

CARTA DEI SERVIZI

IC AUTONOMIA 82

Anno scolastico 2025/26



CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA A.S. 2017/18
(Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)

La seguente carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo Autonomia 82 di Baronissi ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Essa si compone di:

Parte I: Area didattica:

- Piano dell'offerta Formativa
- Progettazione Educativa e Didattica
- Patto di corresponsabilità

Parte II: Servizi Amministrativi

Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola

Parte IV: Servizio Mensa

Parte V: Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Parte VI: Attuazione

Al fine di potenziare gli impegni educativi ed organizzativi oltre che il dialogo con l'utenza, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in:

PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Uguaglianza**
- **Imparzialità e Regolarità**
- **Accoglienza e Integrazione**
- **Obbligo scolastico e frequenza**
- **Partecipazione, efficienza e trasparenza**
- **Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.**

UGUAGLIANZA

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

La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse
- iniziative didattiche curriculari (es. lavori di gruppo) e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni non italiani
- provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico
- provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa a tutti gli alunni.

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.

La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili facendo ricorso anche alle istituzioni ad essa collegate.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'accoglienza e l'integrazione assumono un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; pertanto bisogna favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali,
- riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente,
- incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia,
- conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari (socio-affettivi, cognitivi, sociologici culturali) al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica,
- organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Consiglio di Classe.

Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e all'integrazione degli alunni con necessità di sostegno e all'individuazione tempestiva di alunni recanti Bisogni Educativi Speciali (Direttiva ministeriale del 27 dicembre 2012 "Strumenti di intervento per alunni con *Bisogni Educativi Speciali* e organizzazione territoriale per l'inclusione scolastica").

OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo delle regolarità della frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza. Gli operatori, inoltre, chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.

Quest'istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente anche con il presente documento che contiene il P.T.O.F. in tutte le sue articolazioni didattiche, educative ed amministrative.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto dei traguardi di sviluppo delle Indicazioni Nazionali del 2012 ed i Nuovo Scenari del 2018. L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente atteso che esso, stando alle prescrizioni della legge 107/2015 è obbligatorio strutturale e permanente.

PARTE I

AREA DIDATTICA

a. 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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

b. Al fine di assicurare la continuità educativa l'Istituto Autonomia 82 individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:

- incontri con i docenti degli alunni di passaggio
- incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni
- acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto
- coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche
- costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

c. 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 la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

d. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

e. I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana articolata dal lunedì al venerdì, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.

f. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.

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

1. piano triennale dell'offerta formativa contenente il piano di miglioramento; il patto educativo di corresponsabilità; il regolamento disciplinare, il piano annuale dell'inclusività, ed altri fondamentali documenti che rendicontano l'attività didattica e gestionale dell'istituto.
2. programmazione educativa e didattica.

1. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il PTOF "è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia" (art.1, comma 14, L.107/15). Strumento essenziale di una Istituzione scolastica, il Piano triennale dell'offerta formativa, pertanto, costituisce il documento che riassume l'identità, la missione, la prospettiva di miglioramento e la progettualità della scuola. Esso scaturisce da una riflessione sui bisogni educativi espressi dal contesto sociale, culturale ed economico, dalle diverse esigenze formative degli alunni, dalle attese espresse dalle famiglie.

E' un documento pubblico, trasparente e condiviso in cui si esplicita l'autonomia scolastica e la flessibilità curricolare; viene aggiornato annualmente per poter raggiungere traguardi di miglioramento graduali e offre, altresì, alle famiglie degli alunni uno strumento di conoscenza dell'Istituto. In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto, prevedendo l'organico di personale docente ed ATA e pianifica le attività di accoglienza, di potenziamento, di recupero, di orientamento, di inclusione e di formazione integrata.

2. PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal Collegio dei Docenti, propone i percorsi formativi correlati ai traguardi di sviluppo delineati nelle *Indicazioni Nazionali per il Curricolo e nei nuovi Scenari*; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e

la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero, il consolidamento e/o potenziamento, valorizza i percorsi per l'inclusività in coerenza con il Piano Annuale dell'Inclusività redatto dalla scuola. La scuola elabora il curriculum all'interno del Piano dell'Offerta Formativa (PTOF), nel rispetto delle *Indicazioni Nazionali*, delle finalità educative, dei traguardi per lo sviluppo delle competenze e degli obiettivi di apprendimento. Il curriculum comprende l'intero percorso formativo, dalla Scuola dell'Infanzia alla Scuola Primaria e alla Scuola Secondaria di Primo Grado, garantendo continuità educativa e didattica. Nella Scuola dell'Infanzia si sviluppa attraverso i Campi di Esperienza, mentre nella Scuola Primaria e nella Scuola Secondaria di Primo Grado si articola nelle diverse discipline.

3.PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'

Il **Patto educativo di corresponsabilità** è il documento - che deve essere firmato da genitori e studenti contestualmente all'iscrizione nella scuola secondaria di I grado - che enuclea i principi e i comportamenti che scuola, famiglia e alunni condividono e si impegnano a rispettare. Coinvolgendo tutte le componenti, tale documento si presenta dunque come strumento base dell'interazione scuola-famiglia (Riferimento normativo: Decreto del Presidente della Repubblica 21 novembre 2007, n. 235).

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico.

Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

- la segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande,
 - per le iscrizioni online è previsto un servizio di ausilio per le famiglie sprovviste di competenze o di strumentazioni tecnologiche.
- Il rilascio dei certificati autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi (cioè al quarto giorno dalla richiesta) sia per quelli di iscrizione e frequenza che per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.)
 - Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
 - I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro tre giorni, tranne per quelli per i quali è prevista l'autocertificazione e il divieto di rilascio a privati.
 - L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di ricevimento utenza interna (personale della scuola) : martedì e venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.00, mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 11.00, lunedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 16.30 utenza esterna (apertura al pubblico): lunedì e venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.00, martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 16.30 . Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità e previo appuntamento.
 - Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento: bisogna telefonare al numero 089/878104 o inviare una mail ai seguenti indirizzi saic836006@istruzione.it – saic836006@pec.istruzione.it. All'atto della richiesta, cortesemente, specificare il motivo della richiesta che dovrà essere ben circostanziato e non generico. L'Ufficio di segreteria comunicherà all'interessato, dopo valutazione della motivazione da parte del Dirigente Scolastico, l'accoglimento della richiesta con data e orario di ricevimento
 - La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni. Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri, previsti dall'accesso civico, come previsto dal Programma per la Trasparenza e l'Integrità.
- La scuola pubblicizza ed informa l'utenza tramite il sito web della scuola stessa e predispone spazi ben visibili; in particolare sono assicurati:
- organigramma e funzionigramma degli uffici (dirigenza e servizi),
 - organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario,
 - albo pretorio online d'istituto,
 - sezione amministrazione trasparente.

Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- bacheca generale d'Istituto,
- bacheca sindacale,
- bacheca del personale docente ed A.T.A.

L'Istituto Comprensivo garantisce per tutti i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

L'orario di servizio del personale A.T.A., e l'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Direttore Amministrativo, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto Comprensivo Autonomia 82, a seguito della recente riorganizzazione del piano di dimensionamento scolastico della provincia di Salerno, è attualmente formato da tre ordini: Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado.

L'edificio del plesso centrale, in Baronissi, dove hanno sede la presidenza e gli uffici amministrativi, è articolato su tre piani, è ampio e luminoso, con una vasta area circostante comprendente cortili e aree verdi ed ospita la scuola secondaria di primo grado.

Nella frazione di Caprecano (nuovo edificio del Polo dell'Infanzia) è allocata la scuola dell'infanzia frazioni Caprecano e Orignano; nel plesso di Sava è ubicata la scuola primaria; nel plesso di Orignano è ubicata la scuola primaria di Caprecano.

I plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza.

La scuola s'impegna a garantire in tutti i suoi plessi e per tutti gli ordini:

- a. la vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola,
- b. l'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera,
- c. l'affissione dell'orario delle classi,
- d. l'affissione nei corridoi delle planimetrie 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).

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- eliminazione delle barriere architettoniche.
- sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.
- regolare manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi
- servizi di riscaldamento, mensa, trasporto.

PARTE IV
SERVIZIO MENSA E SERVIZIO TRASPORTO

Nei seguenti ordini di scuola:

- Scuola infanzia
- Scuola primaria

l'orario delle lezioni prevede un tempo scuola di 40 ore, con erogazione del servizio mensa fornito dall'ente locale e con partecipazione economica delle famiglie.

Negli ordini di scuola sopra riportati viene garantito anche il servizio trasporto a cura dell'Ente comunale.

PARTE V

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

a. Procedura dei reclami

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Annualmente, il Dirigente Scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio-Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

b. Valutazione del servizio

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico,
- efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni,
- livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori,
- tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca,
- livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto Comprensivo lavorerà una commissione costituita dai docenti dei due ordini di scuola.

Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate dal Nucleo Interno di Valutazione (NIV).

Il NIV provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto).

PARTE VI
ATTUAZIONE

- a). La Carta dei Servizi è pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
- b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali sulle direttive del dirigente scolastico e sottoposta ad ulteriore approvazione del consiglio di istituto, in caso di emendamenti, dovuti ai miglioramenti o ai risultati raggiunti.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Dott.ssa Maria Annunziata Moschella