



ISTITUTO COMPRENSIVO CASORIA3-CARDUCCI-KING
Via Aldo Moro - sede operativa
Via Suor Maria Cristina Brando – sede legale
80026 Casoria (NA) –
tel. 081/7389576-0817586601
C.M. NAIC8EM009

Prot.7967/A19

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi scolastici è adottata dal Consiglio di istituto, con la delibera n.6 del 21/12/2017 che a tal fine acquisisce preventivamente il parere del Collegio dei Docenti che ha deliberato l'aggiornamento con la delibera n 14 del 29 novembre 2017. Quest'ultimo ha carattere vincolante per gli aspetti pedagogico-didattici ((D.P.R. 31 maggio 1974, n. 416).

La Carta dei servizi costituisce ,unitamente al Piano dell'Offerta Formativa ,un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi forniti dall'I.C."Casoria 3 Carducci King" ,in cui sono descritti modi , criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri , modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, con la dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali. I genitori si impegnano a partecipare e ad informarsi; discutono e formulano critiche costruttive e propongono modifiche e integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali.

La Carta dei Servizi dell'I.C."Casoria 3 Carducci King"si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

Art. 3 - Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali 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'eguaglianza 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.

Art. 21 - Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.

Art. 30 - È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori del matrimonio.

Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

Art. 33 - L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed 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.

Art. 34 - La scuola è aperta a tutti.

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

Tali principi ispiratori sono identificabili in:

1.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

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

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche.

L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;

- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma una più ampia funzione di promozione culturale e sociale.

1.2 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Il diritto allo studio è soprattutto diritto ad una buona qualità della vita scolastica ed implica, pertanto, che la scuola si configuri come luogo di benessere, in cui ognuno possa sentirsi a proprio agio in un clima di fiducia e di accoglienza, in grado di rimuovere barriere, agevolare la conoscenza, gli scambi, le interazioni

L'I.C. Casoria 3 Carducci King si impegna, in attuazione delle linee di indirizzo definite dal Consiglio di Istituto e secondo quanto stabilito dal Piano dell'Offerta Formativa, 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 iniziali e alle situazioni di rilevante necessità ed al fine di prevenire fenomeni di dispersione ed

abbandono e di promuovere il successo scolastico e formativo. Il diritto allo studio è soprattutto diritto ad una buona qualità della vita scolastica ed implica, pertanto, che la scuola si configuri come luogo di benessere, in cui ognuno possa sentirsi a proprio agio in un clima di fiducia e di accoglienza, in grado di rimuovere barriere, agevolare la conoscenza, gli scambi, le interazioni.

A tal fine il nostro Istituto, nell'ambito del progetto Continuità, organizza attività di accoglienza rivolte agli alunni nuovi iscritti e alle loro famiglie e finalizzate alla reciproca conoscenza e alla familiarizzazione con la nuova struttura scolastica (aspetti organizzativi, regolamento di Istituto, linee guida del PTOF).

La Scuola garantisce il diritto all'istruzione e all'integrazione degli alunni in situazione di svantaggio o con disabilità.

1.3 DIRITTO DI SCELTA, DIRITTO-DOVERE ALL'ISTRUZIONE E FREQUENZA

La famiglia ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, pertanto nella scuola verranno accolti tutti gli alunni nei limiti della capienza obiettiva dell'Istituto. In caso di eccedenza di domande, verranno considerati i criteri individuati nel regolamento di Istituto e deliberati dagli organi collegiali.

L'obbligo scolastico, il diritto-dovere all'istruzione e la regolarità della frequenza sono assicurati dalla scuola nei termini che derivano dalle vigenti disposizioni di legge, anche in collaborazione con le diverse istituzioni coinvolte.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per favorire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di agevolare il percorso di crescita e di apprendimento di ciascuno, e per promuovere l'armonico sviluppo della personalità degli alunni

1.4 REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

L'Istituto si impegna a fornire tempestive informazioni alle famiglie e ad attivare i servizi minimi richiesti per favorire la continuità del servizio e la sorveglianza, in presenza di scioperi sindacali, assemblee in orario di servizio, ecc..

In relazione alla sorveglianza e alla vigilanza degli alunni, il personale dell'Istituto si impegna ad assicurare:

- puntualità nel servizio
- sorveglianza per la prevenzione degli infortuni durante l'attività didattica e la ricreazione
- vigilanza all'uscita fino ai cancelli delle diverse sedi dell'Istituto

1.5 TRASPARENZA, PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA

Il Dirigente Scolastico, il personale Docente, il personale Amministrativo, i collaboratori scolastici genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

I comportamenti di ciascun attore devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si **conforma** a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

L'Istituto procederà regolarmente a consultare i genitori e a considerare suggerimenti e proposte da sottoporre all'attenzione degli organi della scuola, nonché alla pubblicizzazione di tutti gli atti scolastici.

L'Istituto metterà a disposizione, previa autorizzazione del Consiglio d'Istituto, gli spazi necessari a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, civile, sociale. L'Istituto promuove periodicamente, anche in rete con gli altri Istituti del territorio, incontri con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni più significative del territorio al fine di conoscere le risorse utilizzabili dalla scuola stessa e per progettare e realizzare interventi ed attività in collaborazione.

La scuola si avvale del sito Web dell'istituto, dell'albo scolastico, del diario degli alunni con verifica delle firme da parte dei genitori per favorire al massimo la comunicazione e la partecipazione.

Il PTOF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili in appositi spazi, all'albo delle singole sedi ed anche sul sito dell'istituzione scolastica:

www.iccarducciking.it

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

1.6 PUBBLICAZIONE DEGLI ATTI

Le delibere con rilevanza esterna sono opportunamente pubblicate attraverso l'esposizione al sito della scuola.

I verbali degli Organi Collegiali, contenuti in appositi registri numerati, depositati presso la Presidenza, sono a disposizione per la consultazione di chi ne faccia richiesta secondo le procedure previste dalla Legge n.241/90 riguardante la "trasparenza degli atti amministrativi".

Le convocazioni formali degli organi collegiali avvengono con congruo anticipo, tranne che nei casi di straordinaria ed assoluta urgenza, rispetto ai giorni previsti per gli incontri e le assemblee.

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

a) PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto.

Il PTOF viene pubblicato mediante affissione all'albo dei plessi; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito web della scuola.

b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- Organi collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni (Regolamento di disciplina), regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

Il Regolamento viene pubblicato mediante affissione all'albo dei plessi; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito web della scuola.

c) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La programmazione didattica, elaborata dagli insegnanti della classe, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i

criteri di valutazione, nel rispetto delle indicazioni evidenziate nel PTOF. La stessa è presentata al consiglio di interclasse e di classe per la verifica e la valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

La programmazione didattica viene di norma redatta entro la fine del mese di ottobre e viene conservata presso l'ufficio di presidenza. Gli interessati possono prenderne visione nelle sedi indicate.

d) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'
(DPR n. 235 del 21/11/07)

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità.

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo.

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità

In sintesi

I docenti sono impegnati a:

- rispettare, nella dinamica insegnamento/apprendimento, le modalità, i tempi, e i ritmi propri di ciascuna persona intesa nella sua, irripetibilità, singolarità e unicità;
- sostenere un rapporto di relazione aperto al dialogo e alla collaborazione;
- promuovere la formazione di una maturità orientativa in grado di porre lo studente nelle condizioni di operare scelte autonome e responsabili;
- favorire un rapporto costruttivo tra scuola e famiglia attraverso un atteggiamento di dialogo e di collaborazione educative finalizzata a favorire il pieno sviluppo del soggetto educando;
- comunicare l'offerta formativa ed esplicitare strategie, strumenti di verifica e criteri di valutazione.

I genitori sono impegnati a:

- conoscere l'Offerta Formativa della scuola e partecipare al dialogo educativo, collaborando con la scuola;
- sostenere e controllare i propri figli nel rispetto degli impegni scolastici;
- informare la scuola di eventuali problematiche che possono avere ripercussioni sull'andamento scolastico dello studente;
- intervenire tempestivamente e collaborare con l'ufficio di Presidenza e con il Consiglio di Classe nei casi di scarso profitto e/o indisciplina;
- tenersi costantemente informati sull'andamento didattico e disciplinare dei propri figli.

Gli studenti sono impegnati a:

- prendere coscienza dei personali diritti e doveri, conoscere e rispettare il Regolamento di Istituto;
- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del proprio curriculum ed il percorso di apprendimento;
- evitare di provocare danni a cose, persone, suppellettili e al patrimonio della scuola

Il Patto viene pubblicato mediante affissione all'albo dei plessi; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito web della scuola.

1.7 Obbligo scolastico e frequenza

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni, dal lunedì al venerdì con i rientri pomeridiani per le classi di musica.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

La non prosecuzione degli studi e/o il fallimento scolastico costituisce materia di studio della Scuola la quale effettua il monitoraggio di tali fenomeni, allo scopo di definire interventi appropriati per un loro contenimento.

2 - AREA DIDATTICA

2.1 FINALITÀ

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza delle proposte alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. Nel proprio intervento la scuola si avvale della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile.

Il processo d'insegnamento e di apprendimento è volto a promuovere lo sviluppo umano, culturale, civile degli allievi.

2.2 AZIONE DIDATTICA

Il Dirigente, all'inizio dell'anno scolastico stabilisce un calendario delle attività annuali (Piano annuale delle attività) da sottoporre all'approvazione degli organi collegiali competenti. Il Collegio dei Docenti si articola in Dipartimenti e in Commissioni di lavoro le cui funzioni sono illustrate nel verbale del Collegio e trascritte nel PTOF. Il Dirigente delega ogni Dipartimento a scegliere al suo interno un docente coordinatore.

Nuove commissioni di lavoro sono istituite ogni qualvolta se ne verifichi la necessità e per il tempo necessario

L'azione didattico-formativa d'Istituto è orientata a consentire il processo di sviluppo della personalità dell'allievo.

L'attività didattica curricolare comune è concordata negli incontri per aree disciplinari per tutte le classi secondo le linee generali previste dal PTOF.

Alle attività didattiche vanno destinati, come da normativa, almeno 33 settimane per anno scolastico.

Nella scelta dei vari strumenti didattici si assumono quelli indicati nel PTOF.

2.3 FORMAZIONE IN SERVIZIO E LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO

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

L'aggiornamento e la formazione del personale si svolgono secondo le norme contrattuali vigenti.

La scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione, compatibilmente con la disponibilità del proprio bilancio.

La libertà di insegnamento si esercita nel rispetto della formazione e della dignità dell'alunno. La libertà di insegnamento del docente si esplica nella scelta di metodologie adeguate ai bisogni formativi e cognitivi degli alunni, nel rispetto ed in coerenza con l'impianto educativo elaborato dal Collegio dei Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

3 - SERVIZI AMMINISTRATIVI

3.1 L'Istituto individua, garantendo l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità nelle procedure
- informazione completa e trasparente
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- semplificazione delle procedure
- flessibilità dell'orario degli uffici a contatto con il pubblico
- disponibilità e cortesia
- tutela della privacy

L'identificazione del personale amministrativo e dei collaboratori scolastici è garantita mediante apposito cartellino.

Il personale scolastico, i genitori e tutti i portatori di interessi che siano coinvolti in un rapporto di lavoro e di collaborazione con l'Istituto hanno accesso agli atti secondo le procedure previste dalla legge 241/90 e successive modificazioni. Anche il rilascio della documentazione su copia, al fine di tutelare interessi giuridici, sarà consentito nelle forme previste dalla norma (presa visione o rilascio di copia dietro consegna di marche da bollo nella misura prevista dalla legislazione).

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Durante il periodo scolastico gli uffici funzionano dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.45 ad eccezione dei periodi di interruzione dell'attività didattica.

Il pubblico sarà ricevuto, durante il periodo scolastico dalle ore 9,00 alle ore 13,30 dal lunedì al venerdì

Il Dirigente scolastico riceve sia su appuntamento sia durante il normale orario delle lezioni

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini delle domande di iscrizione.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista o scaricabile dal sito Internet della scuola.

Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle **classi** è immediatamente conseguente alla consegna della domanda. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato dietro richiesta scritta.
 I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori.
 Il rilascio dei diplomi e la restituzione dei documenti anagrafici è effettuata, nei giorni stabiliti, a seguito di richiesta scritta degli interessati.

TEMPISTICA SEGRETERIA

1) AREA DIDATTICA

Addetto agli alunni scuola primaria e scuola dell'infanzia:

	GIORNI
Gestione ingresso ed uscita alunni- iscrizioni	3
rilascio nulla osta	5
rilascio certificazioni e attestati vari ai sensi della L. 183/2011	5
rilascio certificazioni e attestati vari ai sensi della L. 183/2011	5
tenuta e trasmissione fascicoli personali alunni e registri	5
assicurazione-infortuni alunni-denunce telematiche INAIL	
	immediata
	comunicazione
rapporti con docenti per viaggi d'istruzione	10
uscite didattiche ed attività sportive	5
richieste mensa	3
rapporti con le famiglie	3
raccolta dati per gli organici degli alunni	10
rilevazioni ai fini statistici	5
comunicazione assegnazione classi ai docenti	5
gestione tabelloni scrutini	10
gestione procedura per libri di testo	10
pratiche alunni diversamente abili	20
aggiornamento sul sistema informativo di tutti i dati inerenti agli alunni	10

1) AREA DIDATTICA

Addetto agli alunni scuola media:

	GIORNI
Controllo e verifica registri ritardi ed assenze alunni	5
comunicazioni interne alunni	3
trasferimento alunni ad altre scuole	5
rilascio nulla osta e trasmissione fascicoli personali alunni	5
iscrizioni alunni, compresa la verifica dei documenti relativi all'iscrizione diversamente abili e stranieri	10
tenuta ed aggiornamento fascicolo dello studente	5
predisposizione atti, documenti e comunicazioni OO .CC. (Consigli di Classe)	1
gestione operazioni scrutini e relativa stampa documentazione	10

gestione delle operazioni connesse agli esami di licenza media	5
verifica obbligo scolastico; gestione di statistiche e monitoraggi	10
gestione procedura per l'adozione dei libri di testo, cedole librarie	10
tenuta dei registri-libri matricola, iscrizioni, esami, carico e scarico pagelle	30
carico e scarico diplomi, registro diplomi, registro certificati	30
gestione alunni diversamente abili	10
organico alunni	15
gestione indirizzo musicale	5
	per operazione
verifica pagamento tasse e contributi scolastici	30
aggiornamento sul sistema informativo dei dati inerenti agli alunni	5
comunicazioni esterne scuola-famiglia	5
gestione delle uscite didattiche e dei viaggi d'istruzione (comunicazioni ed autorizzazioni delle famiglie)	5

2) AREA AMMINISTRATIVA- PERSONAL:

Personale docente e ATA con contratto a tempo indeterminato:

	GIORNI
Stato giuridico del personale	30
Istruttoria pratiche dei nuovi assunti	90
documenti di rito, dichiarazione dei servizi, riscatto ai fini INPDAP , riscatto ai fini pensione e ai fini della carriera	90
tenuta fascicoli	60
richiesta e/o trasmissione dei fascicoli personali de personale trasferito	60
registrazione assenze entro e non oltre le prime due settimane del mese successivo a quello di riferimento	10
comunicazioni assenze mensili alle DD.SS.VV. del tesoro sito	30
anagrafe delle prestazioni	10
gestione di tutte le pratiche relative al personale gestito	10
digitazione al SIDI di tutte le pratiche inerenti il personale gestito	30
istruttoria dei trasferimenti	60
ricostruzioni di carriera e pratiche pensionamenti	60
istruttoria delle graduatorie interne dei docenti e noi docenti ed eventuali segnalazioni di soprannumerarietà al dipendente e all'Ufficio centrale	30
istruttoria in seguito alla richiesta di prestiti INPDAP	5
preparazione documenti periodo di prova	10
gestione autorizzazione alle libere professioni	10
inquadramenti economici contrattuali	40
adempimenti connessi al collocamento riposo del personale	20
rapporto con la D.P.SS.VV. ora Rag.Prov.le dello Stato e coi Enti previdenziali ed assistenziali	5
supporto ai rapporti RTS,INPS ed INPDAP per pratiche cause di servizio	20
gestione procedure legate all'adesione e alle rilevazioni degli scioperi ed assemblee sindacali del personale docente e non docente	1
comunicazioni scioperi ed assemblee, trasmissioni on-line al Servizi Personale Tesoro	1

comunicazioni al Centro Territoriale per l'Impiego (Unilav) dei contratti a tempo indeterminato	10
redazione e notifica delle disposizioni di servizio (predisposte dal D.S.G.A.) a personale A.T.A.	1
gestione permessi orari richiesti dal personale ATA e concessi dal D.S.G.A.	1

GIORNI

Personale docente e ATA non di ruolo incaricati annuali supplenti temporanei adempimenti legati alle procedure per la convocazione dei supplenti temporanea per la stipula dei relativi contratti di lavoro e per l'assunzione in servizio del personale gestito con contratto a tempo determinato	30
tenuta fascicoli	10
compilazione, aggiornamento e scarica graduatorie personale gestito	30
trasmissione contratti personale a tempo determinato, al Centro territoriale per l'impiego (UNILAV)	5
istruttoria per stipula dei contratti a tempo determinato con digitazione al SIDI quando trattasi di personale retribuito dalla Rag.Terr.Stato	3
emissione dei decreti di assenza a qualsiasi titolo	5
richiesta di visite medico legali in caso di assenze per malattia della tipologia del personale gestito	1
comunicazione al SIDI per la rilevazione delle assenze entro e non oltre le prime due settimane utili del mese successivo a quello di riferimento	10
comunicazioni assenze mensili al D.P.SS.VV. del Tesoro sito assenze	3
comunicazione scioperi ed assemblee e relative trasmissioni on-line alla D.P.SS.VV. del Tesoro	3
predisposizione atti contabili relativi alla liquidazione dei compensi fissi e accessori al personale docente e ATA	10

3) AREA PROTOCOLLO E AFFARI GENERALI

Gestione corrispondenza in entrata e in uscita:

	GIORNI
protocollo informatico e archiviazione	1 ora
tenuta titolario	1
predisposizione atti, documenti e comunicazioni OO.CC. (collegio docenti, consigli di classe, G. e C. d'Istituto)	1
predisposizione atti e documenti RSU, R.S.L	1
digitazione circolari e comunicazioni predisposte dal D.S. e dal D.S.G.A.	1
-gestione flussi informativi tra il personale che opera a diretto contatto con il pubblico ed il personale preposto alla predisposizione degli atti (distribuzione.circolari, avvisi, comunicazioni,ecc.) rapporti con gli Enti locali, Istituzioni (Comune, Provincia, Regione, USR, UAT, ASL, ecc.)	5

GIORNI

Gestione corrispondenza elettronica (da MIUR attraverso Internet-
Intranet -SIDI) in entrata e in uscita 1

4) AREA CONTABILE-FINANZIARIA

	GIORNI
Liquidazione competenze personale supplente	10
liquidazione compensi accessori a tutto il personale	10
predisposizione dichiarazioni rese dai supplenti per pratiche TFR	5
gestione telematica TFR	1
conguaglio fiscale e relativo CUD	10
invio telematico mod.770 ed IRAP	5
liquidazione compensi professionisti/esperti impegnati in attività correlate al piano dell'offerta formativa	10

	GIORNI
Registrazione bollettini di pagamento nel registro c/c postale	5
rapporti con i fornitori e cura del relativo albo	3
richieste preventivi previa verifica CONSIP materiale di consumo e servizi	3
predisposizione prospetti comparativi	3
emissioni ordini di acquisto materiale e verifica congruità della merce consegnata nonché della documentazione obbligatoria (bolla, fattura)	1
predisposizione verbale di collaudo (ove richiesto)	1
gestione Inventario dei beni mobili e del materiale bibliografico e cura dei relativi registri	3
attivazione procedura per la custodia dei beni	3
gestione magazzino, tenuta registro carico e scarico materiale	1
adempimenti inerenti il passaggio di consegna tra consegnatari dei beni	1

PRIVACY

La scuola garantisce il rispetto della privacy ai sensi del D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003

3.2 MODALITÀ DELL'INFORMAZIONE

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio 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 richieste.

La scuola si avvale in particolare del sito Web dell'istituto nel quale sono riportate tutte le informazioni inerenti la vita scolastica, che vengono inoltre pubblicate in appositi spazi ben visibili adibiti all'informazione presenti nelle singole sedi.

In particolare:

- Comunicazioni sindacali
- Inizio e termine delle lezioni
- L'elenco dei libri di testo adottati
- Festività

- Adattamento del calendario (sospensione delle lezioni a seguito delibera del Consiglio d'Istituto)
- Organico del personale docente e A.T.A.
- Il piano annuale delle attività del personale docente e ATA
- Tabella dell'orario di lavoro del personale docente e ATA
- Assegnazione dei docenti alle classi
- Personale incaricato dell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione (D.Lgs. 626/94, dal T.U.81/2008)
- **PTOF**
- Patto di corresponsabilità scuola/famiglie/alunni
- Regolamento d'Istituto
- Incontri scuola-famiglia
- Organigramma degli organi collegiali
- I verbali del consiglio d'istituto
- Il Contratto integrativo d' Istituto
- Codice disciplinare e codice di comportamento relativo al personale scolastico
- Graduatorie relative al personale in servizio a tempo indeterminato ed al personale supplente docente ed ATA
- Polizza assicurazione integrativa

Presso l'ingresso e su ogni piano sono presenti e riconoscibili i collaboratori scolastici in grado di fornire le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Copia del PTOF, del Regolamento d'Istituto e della Carta dei Servizi viene fornita su richiesta scritta di quanti ne hanno titolo.

I servizi amministrativi sono sospesi nelle giornate in cui è prevista la sospensione dell'attività didattica :

- 2 novembre
- 24 dicembre
- 31 dicembre
- 7 gennaio
- 3 giugno
- 16 agosto

Il decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 (Privacy) dà il diritto alla protezione dei dati personali, il cui trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, legalità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti del personale dipendente, degli alunni, delle rispettive famiglie.

I dati personali raccolti e gli eventuali dati sensibili comunicati o acquisiti saranno trattati per le finalità della gestione del rapporto di lavoro, per i fini istituzionali relativi alla somministrazione dei servizi formativi e attività strumentali relative. Il trattamento ha carattere di obbligatorietà in quanto necessario per l'adempimento delle finalità istituzionali. Il trattamento verrà effettuato su supporto cartaceo e mediante strumenti elettronici e i dati saranno conservati, oltre che negli archivi presenti presso l'istituzione scolastica, anche presso archivi del MPI e/o altri database gestiti da soggetti pubblici (USR, USP, Amministrazione provinciale). I dati personali raccolti, trattati ciascuno limitatamente ai propri ambiti di competenza dai docenti e dal personale di segreteria dipendente dell'Istituzione, possono essere comunicati e trasferiti sul territorio nazionale alle seguenti categorie di soggetti:

- *per i docenti*: Enti pubblici, (MPI, USR, USP, Amministrazione provinciale, INPS, INPDAP, INAIL, Direzione Provinciale del Lavoro, Direzione Provinciale del Tesoro, Ministero delle Finanze, ASL, Autorità di Polizia), Società di Assicurazione; Fondi o Casse, anche private, di previdenza e assistenza; ditte esterne incaricate di adempimenti connessi al rapporto di lavoro; CAF; organizzazioni sindacali ed altri soggetti.
- *per gli alunni*: aziende esterne incaricate di fornire servizi all'Istituzione; Enti Locali per fini istituzionali; Enti di formazione professionale per attività di orientamento; aziende di trasporto pubblico per gestione abbonamenti; autorità di polizia e giudiziarie per indagine e accertamenti.

Titolare del trattamento è il Dirigente Scolastico.

Responsabile del trattamento è il DSGA dell'Istituzione, a cui gli interessati possono rivolgersi per esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del citato decreto.

4 - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

4.1 IGIENE E SICUREZZA

Le condizioni igieniche e di funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale ausiliario. La vigilanza degli alunni all'interno del complesso scolastico è affidata ai docenti ed al personale ausiliario, secondo le norme e i contratti vigenti. L'Istituto si impegna in particolare a sensibilizzare le istituzioni (Comune) tenute a garantire la sicurezza interna ed esterna.

L'orario di disponibilità e le modalità di utilizzo di spazi e strutture (laboratori, palestra, biblioteca,...) è esposto in ogni ambiente all'inizio dell'anno scolastico e viene aggiornato a cura dei responsabili nominati dal Dirigente.

Il Dirigente scolastico, in qualità di datore di lavoro responsabile, cura l'organizzazione del servizio di prevenzione e protezione, coadiuvata dal Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS), nominato dall'assemblea dei lavoratori. Affida inoltre l'incarico di Responsabile del Servizio RSPP- con funzione tecnica di consulenza, assistenza e redazione del Documento di Valutazione dei Rischi – ad un tecnico esterno attraverso un contratto d'opera professionale.

Sono previste nel corso dell'anno prove di evacuazione coordinate dal responsabile per la sicurezza.

(RSPP) In tutti i plessi sarà curata l'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

5- VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei fattori di qualità.

La valutazione di una organizzazione scolastica si ispira al principio dell'autodiagnosi attraverso l'analisi di indicatori di qualità relativamente a: le strutture, i processi, gli organismi, le competenze disciplinari dei docenti, le competenze relazionali e gestionali di tutto il personale, il prodotto.

E' attivato nell'Istituto un sistema strutturato di autovalutazione, che prevede monitoraggi rivolti ai genitori, al personale, agli studenti, ai docenti. Gli esiti dell'Autovalutazione vengono comunicati alle componenti interessate e discussi dagli organi competenti al fine di individuare i punti di debolezza dell'istituzione scolastica sui quali progettare interventi miglioramento.

Il dirigente scolastico presenta periodicamente al consiglio di istituto motivata relazione sulla direzione e il coordinamento dell'attività formativa, organizzativa e amministrativa al fine di garantire la più ampia informazione e un efficace raccordo per l'esercizio delle competenze degli organi della istituzione scolastica

6 – RECLAMI

Nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola, le proposte, i reclami, il monitoraggio e la valutazione del servizio sono concepiti come strumenti per il miglioramento del servizio stesso; in tale prospettiva i momenti della partecipazione e della valutazione sono considerati interdipendenti e legati tra loro, poiché vedono coinvolti tutti i soggetti (personale interno, famiglie).

I genitori, sia personalmente che tramite i rispettivi rappresentanti, possono formulare pareri e presentare proposte.

In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta dei servizi scolastici, i reclami possono essere espressi sia in forma scritta che orale o telefonica, purchè sia sempre dichiarata la generalità del proponente.

Il Dirigente scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponderà , attivandosi in primo luogo a rimuovere le cause del reclamo e/o coinvolgendo chi di competenza (docente, non docente, genitore ecc.)

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario

I reclami, relativi alle sanzioni disciplinari, possono essere rivolti anche all' "Organo di garanzia" dell'Istituto.

7 -ATTUAZIONE

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei servizi sono vincolanti per operatori ed utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio d'Istituto.

La presente carta dei servizi è stata approvata dal Collegio dei docenti con delibera n. 15 del 29/11/2016 e dal Consiglio d'Istituto con delibera n. 96 del 21/12/2016 e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti anche sul sito istituzionale della scuola.

Essa è soggetta, comunque , a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

Casoria,27/12/2016

Il Dirigente Scolastico

Prof. Giovanni Buonocore

Firma autografa sostituita a mezzo stampa
ai sensi dell'art.3, comma 2 del D.L. n.39/1993