



### **Istituto Comprensivo “Campagna Capoluogo”**

Scuola Infanzia - Primaria e Secondaria di 1° grado Via Provinciale per Acerno - 84022 CAMPAGNA(SA)

e-mail: [SAIC8BJ00C@ISTRUZIONE.IT](mailto:SAIC8BJ00C@ISTRUZIONE.IT) - sito internet: [www.iccampagnacapoluogo.gov.it](http://www.iccampagnacapoluogo.gov.it)

Tel/Fax: 0828/241258 - Cod. Meccanografico: SAIC8BJ00C– C.F. 91053340658

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PARTE PRIMA:**

#### **Principi fondamentali**

L'Istituto comprensivo “Campagna Capoluogo”, comprendente Scuola d'Infanzia, Scuola Primaria e Scuola Secondaria di I grado, ha redatto la Carta dei Servizi ispirandosi ai principi fondamentali indicati negli articoli 30 - 33 - 34 della Costituzione italiana.

#### **Uguaglianza**

Nell'erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta nessuna discriminazione per motivi relativi alla razza, all'etnia, alla lingua, alla religione e alle condizioni psicofisiche e socio-economiche.

#### **Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio hanno l'obbligo d'ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e garantire la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### **Accoglienza, integrazione e inclusione**

La scuola s'impegna a favorire l'accoglienza di genitori e alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali, alle situazioni di rilevante necessità o di disabilità.

#### **Modalità applicative**

- In riferimento alla fase di ingresso alle classi iniziali, si prevedono incontri tra i docenti dei gradi contigui di scuola;

- Realizzazione di un clima di serenità nel rispetto dei diritti e dei doveri di alunni, docenti e genitori;
- Impegno nella soluzione dei problemi presentati da alunni in difficoltà per situazioni di disabilità e/o svantaggio economico, sociale e culturale come espresso da C.M. n. 8 del 6 Marzo 2013;
- Provvedimento tempestivo del consiglio di classe per gli alunni indisciplinati.

### **Diritto di scelta**

L'utente ha la facoltà di scegliere tra le istituzioni che erogano il servizio scolastico dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva. In caso di eccedenza di domande va privilegiato il criterio della territorialità. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione.

### **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Tutte le componenti della scuola sono impegnate, con un'attenta partecipazione, a realizzare gli standard dei servizi nell'ambito degli organi vigenti e a collaborare con gli enti che operino secondo criteri e finalità di promozione sociale e culturale.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica è improntata a criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, formativi e didattici.

### **Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale**

Il P.O.F. e il curricolo di istituto sono espressione della libertà di insegnamento e dell'autonomia scolastica ed esplicitano le scelte della comunità scolastica e l'identità dell'istituto.

La scuola assicura e organizza le modalità di aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, secondo la vigente normativa.

## **PARTE SECONDA: SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **Iscrizione alunni**

Lo svolgimento delle procedure di iscrizione degli alunni è già garantita dalle disposizioni vigenti che prevedono automatismi per la scuola dell'obbligo.

### **Rilascio certificati**

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura delle segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.

### **Attestati e diplomi**

Gli attestati e i documenti sostitutivi dei diplomi sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alle pubblicazioni dei risultati finali.

I diplomi originali sono consegnati subito dopo che l'Ufficio Provinciale li avrà trasmessi alla istituzione scolastica che avrà cura di compilarli.

### **Documenti di valutazione degli alunni**

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo d'Istituto o dai docenti incaricati al termine delle operazioni generali di scrutinio.

### **Orario di apertura al pubblico**

Gli Uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico dalle ore 10,30 alle ore 12,30 dal Lunedì al Sabato e, per le esigenze dell'utenza, dalle 15,30 alle 16,30 nelle ore pomeridiane di lunedì e mercoledì. Inoltre, la presenza del personale della segreteria è garantita durante le riunioni di Organi Collegiali e, anche effettuando appositi turni, ogni qualvolta se ne ravvede la necessità e l'urgenza.

Il Consiglio d'Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e sentita l'assemblea del personale A.T.A.

Gli Uffici di Presidenza e Segreteria, assicurano quindi, di ricevere il pubblico o secondo l'orario prefissato, ovvero su appuntamento anche telefonico.

## **Contatto telefonico**

La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico con modalità di risposte che comprendono l'identificazione della scuola e dell'operatore che risponde, il quale fornirà le informazioni o comunicherà le richieste ritenute valide alla persona destinataria.

## **Informazioni**

Nell'atrio d'ingresso della sede centrale sono assicurate bacheche per:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, orario e dislocazione del personale A.T.A.);
- organigramma degli Uffici;
- albi d'istituto;
- bacheca sindacale;
- bacheca della sicurezza;

## **Presenza operatori scolastici agli ingressi**

Presso l'ingresso della scuola e presso gli Uffici sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

## **Personale A.T.A**

L'orario di lavoro del personale A.T.A, fissato dalle disposizioni vigenti in 36 ore settimanali, viene svolto di norma dalle ore 7,45 alle ore 13,45.

Per tutte le riunioni pomeridiane e per quanto diverso e necessario per il funzionamento delle varie attività didattiche e manifestazioni, saranno garantiti i servizi di supporto predisposti dal Dirigente e sentito il Responsabile Amministrativo.

Per tutte le altre attribuzioni di specifiche competenze del personale A.T.A. si fa riferimento ai vigenti profili professionali.

## **Regolamento d'istituto e Carta dei Servizi**

Il Regolamento e la Carta dei servizi interni dell'istituto, sono affissi all'albo.

## **Informatizzazione dei servizi di segreteria**

Gli Uffici di Segreteria, al fine di fornire un servizio sempre più efficace, sono dotati di attrezzature informatiche complete, anche con l'introduzione di programmi applicativi forniti dal MIUR.

### **Condizioni ambientali della scuola**

La scuola si impegna, nell'ambito delle proprie disponibilità ed utilizzando il personale in servizio, a rendere l'ambiente pulito, accogliente e sicuro, garantendo una permanenza confortevole per gli alunni e per il personale.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna e nel circondario degli edifici.

Agli inizi di ogni anno scolastico, la scuola informa l'utenza, nelle forme ritenute più idonee:

- numero, dimensione e dotazione delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
- numero, tipo, dimensione, dotazione e utilizzo dei laboratori;
- dimensione, dotazione e utilizzo della palestra;
- dimensione, dotazione e utilizzo dei locali di servizio;
- numero, dimensioni, dotazioni librerie e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito dei libri della biblioteca;
- numero di servizi igienici con l'indicazione dell'esistenza di servizi per i disabili;
- esistenza di barriere architettoniche;
- piano di evacuazione in caso di calamità.

### **Procedura dei 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 se non circostanziati e urgenti.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere la

cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

### **Attuazione**

Gli articoli della presente carta sono validi finché non intervengono modifiche dettate da norme di legge o disposizioni contrattuali emanate dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto.

Il Dirigente Scolastico, con i docenti collaboratori, il responsabile e gli assistenti amministrativi, cura, eventualmente con apposite disposizioni di servizio, l'attuazione della presente Carta.