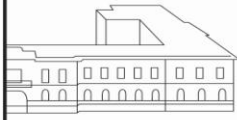


**1°CD**  
**GIUGLIANO**

P.zza Gramsci, 7 - 80014  
Giugliano in Campania (NA)



tel.\fax 081 895 13 00  
e-mail - [naee139006@istruzione.it](mailto:naee139006@istruzione.it)  
- [naee139006@pec.istruzione.it](mailto:naee139006@pec.istruzione.it)  
[www.primocircolodidattico.gov.it](http://www.primocircolodidattico.gov.it)  
cod.fisc. 80101750638

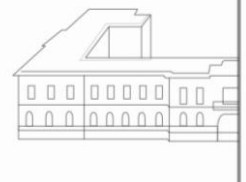
## **CARTA DEI SERVIZI**

(D.P.C.M. 7 GIUGNO 1995)

### **Deliberazione Consiglio di Circolo**

**n.258 del 28/11/2016**

**A.S. 2016 - 2017**



## SOMMARIO

PREMESSA .....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	2
1. Uguaglianza .....	2
2. Imparzialità e regolarità .....	2
3. Accoglienza e integrazione .....	2
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza .....	3
5. Partecipazione, efficienza, trasparenza.....	3
6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.....	3
PARTE I.....	4
7. Area didattica .....	4
8. Area della documentazione .....	4
PARTE II.....	6
9. Servizi amministrativi .....	6
10. Informazione all'utenza .....	6
PARTE III.....	7
11. Condizioni ambientali della scuola.....	7
PARTE IV .....	8
12. procedura dei reclami e valutazione del servizio.....	8
PARTE V .....	8
13. Attuazione .....	8

In allegato Modulo di Reclamo e elenco procedimenti amministrativi con specifica della tempistica in linea con il PTPC dell'USR Campania

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi della scuola, introdotta con Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, Unitamente al Piano Triennale dell'Offerta Formativa, costituisce un impegno con gli utenti sulla qualità dei servizi forniti dall'Istituzione scolastica statale 1° Circolo di Giugliano.

In particolare, la Carta persegue due fondamentali obiettivi: la qualificazione dell'Offerta formativa ed il miglioramento del rapporto tra i soggetti che vivono l'istituzione scolastica.

Essa contiene:

- i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'attività della scuola
- fattori di qualità dei servizi erogati
- meccanismi di controllo del servizio offerto
- le procedure di reclamo (mezzi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni)

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale. .

### **1. Uguaglianza**

1.1. In linea con il menzionato dettato costituzionale e con le dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio- economiche.

### **2. Imparzialità e regolarità**

2.1 Gli operatori del servizio formativo scolastico agiscono secondo criteri di obiettività e di equità.

2.2 La scuola fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia, all'orario delle lezioni. Attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, 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.

2.3 In caso di scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, con pubblicazione degli avvisi sul sito della scuola e quando possibile anche tramite gli alunni. I genitori sono tenuti a prenderne visione consultando il sito e/o darne riscontro sottoscritto per presa visione.

### **3. Accoglienza e integrazione**

3.1 La scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi/sezioni iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Un costante impegno è rivolto alla soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli in situazione di handicap o con Bisogni Educativi Specifici, a quelli degenti negli ospedali.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno. Tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico (In particolare si veda "l'accordo formativo" )

#### 4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

- 4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.) e si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio di Circolo (si veda in particolare il "Regolamento di Istituto").
- 4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi, la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

#### 5. Partecipazione, efficienza, trasparenza

- 5.1 La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure
- 5.2 Istituzioni, personale scolastico, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. All'impegno della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente ad impegnarsi per la promozione di sé assolvendo i propri compiti, ma soprattutto il dovere delle famiglie a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo.
- 5.3 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutto il personale, si uniforma a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- 5.4 La scuola mantiene stretti rapporti con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: servizi sociali, ASL, ... ed opera per il benessere comune, soprattutto in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio...)
- 5.5 Le famiglie sono aiutate nelle scelte che riguardano i propri figli attraverso un'ampia informazione e iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali attraverso progetti e sportelli di ascolto e consulenza
- 5.6 La scuola si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo ad Enti, Istituzioni, Associazioni sportive e culturali l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.
- 5.7 La scuola garantisce un'informazione completa e trasparente attraverso:
- Il proprio sito web
  - Albo istituto
  - Bacheche per l'informazione sindacale

#### 6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

- 6.1 La programmazione educativo-didattica assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione capace di contribuire allo sviluppo armonico della propria personalità, facilitandone le potenzialità evolutive, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nelle Indicazioni Nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e del Primo ciclo di istruzione.
- 6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione che assicura interventi organici e regolari. (si veda Piano formazione del personale)

## PARTE I

### 7. Area didattica

- 7.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, 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 di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- 7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- 7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione nell'utilizzo dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- 7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio e di svago degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si terrà conto di assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva - ricreative o all'apprendimento di lingue straniere o arti...
- 7.5 Nel rapporto con gli allievi i docenti improntano le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto. Colloquiano in modo pacato senza mai ricorrere a forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

### 8. Area della documentazione

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

#### 8.1 Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Il Piano, deliberato dal Consiglio di Circolo, definisce, in modo razionale e produttivo, la proposta formativa caratterizzante la scuola in relazione alle scelte culturali e educative, agli obiettivi formativi e di apprendimento, alle scelte organizzative, didattiche e gestionali, al fabbisogno di risorse umane e materiali. Contiene, inoltre, i criteri di valutazione degli alunni, il Piano di Inclusione, il Piano di continuità, il PNSD, il Piano di formazione del personale, le attività di arricchimento del curriculum e l'impegno ad elaborare strumenti per la rilevazione della customer satisfaction.

## 8.2 Programmazione didattica

La programmazione didattica, elaborata a livello di interclasse/intersezione

- delinea il percorso formativo della classe/sezione e/o del singolo alunno, adeguando opportunamente gli interventi operativi alle esigenze individuali;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative previsti nelle Indicazioni Nazionali per il curricolo;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere";
- individua gli strumenti per la rivelazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione degli apprendimenti degli alunni e dei percorsi didattici.

## 8.3 Regolamento d'Istituto

Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- modalità di comunicazione scuola-famiglia;
- diritti e doveri del personale della scuola e regolamentazione dell'esercizio degli stessi;
- norme di prevenzione e sicurezza dell'ambiente di lavoro;
- funzionamento degli organi collegiali della scuola;
- procedure acquisti beni e servizi.

## 8.4 Informazioni all'utenza

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa e programmazione didattica: modifica del PTOF entro il 30 ottobre con pubblicizzazione sul sito web dell'Istituzione scolastica e sul portale MIUR; redazione della programmazione didattica annuale entro il 30 novembre con pubblicizzazione sul sito web dell'Istituzione scolastica entro la prima decade di dicembre; copia depositata presso l'Ufficio di segreteria.
- Regolamento d'Istituto: aggiornamento, se necessario, entro il 30 settembre; pubblicizzazione sul sito web dell'Istituzione scolastica entro il 15 ottobre; copia depositata presso l'Ufficio di segreteria.

## PARTE II

### 9. Servizi amministrativi

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi, fissandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto:

- Accoglienza
  - Ascolto e orientamento all'utenza
  - Chiarezza e completezza di informazione
  - celerità delle procedure;
  - trasparenza;
  - informatizzazione dei servizi di segreteria;
  - gestione ottimale dei tempi di attesa agli sportelli;
  - in caso di necessità flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, con diramazione avvisi pubblici.
- **Standard specifici delle procedure**
- Gli uffici di segreteria garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio:
    - lunedì e venerdì: dalle ore 10:00 alle 12:30, salvo casi eccezionali;
 Orario di accesso per i docenti:
    - martedì e giovedì - Infanzia dalle ore 13:00 - primaria dalle ore 13:30.
  - Il dirigente scolastico riceve il pubblico il lunedì dalle 10:00 alle 11:00 oppure in qualsiasi altro giorno previo appuntamento telefonico.
  - La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- **Tempistica procedimenti amministrativi**
- La distribuzione dei moduli di iscrizione per la sola scuola dell'infanzia è effettuata via web e "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace, nel rispetto delle scadenze fissate da Ministero.
  - La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle sezioni in un massimo di 15 minuti dalla consegna delle domande.
  - La segreteria assicura assistenza alle famiglie per le iscrizioni on line (primaria) mettendo a disposizione personale e strumentazione.
  - Compatibilmente con le esigenze d'ufficio, potranno essere rilasciati semplici certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta
  - **gli altri tempi procedurali sono dettagliati nell'allegato che è parte integrante del presente documento, nel quale vengono precisati: il tipo di procedimento, i termini di conclusione, l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria, nominativo del responsabile del procedimento, responsabile del provvedimento finale, titolare del potere sostitutivo, documenti da allegare all'istanza e modulistica, modalità di acquisizione delle informazioni, link di accesso online (se esistente), modalità di effettuazione pagamenti ( se necessari) .**

### 10. Informazione all'utenza

10.1 La scuola pubblica sul proprio sito web, all'indirizzo <http://www.primocircolodidattico.gov.it>, le seguenti informazioni:

- organigramma e funzionigramma dell'istituto;
- orario delle classi e dei docenti;
- composizione degli OO.CC.;

- funzioni e dislocazione del personale amministrativo e ausiliario;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- calendario incontri scuola-famiglia

#### 10.2 Albo on line

La scuola ha dedicato un'apposita sezione del proprio sito web all'Albo on line per la pubblicazione di atti per i quali disposizioni di legge e di regolamento prevedono l'obbligo di pubblicazione, avente effetto di pubblicità legale.

#### 10.3 Amministrazione trasparente

Con l'intento di rendere l'Amministrazione aperta e accessibile all'utenza, la scuola ha istituito una sezione nel proprio sito web, denominata "Amministrazione Trasparente", dove sono pubblicati atti, documenti, informazioni che riguardano l'organizzazione e le attività della scuola per assicurare la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche quantitative e qualitative, nonché le modalità di erogazione del servizio e di utilizzo delle risorse umane, strumentali e finanziarie.

#### 10.4 Sono inoltre disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca dei docenti e degli ATA
- bacheca dei genitori
- bacheca L.81/2008

10.5 Presso l'ingresso e presso gli Uffici sono sempre presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Tutti gli operatori scolastici sono riconoscibili dal cartellino di identificazione indossato in maniera visibile

Al fine di innovare e fare evolvere il servizio, la scuola si impegna a controllare gli standard di qualità erogati e a correggere eventuali disagi

## **PARTE III**

### **11. Condizioni ambientali della scuola**

#### 11.1 Ambiente scolastico

- L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro;
- le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale;
- il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi;
- la scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

#### 11.2 Fattori di qualità riferiti alle condizioni ambientali

- Le aule sono in numero sufficiente per accogliere tutte le classi e le sezioni di scuola dell'infanzia;
- il numero di alunni per classi/sezioni è rapportato alla cubatura delle aule;
- gli arredi di tutte le aule sono in buono stato e funzionali alle attività didattiche;
- la maggior parte delle aule di scuola primaria è dotata di lavagna interattiva multimediale (LIM);
- la scuola è dotata di laboratorio informatico, di sala teatro per rappresentazioni teatrali, di palestra (solo al plesso), di biblioteca (sede centrale), di spazi all'aperto per attività motorie. Tutti gli spazi attrezzati sono regolarmente usati dalle scolaresche secondo un orario settimanale e le necessità didattiche;
- viene assicurata la pulizia periodica degli ambienti con l'utilizzo di aspirapolvere e vaporella;



- i servizi igienici sono in buone condizioni ed in numero sufficiente in rapporto al numero degli alunni e delle classi/sezioni;
- sono presenti servizi igienici per alunni disabili;
- il Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità è distribuito a tutti gli operatori scolastici;
- ogni anno si effettuano almeno due prove di evacuazione.

## **PARTE IV**

### **12. procedura dei reclami e valutazione del servizio**

#### 12.1 Procedura dei reclami

I reclami devono essere espressi in forma scritta utilizzando l'allegato modulo. Essi devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente e possono essere presentati sia a mano che via telematica all'indirizzo [naee139006@istruzione.it](mailto:naee139006@istruzione.it)

Eventuali reclami formulati in forma orale o telefonica debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il dirigente scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Entro il 30 Giugno di ogni anno scolastico, il Capo di Istituto formula per il Consiglio di Circolo una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti e rende noti i risultati di gradimento del servizio rilevati con la somministrazione di appositi questionari.

#### 12.2 Valutazione del servizio scolastico

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale, agli alunni...

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il docente responsabile della Customer Satisfaction illustra al Collegio dei docenti gli esiti della valutazione per le opportune iniziative di miglioramento. La relazione finale sulla valutazione del servizio scolastico viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Circolo e pubblicata sul sito web della scuola.

## **PARTE V**

### **13. Attuazione**

13.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi di lavoro del personale della scuola o in norme di legge.

13.2 Su iniziativa del Dirigente Scolastico, di membri degli organi collegiali della scuola o di gruppi di genitori possono essere presentate proposte di revisione, di integrazione e di modifica della presente Carta

