale e un attivo inserimento nel mondo del lavoro.

CARTA DEI SERVIZI

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

ARTICOLO 1

La Carta dei dell'Istituto Comprensivo "Tommaso Anardi", Scafati (SA), si ispira agli articoli 3 - 21 - 33 - 34 della Costituzione Italiana.

ARTICOLO 2

L'Istituto Comprensivo "Tommaso Anardi", Scafati (SA), in tutte le sue componenti, rispetterà i principi fondamentali sanciti dalla legge, dall'ordinamento scolastico e dalle disposizioni contrattuali in materia.

ARTICOLO 3

L'Istituto Comprensivo "Tommaso Anardi", Scafati (SA), opererà con equità, imparzialità, obiettività.

CAPO II

PRINCIPI E CRITERI ATTUATIVI

ARTICOLO 4 - UGUAGLIANZA

- a) Non ci potrà e dovrà essere alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi concernenti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- b) L'Istituto, pertanto, favorirà l'incontro con ragazzi di religione, razza, lingua, etnia diverse per avviare quel processo di integrazione necessario per superare gli angusti e pericolosi limiti della convivenza e della coabitazione.
- c) Si creeranno, eventualmente, borse di studio e si forniranno gratuitamente strumenti e materiali didattici ad allievi particolarmente indigenti ma, al contempo, particolarmente interessati e partecipi dello studio, per evitare situazioni di disagio e sperequazioni nell'offerta formativa. L'adozione di questi provvedimenti deve essere compatibile con le disponibilità finanziarie della scuola.
- d) Saranno eliminati, inoltre, tutti gli impedimenti architettonici per assicurare agli alunni diversamente abili una vita scolastica uguale agli altri.

ARTICOLO 5 - ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Sarà compito dell'Istituto, attraverso tutti gli operatori scolastici, favorire l'accoglienza dei genitori e degli allievi, l'integrazione e l'inserimento di questi ultimi, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di evidente difficoltà, promuovendo le opportune azioni al fine di:

- a) rendere edotti genitori e allievi delle finalità della scuola, della sua struttura, dell'orario, dei servizi, degli audiovisivi, della biblioteca, ecc.;
- b) fornire informazioni sugli Organi Collegiali, sui diritti e sui doveri della scuola;
- c) instaurare un rapporto cordiale fra genitori e Docenti, atto a rimuovere eventuali ostacoli nel progetto educativo-didattico.
- d) garantire spazi, quali bacheche e aule, per comunicare notizie di comune interesse e favorire incontri tra genitori, volti a inserire più efficacemente questi ultimi nel progetto educativo e a migliorare la qualità del servizio, ove fosse necessario.

ARTICOLO 6 - REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, in presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge, e in attuazione delle disposizioni contrattuali e in materia, si impegna a informare con congruo anticipo di tempo le famiglie e a garantire la continuità del servizio e delle attività educative.

ARTICOLO 7 - DIRITTO ALLO STUDIO E FREQUENZA

L'Istituto, per garantire a tutti e a ciascuno una formazione intellettuale, umana e professionale conforme e consona alle aspettative e alle capacità, attuerà forma di monitoraggio, all'inizio dell'anno scolastico, per individuare prima e aiutare poi quegli allievi che stentano a inserirsi nel tessuto scolastico.

L'attività dell'Istituto sarà tesa, inoltre, a evitare qualsiasi forma di dispersione scolastica, attraverso il controllo della frequenza degli allievi e la partecipazione alle attività extracurricolari. In caso di assenze prolungate e ingiustificate, si informeranno le famiglie mediante comunicazione scritta e, al contempo, si individueranno le ragioni, i motivi, le cause di ripetenze e di abbandoni.

ARTICOLO 8 - TRASPARENZA, EFFICIENZA, PARTECIPAZIONE

L'Istituto considera la trasparenza e l'efficienza nella progettazione e nella gestione delle proprie attività sia didattico-educative, sia amministrative, come condizione indispensabile e necessaria per superare quella ritrosia di genitori e allievi a partecipare alla gestione sociale della scuola.

L'Istituto, attraverso questionari, consultazioni generali di alunni e genitori, sottoporrà a verifica la propria attività didattica e organizzativa, sia per controllarne la validità e la funzionalità, sia per vagliare eventuali proposte e opportuni suggerimenti tesi a migliorare l'organizzazione e la realizzazione dei progetti.

Favorirà inoltre, quelle attività extra-scolastiche che vedono la scuola quale centro di promozione

culturale, civile sociale, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature anche al di fuori dell'orario del servizio scolastico, compatibilmente con quanto disposto dalla normativa vigente.

ARTICOLO 9 - LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento si esercita, si esplica e si esplicita nel rispetto della persona e della personalità dell'allievo, aiutandolo a crescere sul piano umano, intellettuale, sociale, etico.

L'Amministrazione scolastica deve favorire, anche con progetto finanziario ad hoc destinato, l'aggiornamento e la formazione del Personale Docente, come suggeriscono e sollecitano le norme contrattuali vigenti.

CAPO III

SEZIONE I -AREA DIDATTICA

ARTICOLO 10 - FINALITA'

Il processo di insegnamento e di apprendimento è teso a promuovere la formazione e lo sviluppo umano, culturale e civile degli allievi.

L'Istituto utilizzerà le conoscenze e le competenze professionali dei Docenti, si avvarrà della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni, degli Enti per assicurare a tutti gli allievi una preparazione culturale idonea ad affrontare senza difficoltà il percorso di studi successivo.

ARTICOLO 11 - AZIONE DIDATTICA

L'azione didattica-formativa dell'Istituto è mirata a favorire il processo di sviluppo della persona e della personalità dell'allievo.

I principi ispiratori e promotori dell'azione didattica sono fissati nel Piano dell'Offerta Formativa nel quale sono indicati:

- a) i caratteri, il tipo, i modi e le modalità della programmazione;
- b) i criteri operativi, le metodologie e le strategie;
- c) i criteri di valutazione.

ARTICOLO 12 - ATTIVITÀ DIDATTICA

L'attività didattica curriculare è comune e concordata per tutte le classi presenti nell'Istituto, nel rispetto delle linee generali indicate dalle Indicazioni Nazionali per il Curricolo e dell'Autonomia Scolastica.

Alle attività didattiche vengono assegnati, di norma, almeno 200 giorni per anno scolastico.

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività didattico- educative, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi.

L'adozione dei libri di testo e l'acquisto degli strumenti didattici sono dettati dalla validità culturale degli stessi, dalla loro funzione educativa, con particolare riguardo agli obiettivi previsti.

ARTICOLO 13 - ATTIVITÀ DI RECUPERO, SOSTEGNO E APPROFONDIMENTO

Sono programmate dai Docenti o dai Consigli di Intersezione e di Interclasse, e si svolgono a diversi livelli:

- a) attività di classe programmate da ciascun Docente durante il normale svolgimento delle lezioni;
- b) attività guidate dal Docente e svolte in modo autonomo dagli allievi oltre il normale orario delle lezioni, individualmente o in gruppi, sotto forma di compiti, esercizi, ricerche, approfondimenti (studio assistito);

ARTICOLO 14 - DIPARTIMENTI E COMMISSIONI

Il Collegio dei docenti si articola in Dipartimenti, le cui funzioni sono illustrate nel POF e/o in Commissioni di lavoro.

Entro il primo mese di attività, il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte dei Responsabili dei Dipartimenti e di Commissione, predisporrà un calendario di massima delle attività da sottoporre all'approvazione degli organi competenti per materia.

Dipartimenti

Ogni Dipartimento, al suo interno, può organizzarsi autonomamente, approntando un organico piano Operativo; può inoltre articolarsi al suo interno per materie specifiche, per classi.

E' coordinato da un Docente che si avvale dell'ausilio di un segretario. Entrambi sono nominati dal Dirigente Scolastico.

Nell'ambito dei Consigli di Dipartimento vengono studiati, valutati, corretti, potenziati i progetti e gli obiettivi, oltre che le strategie metodologiche delle singole discipline, per operare in modo unitario e uniforme.

Commissioni di lavoro

Le Commissioni sono istituite ogni qualvolta se ne verifichi la necessità e per il tempo necessario.

Normalmente esse hanno una funzione preparatoria delle deliberazioni conclusive. In taluni casi le Commissioni sono permanenti e sono delegate dal Collegio dei Docenti a deliberare in sua vece, per far fronte con rapidità a esigenze urgenti o molto specifiche. In altri casi sono costituite da gruppi di Docenti che collaborano alla realizzazione di progetti didattici.

CAPO III

SEZIONE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

ARTICOLO 15 - FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

1) L'istituto individua, fissandone e pubblicandone i requisiti minimi e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli, compatibili con la dotazione organica del personale;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

2) Ai fini di un servizio più efficace ed efficiente per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati

3) La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi, in un massimo di quindici minuti dalla consegna della domanda.

5) Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

6) I documenti di valutazione degli allievi sono pubblicati sulla bacheca Argo.

7) L'Ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato mediante avvisi. Gli Uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. I Componenti della RSU, con il Dirigente scolastico, delibereranno eventuali modifiche all'orario, anche sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

9) La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni.

ARTICOLO 16 - MODALITÀ DELL'INFORMAZIONE

1) L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo e assicura spazi ben visibili all'informazione.

In particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario
- organigramma degli Uffici
- organigramma degli Organi Collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- Albi di Istituto

Sono inoltre resi disponibili spazi per:

- bacheca dei docenti
- bacheca dei genitori
- bacheca sindacale

2) Presso l'ingresso e presso gli Uffici è necessaria la presenza di operatori scolastici capaci di fornire all'utenza le prime informazioni.

CAPO IV

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

ARTICOLO 17 - IGIENE: SICUREZZA E ACCOGLIENZA

a) Le condizioni di igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal Personale ausiliario.

b) La vigilanza degli allievi all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai Docenti e al Personale ausiliario.

c) L'istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate (Comune, Associazioni dei genitori e degli utenti) affinché si attivino per garantire la sicurezza interna ed esterna.

CAPO V

RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO

ARTICOLO 18 - RECLAMI

I reclami, indirizzati al Dirigente Scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia Didattico.

I reclami devono essere comunicati in forma orale, scritta, per telefono o via fax e seguire le procedure specificamente elaborate; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non vengono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo con un'opportuna e discreta indagine, risponde sempre in forma scritta con celerità, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario.

Ogni anno il Dirigente Scolastico redige una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti da sottoporre al Consiglio di Istituto.

ARTICOLO 19 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente calibrati, rivolti ai genitori, al personale scolastico e agli studenti.

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

ARTICOLO 20 - PUBBLICAZIONE DOCUMENTAZIONE SUL SITO WEB

Il Regolamento di Istituto, il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), la Rendicontazione sociale e tutti gli altri documenti rilevanti saranno pubblicati sul Sito Web dell'Istituto.



IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof. Guglielmo Formisano

Documento firmato digitalmente da Formisano Guglielmo
ai sensi del D. Lgs. n° 82/2005 e ss.mm.ii. e norme collegate