|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| M.I.U.R.  U.S.R. per la Campania  Direzione Generale | ***Direzione Didattica 54° Circolo di Napoli***  ***“M. Scherillo”***  Via Stanislao Manna, 23 – 80126 NAPOLI  cod. fisc. 80025220635 – cod. mecc. naee05400b  tel. 0817672642 e-mail [naee05400b@istruzione.it](mailto:naee05400b@istruzione.it)  **sito web :** [**http://www.scherillo54cd.gov.it**](http://www.scherillo54cd.it/)  **pec: naee05400b@pec.istruzione.it** | Polo Qualità  Di Napoli  Pagina 1 di 1 |
|  |

***ALLEGATO 10* – CARTA DEI SERVIZI**

**CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA**

*Il 54°Circolo didattico di Napoli**con la Carta dei Servizi definisce il proprio impegno con i cittadini a mantenere elevati standard di qualità nella ricerca-azione pedagogica. La Carta , descrive la strategia, fornisce informazioni generali sui servizi erogati, definisce gli impegni per facilitare la relazione con i portatori di interesse, contiene i livelli di prestazione e i dati descrittivi del Circolo. Per una visione e comprensione più completa è necessario conoscere i documenti relativi a POF, Regolamento, Patto di corresponsabilità. La Carta dei Servizi è disponibile sul sito interne tdell’Istituzione.*

La **Carta dei servizi** della scuola ha come fonte di ispirazione gli articoli 2, 3, 33 e 34 della Costituzione e la Carta Internazionale  dei Diritti del fanciullo del 1989, oltre alla legge n. 241/’90. I ***principi fondamentali*** riguardano:

* **Uguaglianza**  
  Il servizio scolastico è improntato al rispetto dell'individuo, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.
* **Imparzialità e regolarità**Alla base dei comportamenti di tutti gli operatori scolastici sono poste l'obiettività e l'equità. Il servizio scolastico è erogato con regolarità e continuità, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e nel rispetto delle disposizioni contrattuali in materia di diritti sindacali.
* **Accoglienza e integrazione**Il Circolo didattico si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, a promuovere l'inserimento e la migliore integrazione sostenibile di tutti gli alunni nella vita scolastica nel rispetto di ogni diversità. Particolare riguardo viene riservato agli alunni diversamente abili ed stranieri attraverso l l’attuazione di specifiche iniziative.
* **Diritto di scelta , obbligo scolastico e frequenza**
* La libertà di scelta dei genitori è garantita nei limiti della capienza dei singoli plessi, nel rispetto delle norme di sicurezza e degli organici o altri criteri deliberati dal Consiglio di Circolo. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza garantiscono il diritto allo studio del minore e sono assicurati con azioni di prevenzione e monitoraggio della dispersione scolastica. I genitori degli alunni, iscritti nell’istituzione, sono tenuti a rispettare gli orari previsti dal Regolamento di Circolo e il Patto di corresponsabilità.
* **Partecipazione, efficienza, trasparenza, riservatezza dati**La Carta dei Servizi realizza una gestione partecipata della scuola,comunità educante, costituita dal Personale scolastico, dagli Enti Locali, dai Genitori, dagli Alunni e dalle altre Istituzioni e Associazioni socio-culturali esistenti nel nostro Territorio. La scuola attua procedimenti di protezione dei dati personali rispettosi della riservatezza di ognuno, sia dell'utenza minorile che adulta, sia del personale dipendente,  anche attivando corsi di formazione per il personale come richiesto dalle vigenti disposizione di legge in materia di "privacy"(L.n.675 del 31.12.’96).

* **Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**  
  La libertà di insegnamento è riconosciuta all'insegnante e si esplica in scelte metodologiche e didattiche autonome ma competenti ed efficaci, nel rispetto dei diritti degli alunni e della loro personalità in sviluppo, nell'assunzione delle decisioni collegiali nel rispetto delle scelte educative della famiglia. Per perseguire il raggiungimento di tali finalità, la scuola promuove, garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale scolastico, privilegiando per i docenti le iniziative deliberate dal Collegio dei Docenti, quelle promosse dall'Amministrazione scolastica., autorizzate  dal MIUR

**PARTE I**Area didattica e Patto di corresponsabilità  
  
A - 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.  
B - 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.  
C - Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la corrispondenza con il processo di apprendimento degli alunni. La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

* riconosciuta validità didattica;
* versione dei testi in formato digitale ;
* limiti di economicità.

Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi nel corso o al termine dell'anno, sarà determinante il parere dei genitori e del consiglio di classe.

D - Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione didattica esistente a livello di Circolo, di singolo curricolo di classe, tenendo presente la necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni e il tempo da dedicare opportunamente al gioco, all'attività sportiva o ad altre attività extrascolastiche. Si condivide con le famiglie il principio secondo cui i compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

* rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
* sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

E - L’insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell’apprendere; i consigli di classe ,d’interclasse e di intersezione si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.  
I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni.   
F - In particolare, tra il docente e l'allievo si stabilisce un patto formativo. Esso consiste essenzialmente nel rendere partecipe l'alunno degli obiettivi didattico-educativi del suo processo di formazione. Tale condivisione viene estesa ai genitori nel corso degli incontri periodici di classe e interclasse.

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

1) ***ll Piano dell'Offerta Formativa*** Il P.O.F. è il documento che contiene le scelte educative ed organizzative del Circolo e i criteri di utilizzazione delle risorse ad esso assegnate.

2) ***Il Regolamento di Circolo***

3) ***La Programmazione Didattica***   
- Delinea il percorso formativo di ciascuna classe adeguando ad essa gli interventi operativi;   
 Nel caso di alunni con bisogni educativi speciali viene effettuata una programma di lavoro didattico personalizzato curato dai docenti di base e di sostegno alla classe; analogamente, nel caso di alunni diversamente abili (ai sensi della legge104/92), tale programma di lavoro confluisce nel PEI (Piano educativo individualizzato) alla cui definizione provvedono congiuntamente, con la collaborazione dei genitori, gli operatori dell’ASL territorialmente competente, l’insegnante curricolare e di sostegno

**PARTE II**

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

1. celerità delle procedure
2. trasparenza
3. cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
4. tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico , previo appuntamento   
Entrambi gli uffici di Segreteria e Direzione, assicurano tempestività di risposta ad informazioni richieste anche per via telefonica.  
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, secondo il principio della flessibilità organizzativa, dalle ore 7.45 alle ore 16,00.

Quando la scuola avvia le attività pomeridiane sia curricolari, sia extracurricolari, nei giorni dal lunedì al venerdì l’orario di lavoro della segreteria avrà l’organizzazione di seguito esposta:

**ORARIO DI SERVIZIO ASSISTENTI AMMINISTRATIVI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASSISTENTI AMM.VI** | **LUNEDI’** | **MARTEDI’** | **MERCOLEDI’** | **GIOVEDI’** | **VENERDI’** |
| Mola Annamaria | 7,30 -14,42 | 7,30 -14,42 | 7,30 -14,42 | 7,30 -14,42 | 7,30 - 14,42 |
| Guarnotta Giuseppina | 8,10 -15,30 | 9,00 -16,00 | 9,00 -16,00 | 9,00 -16,00 | 8,10 -15,30 |
| Picone Annamaria | 7,45 -15,00 | 7,45 -15,00 | 7,45 -15,00 | 7,45-15,00 | 9,00 -16,00 |
| Lucente Anna | 7,45 -16,00 | 7,45 -14,53 | 7,45 -14,53 | 7,45, -14,53 | 7,45 -14,53 |

**ORARIO DI RICEVIMENTO**

Genitori

Dal martedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 11,00 e lunedì dalle ore 15,00 alle ore 16,00 ;

Personale Scolastico

Dal martedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 11,00 e venerdì dalle ore 15,00 alle ore 16,00

Durante il periodo delle iscrizioni la segreteria didattica riceve tutti i giorni dalle ore 9,00

alle ore 14,00 e il giovedì fino alle ore 16,00.

**Regolamento dei servizi amministrativi**  
Dotazione organica dell'ufficio di Segreteria:   
- n. 1 Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi   
- n. 4 Assistenti amministrativi.

Per quanto attiene alle modalità di iscrizione, i modelli di iscrizione vengono pubblicati sul sito e pubblicizzati in modo efficace. Riguardo alle altre procedure, come domande di ingresso posticipato e uscita anticipata la segreteria compatibilmente con l'afflusso dell’utenza garantisce lo svolgimento delle procedure in pochi minuti. Istanze riguardanti posizioni giuridiche del personale o che richiedono indagini, ricerche di archivio e azioni procedurali specifiche (deliberazioni da parte di organi collegiali, incontri di organismi specifici..,) saranno evase entro i termini di legge. Per quanto attiene alla “gestione” contabile e finanziaria del personale, nel rispetto delle scadenze contrattuali e periodiche, ogni richiesta sarà evasa secondo i termini di legge e in rapporto alla complessità dell’istanza.   
Il rilascio di certificazioni sarà effettuato, durante il normale orario di apertura al pubblico, entro tre giorni lavorativi per iscrizione e frequenza, ed entro cinque per quelli riportanti votazioni o giudizi.  
 In merito all'informazione degli utenti, è istituito, nei locali della Scuola, un apposito spazio “ALBO” in cui sono esposti, oltre all'albo e alle bacheche sindacali e dei genitori:

- orario dei dipendenti e relative funzioni  
- organigramma degli Uffici  
- organigramma degli 0rgani Collegiali  
- organico personale docente e A.T.A.  
- codice di comportamento e norme disciplinari.

Tutte le informazioni pubblicate all’albo della scuola sono disponibili anche sul sito web istituzionale. Il personale ausiliario,10 collaboratori scolastici, è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza, indirizzando l’utenza esterna agli uffici competenti..   
Nelle comunicazioni telefoniche il personale amministrativo è tenuto a qualificarsi. Le comunicazioni scritte sono sempre firmate dal responsabile del procedimento e siglate dall'operatore che ha provveduto alla stesura dell'atto.

**PARTE III**Condizioni ambientali della scuola

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario, insieme agli operatori LSU della cooperativa Lanital, si adoperano per mantenere la costante igiene dei locali. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge e in regola con i certificati di igienicità e staticità ) ed esterna .Le strutture degli edifici scolastici, la sede centrale e i nuovi locali sono complessivamente soddisfacenti.In tutti e due gli edifici afferenti all’’Istituto Scolastico, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza ( Prove di esodo secondo il relativo Piano di Evacuazione). La documentazione relativa all’applicazione del D.L. 81/2009 è consultabile presso l'Ufficio di segreteria.  
Per ogni edificio scolastico sono stati individuati e censiti in una mappatura generale i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, di seguito indicati:

Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi,   
lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.  
Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti   
alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei   
laboratori.   
Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione   
settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti,   
ecc.).  
 Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.  
 Esistenza di barriere architettoniche.  
 Esistenza di ascensori e montacarichi.  
 Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non ( posteggi, impianti sportivi, ecc.).   
 Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.  
  
**PARTE IV**Procedura dei reclami e valutazione del servizio  
  
Reclami  
I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.   
I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.   
Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.   
Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Periodicamente il Dirigente Scolastico relaziona per il Consiglio di Circolo in modo analitico sui reclami e sui successivi provvedimenti.   
  
Valutazione del servizio   
Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio ed ai fini della definizione e puntualizzazione del Piano dell'Offerta Formativa, viene effettuata una rilevazione mediante questionari predisposti dalla Commissione Autovalutazione del Collegio dei Docenti, rivolti ad un campione di genitori e al personale.   
I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono la possibilità di formulare proposte.  
Alla fine di ciascun anno scolastico, il docente con incarico di Funzione Strumentale per l'Autovalutazione di Circolo redige una relazione che viene sottoposta all'attenzione del Collegio Docenti e del Consiglio di Circolo.  
  
**PARTE V**Attuazione  
  
Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.   
  
 Il Dirigente Scolastico

Prof.ssa Gheta Maria Valentino