Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Istituto Comprensivo Giacomo Leopardi
Via Cavour, 26 - 80058 Torre Annunziata (NA) - Tel. 081.5369345 - Fax 081.8626697 - C.F. 90082020638
email: naic8fy007@istruzione.it - PEC: naic8fy007@pec.istruzione.it - web: www.comprensivoleopardi.gov.it

Prot. n. 191/A3 Torre Annunziata, lì 13/01/2016

CARTA DEI SERVIZI
E
REGOLAMENTO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Approvato dal Consiglio d'Istituto del 13 gennaio 2016

INDICE

PREMESSA: PRINCIPI GENERALI

1. **PARTE PRIMA: AREA EDUCATIVO-DIDATTICA**
   - **Contratto formativo**
   - **Continuità**
   - **Orario attività didattiche: criteri-compiti**
   - **Libri di testo e strumenti didattici**
   - **Documentazione dell'attività: POF / REGOLAMENTO d'ISTITUTO / PROGRAMMA ANNUALE**
   - **Funzione docente**
   - **Profilo Professionale**
   - **Attività aggiuntive**
   - **Relazioni sindacali interne all'Istituto**
   - **Vigilanza sui minori**
   - **Infortuni, incidenti e assicurazione**
   - **Giustificazione assenze**
   - **Visione di circolari e comunicazioni**
   - **Compilazione moduli e richieste**
   - **Tenuta registri**
   - **Uso della fotocopiatrice**
   - **Audiovisivi per lezioni e sussidi didattici**
   - **Utilizzazione laboratori**
   - **Costituzione di un archivio didattico**
   - **Uso nuove tecnologie**
   - **Assegnazione docenti alle classi**
   - **Formulazione orario docenti**
   - **Formulazione orario personale ATA**

2. PARTE SECONDA: SERVIZI AMMINISTRATIVI
    - Servizi amministrativi
    - Funzioni
    - Profilo professionale
    - Congedi e assenze
    - Libertà sindacali
    - Servizi essenziali in caso di sciopero
    - Sostituzione dei colleghi
    - Indicatori di qualità
    - Standard specifici delle procedure: celerità dei tempi di attesa
    - Trasparenza e flessibilità
    - Informatizzazione servizi di segreteria

3. PARTE TERZA: CONDIZIONI AMBIENTALI
    - Condizioni ambientali della scuola
    - Salute e sicurezza
    - Sicurezza e benessere
    - Attrezzature
    - Rispondenza strutture alle norme di sicurezza

4. PARTE QUARTA: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI
    - Reclami
    - Valutazione del servizio

5. PARTE QUINTA: MODALITA' DI COMUNICAZIONE CON I GENITORI

6. PARTE SESTA: USO DI BENIIMMOBILI SCOLASTICI PER ATTIVITA' EXTRASCOLASTICHE

7. PARTE SETTIMA: ATTUAZIONE

Premessa

La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo "G. Leopardi" di Torre Annunziata si ispira ai principi fondamentali contenuti negli artt. 3-33-34 della Costituzione e ai seguenti principi fondamentali della CM n. 255, D.M. n, 254 del 21/07/1995.

Principi generali

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

2. Imparzialità e regolarità
L'Istituzione Scolastica agisce secondo criteri di obiettività ed equità.
La scuola, attraverso tutte le sue componenti garantisce anche in situazioni di conflitto sindacale e in caso di situazioni di emergenza di tipo logistico e organizzativo, l'attuazione di misure volte ad arrecare agli utenti minor disagio possibile nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e inclusione
La scuola si occupa dell'inserimento e dell'accoglienza di alunni e genitori attraverso attività rivolte specialmente alle classi iniziali, nel rispetto anche della continuità scolastica.
Attraverso i contatti che si instaurano nei primi anni scolastici, i bambini strutturano la loro "idea di scuola". Se l'esperienza di incontro con la scuola è positiva (fasi di accoglienza progettate) migliori potranno essere la motivazione ad apprendere ed il senso di autorealizzazione.
Nel progettare l'accoglienza, i docenti terranno conto del fatto che è fondamentale:

- riconoscere ed accettare l'identità dell'alunno;
- credere nella sua possibilità di successo;
- rassicurarlo, in ogni momento del suo percorso scolastico, in modo tale che non debba mai sentirsi solo
- progettare esperienze positive, vissuti che producano apprendimenti significativi;
- valorizzare soprattutto la relazione educativa.

Tutto il personale docente e non docente si impegna altresì per **l'inclusione degli alunni con bes,** creando un clima relazionale positivo, aiutandoli non solo nel superamento del problema linguistico, ma anche favorendo l'inserimento socio-ambientale.
Per gli alunni **diversamente abili** la scuola si impegna a trovare soluzioni con le Amministrazioni Comunali per il superamento delle barriere architettoniche così da permettere loro di poter fruire completamente delle strutture scolastiche.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico 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, nei limiti della capienza oggettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari…).
L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e 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 e trasparenza
Istituzioni, personale, 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.
L'Istituzione scolastica in collaborazione con gli Enti Locali si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dell'orario di servizio scolastico.
L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.
L'attività scolastica, e 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.
Per le stesse finalità la scuola garantisce ed organizza le iniziative di aggiornamento e di formazione del personale docente ed ATA in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie d'intervento definite dall'amministrazione.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento personale
La programmazione educativa/didattica viene strutturata nel rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione degli alunni e il loro sviluppo armonico nel rispetto degli obiettivi formativi generali e specifici previsti nei piani di studio di ogni disciplina.
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.

Parte prima
Area educativo – didattica

1 – Contratto formativo
L'Istituto Comprensivo "G. Leopardi" di Torre Annunziata si impegna a garantire la qualità del processo di insegnamento/apprendimento e l'adeguatezza delle attività educative/didattiche alle esigenze formative e culturali degli studenti, alla crescita e alla valorizzazione della persona.
L'obiettivo prioritario è quello di offrire strumenti di conoscenza, occasioni di esperienza che consentano a ciascun studente di apprendere e continuare ad apprendere a scuola ed oltre la scuola attraverso l'apporto delle competenze professionali del personale docente, la collaborazione delle famiglie, l'utilizzo flessibile delle risorse, la valorizzazione delle opportunità offerte dal territorio e la collaborazione della società civile.
L'azione educativa/didattica privilegia interventi basati sull'esperienza, sul dialogo, sulla riflessione; i docenti nel rispetto della libertà d'insegnamento e della propria personalità, si impegnano unitariamente ad uniformare atteggiamenti , ad adottare stili educativi che promuovano il successo formativo degli studenti, a condividere regole al fine di garantire la corretta gestione delle relazioni tra scuola/famiglia e le modalità di insegnamento e di verifica degli apprendimenti.
Grande attenzione sarà data alla relazione educativa, oltre che alla prestazione scolastica.
Si favorirà lo sviluppo della personalità individuale e dell'autonomia degli alunni attraverso la consapevolezza degli obiettivi e delle scelte, la valorizzazione del lavoro svolto e la gratificazione dei risultati conseguiti; alle famiglie sarà richiesto di impegnarsi a:
- controllare con frequenza e regolarità il diario/libretto personale, **il registro elettronico;**
- responsabilizzare i figli sul materiale da portare a scuola e sull'esecuzione dei compiti;
- controllare la cura della persona e dell'abbigliamento;
- utilizzare le ore di colloquio e di assemblea per favorire la comunicazione reciproca.

2 – Continuità

Nell'ambito della programmazione delle attività d'Istituto è prevista l'istituzione di una commissione per il raccordo tra la scuola dell'infanzia , la scuola primaria, la scuola secondaria di I grado, i cui compiti, indicati dal collegio, sono finalizzati alla conoscenza della situazione generale dei ragazzi, di problemi particolari, delle metodologie didattiche e della definizione di curricoli comuni.

La scuola si impegna altresì a corrispondere ad analoghe richieste da parte degli Istituti superiori presso i quali si iscriveranno i propri alunni a conclusione del primo ciclo scolastico.

3 – Orario attività didattiche – criteri/compiti

Nella stesura dell'orario settimanale delle lezioni si tiene conto, per quanto possibile:

a di distribuire in modo equilibrato le discipline a prevalente carico cognitivo con quelle a prevalente carico operativo al fine di evitare un affaticamento psicofisico dell'alunno;

b di limitare il peso degli zaini evitando un carico eccessivo di materiale scolastico da trasportare;

c di assicurare agli alunni sufficienti tempi extrascolastici per coltivare interessi personali oltre che dedicarsi allo studio individuale .

d sarà evitata l'assegnazione di compiti da svolgere a casa per il giorno successivo nei giorni in cui gli alunni saranno a scuola per i rientri pomeridiani, fatti salvi i compiti assegnati nei giorni precedenti.

4 – Libri di testo e strumenti didattici

La scelta dei libri di testo, nel rispetto delle competenze attribuite al consiglio ed al collegio dei docenti, sarà effettuata su proposta dei docenti interessati previa consultazione delle famiglie, optando ove possibile per i testi che non comportino eccessivi pesi per gli alunni.

Per l'acquisto del materiale di facile consumo e delle strumentazioni didattiche da rinnovare e/o da potenziare, si utilizzeranno **prioritariamente i fondi erogati dai Comuni nell'ambito del diritto allo studio** previa presentazione di appositi piani di acquisto da parte del Collegio Docente predisposti sulla base delle effettive esigenze a livello di attività di classe o di laboratorio, di singola scuola o di istituto facendo riferimento alla validità culturale e alla funzionalità educativa/didattica; **in subordine i fondi del MIUR ed eventuali integrazioni con i fondi del contributo volontario delle famiglie.** Per evitare eventuali sovraccarichi di materiali didattici da parte degli alunni, non solo la scuola presterà particolare attenzione alla formulazione dell'orario delle lezioni, ma nel contempo gli insegnanti provvederanno ad indicare agli alunni il materiale e gli strumenti strettamente necessari per le attività della giornata.

Le famiglie a loro volta saranno sollecitate a controllare che i propri figli inseriscano nelle cartelle soltanto il materiale richiesto.

5 – Documentazione dell'attività

Le scuole dell'Istituto, in collaborazione con le famiglie e con le associazioni presenti sul territorio, sono responsabili della qualità delle attività educative/didattiche e si impegnano a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto degli obiettivi educativo/didattici esplicitati nei seguenti documenti:

- **Piano dell'Offerta Formativa (POF triennale):** è la carta d'identità con cui la scuola si definisce nei confronti delle famiglie, degli studenti e della realtà locale. Illustra la struttura, l'organizzazione della scuola e le attività che vi si svolgono; presenta tutti i progetti, e i servizi offerti dall'istituto; descrive le azioni di continuità, orientamento, sostegno e recupero corrispondenti alle esigenze degli alunni concretamente rilevate.
- **Regolamento d'Istituto:** definisce i criteri e le modalità organizzative in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative, degli obiettivi formativi e dei servizi erogati.
- **Programma annuale**: è il documento amministrativo/contabile che definisce le modalità e l'entità delle risorse professionali e finanziarie necessarie a realizzare l'attività educativa/didattica curriculare obbligatoria e opzionale.

I documenti sopra citati sono:

- pubblicati sul sito www.comprensivoleopardi.gov.it ;
- esposti all'albo delle scuole e/o dell'Istituto;
- depositati presso gli Uffici.

Copia dei medesimi può essere richiesta in Segreteria previo pagamento delle spese di duplicazione.

6 - **Funzione docente**

La funzione docente si fonda sull'autonomia culturale e professionale dei docenti; essa si esplica nelle attività individuali e collegiali e nella partecipazione alle attività di aggiornamento e formazione in servizio.

In attuazione dell'autonomia scolastica i docenti, nelle attività collegiali, elaborano, attuano e verificano, per gli aspetti pedagogico-didattici, il piano dell'offerta formativa adattandone l'articolazione alle differenziate esigenze degli alunni e tenendo conto del contesto socio-economico di riferimento.

7 - **Profilo professionale**

Il profilo professionale dei docenti è costituito da competenze disciplinari, pedagogiche, metodologico-didattiche, organizzativo-relazionali e di ricerca, tra loro correlate ed interagenti, che si sviluppano con il maturare dell'esperienza didattica, l'attività di studio e di sistemazione della pratica didattica.

8 - **Attività aggiuntive**

Le attività aggiuntive consistono in attività aggiuntive di insegnamento e in quelle funzionali all'insegnamento, ma a qualunque titolo prestate, sono deliberate dal Collegio Docenti nell'ambito delle risorse finanziarie disponibili in coerenza con il piano dell'offerta formativa

9 - **Relazioni sindacali a livello di istituzione scolastica**

A livello di ogni istituzione scolastica, in coerenza con le prospettive di decentramento e di autonomia, nel rispetto delle competenze del Dirigente Scolastico e degli organi collegiali, le relazioni sindacali si svolgono con le modalità previste dal presente articolo.

Contestualmente con la piena attuazione dell'autonomia scolastica e con l'attribuzione della dirigenza ai Dirigenti Scolastici ciascuna istituzione scolastica è sede di contrattazione integrativa.

Il Dirigente Scolastico fornisce ai soggetti sindacali un'informazione preventiva, consegnando l'eventuale documentazione, sulle seguenti materie:

a) proposte di formazione delle classi e di determinazione degli organi della scuola;
b) modalità di utilizzo del personale in rapporto al piano dell'offerta formativa;
c) utilizzazione dei servizi sociali;
a) modalità e criteri di applicazione dei diritti sindacali, nonché i contingenti di personale previsti dall'art.2 dell'allegato accordo sull'attuazione della legge 146/1990;
e) attuazione della normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro;
f) attività e progetti retribuiti con il fondo d'istituto o con altre risorse derivanti da altre convenzioni ed accordi

10 - **Vigilanza sui minori**
Per gli insegnanti che prestano servizio nella prima ora, l'obbligo della vigilanza inizia 5 minuti prima dell'inizio della lezione. Gli insegnanti attenderanno gli alunni in classe.
Il "cambio dell'ora" deve essere il più possibile rapido, in caso di difficoltà chiedere la collaborazione del personale ausiliario.
La vigilanza sugli alunni durante l'intervallo spetta al docente della seconda ora o del docente in orario, la classe deve rimanere unita nel luogo indicato dall'insegnante (classe, atrio, cortile, corridoio).
L'insegnante dell'ultima ora accompagna gli alunni all'uscita.
Durante le lezioni e le attività didattiche il docente può permettere l'uscita di un solo alunno alla volta, in caso di effettiva necessità.
Quando il docente è costretto a lasciare la classe, è necessario affidarla esplicitamente al personale ausiliario.
I docenti devono inoltre vigilare affinché gli alunni rispettino i locali e gli arredi scolastici.

11 - **Infortuni, incidenti e assicurazione**
I docenti sono tenuti a comunicare al Dirigente Scolastico e, comunque, all'ufficio di segreteria, per iscritto e quanto prima, eventuali incidenti o infortuni (anche non ritenuti gravi) che possano capitare a loro stessi o ai minori, indicando il luogo, il tempo, le circostanze, gli eventuali testimoni degli stessi.
L'Istituzione scolastica ha stipulato con "AXA- AMBIENTE SCUOLA- una polizza assicurativa per gli alunni e per il personale della Scuola (Responsabilità civile e infortuni). Il contratto è depositato presso la Segreteria della Scuola.

12 - **Giustificazione delle assenze**
I docenti della prima ora sono delegati alla giustificazione delle assenze. Gli alunni eccezionalmente possono uscire dalla scuola e comunque solo se accompagnati dai genitori o da familiari maggiorenni, su richiesta scritta dei genitori, vistata dal Dirigente Scolastico o dal docente fiduciario o, in caso di loro assenza, dal docente presente in classe.
Eventuali comunicazioni scritte dei singoli insegnanti alle famiglie devono essere fatte sulle apposite pagine del diario.

13 - **Visione di comunicazioni e circolari**
I docenti sono tenuti a prendere quotidianamente visione delle circolari pubblicate sul sito web dell'Istituto, esposte all'Albo, che devono essere firmate per presa visione.
Le comunicazioni si considerano comunque effettuate il primo giorno utile di servizio.
Alcune circolari di particolare importanza saranno fotocopiate e distribuite per essere discusse in sede collegiale.

14 - **Compilazione di moduli e richieste**
Per le varie richieste (uscite, visite guidate...) e per le relazioni (visite guidate, corsi di recupero/potenziamento...) i docenti sono tenuti ad utilizzare i moduli a disposizione e compilarli in tutte le loro parti.

15 - **Tenuta registri**
Il registro personale del docente va tenuto aggiornato e compilato in tutte le sue parti e deve rimanere a scuola.
Il registro di classe va anch'esso tenuto aggiornato e compilato in tutte le sue parti (firma, alunni assenti, giustificazioni delle assenze, argomenti trattati, compiti assegnati, eventuali comunicazioni).
I registri dei verbali degli OO.CC. devono essere redatti dai segretari entro 5 giorni dalla relativa seduta del Consiglio.

16 - **Uso della fotocopiatrice**
L'uso della fotocopiatrice è vietato per uso personale. Per una migliore efficienza del servizio agli alunni è necessario affidare il materiale da fotocopiare tempestivamente (almeno il giorno prima del bisogno) ed esclusivamente al personale ausiliario addetto.
Viene attivata una tessera magnetica per un docente di ciascuna classe, caricata di un numero annuale di fotocopie, la tessera non è ricaricabile, tranne che in casi particolari vagliati dal Dirigente Scolastico. Ai docenti non è permesso usufruire della fotocopiatrice predisposta per l'Ufficio di segreteria
Si ricorda che la riproduzione di testi (scolastici e non) è soggetta ai diritti di autore.

17 - **Audiovisivi, materiali per le lezioni, sussidi didattici.**
Spetta esclusivamente al personale ausiliario, far funzionare gli strumenti audiovisivi, quando gli insegnanti ne avranno bisogno. Sarà competenza del personale ausiliario altresì la ricerca e la consegna di tutti gli strumenti utili all'attività didattica, richiesti dal personale docente.

18 - **Telefono**
L'uso del telefono è riservato alle comunicazioni d'ufficio e non è consentito per motivi personali, salvo le urgenze..

19 - **Utilizzazione dei laboratori**
Gli insegnanti sono invitati a utilizzare lo specifico laboratorio per attivare lezioni e per consentire agli alunni un approccio diretto con la strumentazione specifica delle varie discipline.
Ogni laboratorio avrà un preciso regolamento che ne espliciterà il funzionamento.

20 - **Costituzione di un archivio didattico**
Gli insegnanti hanno il compito di conservare il materiale didattico prodotto o fonte documentaria ritenuta interessante e quindi spendibile. Tale materiale sarà conservato in sala insegnanti.

21 - **Uso delle nuove tecnologie informatiche**
L'uso delle nuove tecnologie informatiche e Internet è finalizzato solo ed esclusivamente per le attività strettamente scolastiche. E' assolutamente vietato far uso personale di tali tecnologie. Il laboratorio di informatica viene regolamentato nel modo seguente:
- la chiave del laboratorio è depositata in Segreteria;
- l'insegnante che vuole utilizzare il laboratorio ne fa esplicita richiesta e riconsegnerà la chiave a fine lavoro;
- nel laboratorio è vietato mandare alunni non accompagnati dall'insegnante
- verrà predisposto un registro con l'indicazione del giorno, ora di utilizzo e firma del docente;

22 – Assegnazione docenti alle classi
L'assegnazione dei docenti alle classi viene stabilita dal Dirigente Scolastico sulla base degli indirizzi generali indicati nel Regolamento interno e dei criteri stabiliti in sede di contrattazione decentrata con le RSU

23 – Formulazione orario docenti
L'orario di servizio dei docenti è il seguente:
- per la scuola dell'infanzia 25 ore settimanali ;
- per la scuola primaria 24 ore settimanali di cui 22 ore di insegnamento e 2 ore di programmazione di modulo;
- per la scuola secondaria di I grado 18 ore settimanali.

Alle ore di insegnamento si aggiungono le ore non quantificate inerenti la "funzione docente" (preparazione dell'attività didattica, correzione elaborati, colloqui individuali con le famiglie…) e le ore obbligatorie **(40 + 40)** per gli impegni inerenti la partecipazione agli Organi Collegiali.
L'orario delle lezioni viene formulato in base ai criteri generali indicati nel Piano dell'offerta

formativa.

24 – CRITERI INDIVIDUAZIONE ESPERTI ESTERNI

- Professionalità non presenti all'interno del personale docente
- Curriculum
- Esperienza svolta nell'ambito della Scuola
- Positività degli interventi supportata da dati oggettivi

Parte seconda
Servizi amministrativi

1 – Servizi amministrativi

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

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- flessibilità degli orari degli uffici per l'apertura al pubblico

2 – **Funzione**

Il personale Amministrativo, Tecnico, Ausiliario assolve alle funzioni amministrative, contabili, gestionali, strumentali operative e di sorveglianza connesse all'attività di istituzioni scolastiche, anche in rapporto di collaborazione con il Dirigente Scolastico e con il personale docente.

3 – **Profilo professionale**

I profili professionali sono i seguenti
Direttore S.G.A.
Assistente amministrativo
Collaboratore scolastico

4 – **Congedi e assenze**

L'assenza per malattia deve essere comunicata all'Istituto scolastico tempestivamente e non oltre l'inizio dell'orario di lavoro, anche nel caso di prosecuzione di tale assenza.
Il dipendente è tenuto a recapitare il certificato medico di giustificazione dell'assenza entro i cinque giorni successivi all'inizio della malattia.
Le assenze per motivi di famiglia (gravi motivi) devono essere preventivamente autorizzate dal Dirigente Scolastico e giustificate da apposita documentazione.
Per le assenze dovute ad altri motivi, si rimanda al C.C.N.L. del 29/11/2007.

5 – **Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.**

6 – **Libertà sindacali**

La scuola è considerata secondo il C.C.N.L. del 29/11/2007, un servizio pubblico essenziale, pertanto, in caso di sciopero, dovranno essere assicurate le seguenti prestazioni ritenute indispensabili :

- attività, dirette e strumentali, riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali;
- attività, dirette e strumentali, riguardanti lo svolgimento degli esami di licenza;
- vigilanza sui minori durante i servizi di refezione, ove funzionanti, nei casi in cui non sia possibile un'adeguata sostituzione del servizio;
- vigilanza degli impianti e delle apparecchiature, laddove l'interruzione del funzionamento comporti danni alle persone e alle apparecchiature stesse;
- raccolta, allontanamento e smaltimento dei rifiuti tossici, nocivi e radioattivi;
- adempimenti necessari per assicurare il pagamento degli stipendi e delle pensioni.

Per la disciplina delle libertà sindacali dovranno applicarsi le disposizioni contenute nel D.L. n.29 del 1993 e nel sopracitato C.C.N.L. del 29/11/2007.

7 – **Servizi essenziali in caso di sciopero**

La Legge 146/90 prevede in caso di sciopero nei servizi pubblici essenziali (tra cui le scuole) che un gruppo minimo di lavoratori A.T.A. formino un contingente che non sciopera per garantire le prestazioni indispensabili (o servizi minimi). Sono servizi essenziali solo alcune attività che si svolgono a scuola in particolari momenti dell'anno o in particolari istituzioni scolastiche. Ciò premesso, l'accordo di scuola che si stipula è il seguente:

SERVIZI ESSENZIALI	CONTINGENTE
Qualsiasi esame e scrutini finali	n.1 Assistente amministrativo n.1 Collaboratore scolastico per l'apertura e la chiusura dei locali scolastici
Vigilanza durante il servizio mensa	Se per motivi eccezionali il servizio è mantenuto n.1 Collaboratore scolastico
Pagamento stipendi ai supplenti	Direttore S.G.A. n.1 Assistente amministrativo n.1 Collaboratore scolastico

8 – **Sostituzione dei colleghi**

I colleghi assenti per un permesso di periodo inferiore a un mese vanno sostituiti dal personale in servizio.

La sostituzione deve avvenire in modo attivo assumendosi la responsabilità dell'area di competenza del dipendente assente.

9 – **Indicatori di qualità**

a) Il Direttore S.G.A. e gli Assistenti amministrativi devono assicurare e garantire i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- regolari tempi di attesa agli sportelli per tutte le procedure burocratiche secondo standard stabiliti
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico (mattino e pomeriggio) in modo da essere funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio.

b) Nei contatti con tutto il personale interno (docenti, alunni, collaboratori scolastici) con genitori e altre persone esterne devono usare rispetto attraverso modi e comportamenti corretti e gentili.

c) I collaboratori scolastici devono adoperarsi per garantire la costante igiene di aule, laboratori, servizi e ogni altro spazio dell'Istituto scolastico.

d) I collaboratori scolastici, proprio in quanto tali, sono tenuti a collaborare con il personale docente e amministrativo per tutto ciò che assicura un buon svolgimento delle attività scolastiche (predisposizione di materiale, sussidi, vigilanza alunni ecc.)

e) I collaboratori scolastici, proprio perché vivono in un ambiente educativo, sono tenuti al rispetto di alunni, docenti, genitori, rivolgendosi loro in modo corretto e gentile, osservando il ruolo di propria competenza.

f) I collaboratori scolastici devono essere presenti e riconoscibili presso l'ingresso in modo da essere in grado di fornire le prime informazioni per la fruizione del servizio.

g) I collaboratori scolastici effettueranno il servizio di accoglienza e sorveglianza dalle ore 7,30 e nel caso della Scuola dell'Infanzia

10 – Standard specifici delle procedure: celerità dei tempi d'attesa

Per la scuola dell'Infanzia, la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e adeguatamente pubblicizzato. Gli stessi moduli sono altresì disponibili su www.comprensivoleopardi.gov.it

L'iscrizione alle prime classi delle scuole del primo ciclo è effettuata esclusivamente on line. L'Istituto offre un servizio di supporto per le famiglie prive di strumentazione informatica.

Tutti i documenti richiesti dagli utenti saranno forniti entro gli standard fissati per legge: entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per i certificati di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

I documenti di valutazione degli alunni sono **disponibili on line sul SITO dell'Istituto entro il termine** fissato dal calendario interno; tale termine sarà comunicato la settimana precedente la distribuzione. **I genitori sprovvisti di strumentazione informatica possono richiedere in segreteria copia cartacea del documento di valutazione.**

Copia dei documenti è depositata presso l'ufficio di segreteria.

11 – Trasparenza e flessibilità

La scuola mette a disposizione, in spazi ben visibili all'informazione degli utenti, i seguenti documenti:

pubblicati all'albo **e sul sito**

- orario di lavoro del personale (docente, amministrativo, ausiliario)
- organico del personale (docente, amministrativo, ausiliario)
- organigramma e mansioni del personale amministrativo
- organigramma degli Organi Collegiali
- gruppi e commissioni
- calendario delle riunioni
- delibere del Consiglio di Istituto
- graduatorie e nomine del personale supplente
- circolari
- Regolamento d'Istituto
- Piano offerta formativa (P.O.F.)
- Carta dei servizi
- Programma annuale
- Piano di emergenza

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca comitato genitori (previa autorizzazione del Dirigente Scolastico per l'affissione di avvisi e/o comunicazioni varie);
- bacheca Sicurezza ed igiene legge 81/2008;

- bacheca OO.CC. (Organi collegiali della scuola)

a disposione in segreteria
- Piano offerta formativa (POF)
- Progetti specifici
- Regolamento di Istituto
- Programmazione educativo/didattica

Comunicati tramite avviso scritto e/o posta elettronica
- Calendario scolastico;
- Convocazioni delle riunioni dei Consigli di Classe/Interclasse/Intersezione ai genitori rappresentanti;
- Convocazioni delle riunioni del Consiglio d'Istituto ai genitori membri dello stesso;
- Comunicazioni relative ad attività scolastiche ed extrascolastiche degli alunni;
- Variazioni nell'erogazione del servizio;
- Esiti delle verifiche periodiche;
- **Pubblicazione** documenti di valutazione personale degli alunni
- Stralcio Polizza assicurativa alunni;
- Moduli per attività di monitoraggio e/o di autoanalisi di istituto
- Modulo trattamento dati personali o sensibili

È possibile chiedere copia della documentazione, previo pagamento delle spese di duplicazione.

12 - Informatizzazione servizi di segreteria

Come previsto da recenti disposizioni normative, l'ufficio di segreteria, si è adeguato ai nuovi dispositivi in materia di digitalizzazione, attraverso il potenziamento delle nuove tecnologie, portando a termine il piano di informatizzazione **per tutte le aree dell'attività amministrativa.**

13 – Orari uffici

L'ufficio di segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze organizzativo/didattiche e degli utenti.

Gli uffici sono aperti al pubblico (nel periodo scolastico 1/9 – 30/6):

Al mattino nei giorni di

Tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00

Nel periodo natalizio, pasquale ed estivo dal 01/07 al 31/08:

Al mattino nei giorni di

lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 12.00 alle 13.30

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento telefonico.

Il personale di segreteria e i collaboratori scolastici assicurano la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono:
- il nome della scuola e/o ufficio;
- il nome e la qualifica di chi risponde;
- la persona o l'ufficio in grado di fornire l'informazione richiesta.

I collaboratori scolastici e il personale di segreteria sono tenuti a portare il cartellino di identificazione, per l'intero orario di lavoro.

I collaboratori scolastici, nell'orario di apertura al pubblico, sia dell'ufficio di segreteria sia di accesso alle sedi staccate in occasione di riunioni, devono essere presenti presso l'ingresso per fornire all'utenza le indicazioni richieste.

14 - Formulazione orario personale ATA (il personale di segreteria e collaboratori scolastici)

Il personale A.T.A svolge un orario settimanale di 36 ore con riduzione a 35 ore per il personale coinvolto nella turnazione.

Parte terza
Condizioni ambientali

1 – Condizioni ambientali della scuola
Le scuole dell'Istituto Comprensivo sono organizzate in ogni loro ambiente fisico allo scopo di assicurare il maggior benessere possibile in termini di salute, igiene ambientale e sicurezza. L'ambiente deve possedere caratteristiche a norma di legge, perché siano consentiti l'accessibilità e la fruizione da parte dell'utenza, la corretta aerazione degli ambienti e l'isolamento termo/fono/acustico. Sarà compito del Dirigente Scolastico controllare affinché le strutture possiedano i requisiti di idoneità con un ripristino efficace in seguito a casi di emergenza. È impegno di tutti gli operatori scolastici affinché l'ambiente, nel suo complesso soddisfi il benessere psicofisico di adulti e bambini, inteso come risposta ai bisogni fondamentali e come esperienza in ambito emotivo, relazionale, cognitivo, in una situazione di sicurezza.

2 – Salute e sicurezza
Vengono messe in atto regolarmente procedure di controllo per garantire la salute e la sicurezza derivanti dalla messa a norma delle strutture e degli impianti. Ambienti e arredi sono disposti in modo da consentire libertà di movimento, svolgimento di attività individuali e di gruppo.
Il materiale e gli strumenti pericolosi sono adeguatamente custoditi in luoghi non accessibili agli alunni. Il personale è consapevole delle proprie responsabilità rispetto alla sicurezza dell'ambiente ed attiva tutte le procedure per la conservazione delle strutture (esempio: controllo dello stato degli arredi, accessibilità delle vie di sicurezza…).
I Collaboratori scolastici sono consapevoli delle proprie responsabilità circa la garanzia degli standard di igiene.
È assicurata dal personale non docente in servizio nelle singole scuole la sorveglianza degli ingressi durante le entrate e le uscite; porte e cancelli sono chiusi durante le ore di attività.
È controllato l'accesso delle persone non autorizzate .Vengono rigorosamente applicate le normative riferite alle uscite anticipate degli alunni.
La scuola dispone di elenchi aggiornati dei recapiti dei genitori e/o persone delegate per garantire in qualsiasi momento e per qualsiasi necessità l'immediato reperimento della famiglia.

3 – Sicurezza e benessere
La strutturazione degli spazi è tale da rispondere ai bisogni di benessere e di salute del bambino e degli adulti.
L'ambiente verrà organizzato e gestito in modo da renderlo accogliente, esteticamente piacevole, stimolante e di immediata lettura da parte di bambini e adulti.

4 – Attrezzature
I plessi dell'Istituto si stanno gradualmente dotando di strumentazione multimediale:
PC, tablet;
Registro elettronico;
Stampante 3D e attrezzature per FabLab
PC per elaborazione grafica e macchina fotografica digitale per il Museo Virtuale di cui l'Istituto si doterà
LIM (lavagna interattiva multimediale);
Adeguamento Rete Wifi
Strumenti musicali

5 – Rispondenza strutture alle norme di sicurezza
Il Dirigente Scolastico nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità quale datore di lavoro, si impegna affinché nelle scuole vengano attuati da parte degli enti locali, proprietari degli immobili, gli adeguamenti previsti dalle norme di sicurezza contenute nella Legge 626 del '94 e successive

modifiche ed integrazioni:
- Abbattimento delle barriere architettoniche;
- Adeguamento degli impianti;
- Interventi di manutenzione ordinaria
- Interventi di ristrutturazione
- Acquisto di arredi a norma

Piano di evacuazione e prevenzione degli incendi;
La situazione relativa ai requisiti delle singole strutture scolastiche facenti parte dell'Istituto è descritta, in modo dettagliato, nel Piano di prevenzione e riduzione rischi agli atti dell'istituto.
Il piano di evacuazione è :
- pubblicizzato mediante affissione all'albo delle scuole e/o dell'Istituto Comprensivo;
- depositato presso la sede dell'Istituto Comprensivo.

Copia del medesimo può essere richiesta presso gli Uffici di Segreteria.

Parte quarta
Procedura dei reclami e valutazione dei servizi

1 – Reclami.
I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax/**posta elettronica** e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti.
I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.
Il Dirigente Scolastico dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, per iscritto, con celerità e comunque non oltre 15 giorni., attivandosi per rimuovere le cause del reclamo. Qualora non sia di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa l'esatto destinatario. Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto un relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti; tale relazione è inserita nella relazione generale di accompagnamento all'attuazione del programma annuale del Consiglio.

2 – Valutazione del servizio.
Alla fine di ciascun anno scolastico , in sede di consiglio di intersezione ,di interclasse,di classe, in sede di collegio docente e di consiglio di Istituto, si procede alla verifica ed alla valutazione del piano dell'offerta formativa , sulla base dei dati raccolti attraverso la somministrazione di questionari e/o il confronto diretto tra docenti ed esperti. I responsabili di incarichi e di commissione previsti dal Piano delle attività aggiuntive relazionano sulle attività svolte e formulano proposte migliorative per l'anno successivo .
I genitori membri dell'Interclasse/Intersezione e dei Consigli di Classe possono esprimere la valutazione del servizio allo scopo di raccogliere proposte per un miglioramento dello stesso anche mediante questionari opportunamente calibrati rivolti ai genitori e al personale.

Parte quinta
MODALITA' DI COMUNICAZIONE CON I GENITORI

1 - La scuola, per recuperare credibilità del rapporto Scuola – Famiglia, deve acquisire maggiore trasparenza e disponibilità in modo che i genitori trovino situazioni funzionali e realistiche per il necessario confronto ed espressione sulla impostazione e gestione della vita scolastica.
Infatti, premesso che un proficuo rapporto con la famiglia è indispensabile ai fini di una corretta azione educativa, il Collegio delibera che i docenti riceveranno i genitori

- ogni settimana al mese, nell'orario di ricevimento (Scuola Secondaria di 1 grado);
- un incontro durante il mese di ottobre per eleggere i propri rappresentanti in seno al Consiglio di classe, interclasse, intersezione in tale occasione viene presentato e discusso il P.O.F., documento pubblico che stipula il Contratto formativo per dare trasparenza all'azione della Scuola;
- due incontri annuali di colloquio con i singoli insegnanti; il primo sarà dedicato anche all'illustrazione della situazione di partenza;
- due incontri – assemblee in occasione della scadenza quadrimestrale per la consegna della scheda di valutazione;
- tutte le volte che i Consigli di classe, interclasse, intersezione lo riterranno necessario; in tal caso i genitori saranno convocati a Scuola con apposite comunicazioni;
- sito Web;

Saranno valorizzati i rapporti con i genitori rappresentanti di classe e con i genitori membri del Consiglio d'Istituto.
Nell'ottica dell'educazione permanente, saranno promosse conferenze su tematiche di largo interesse e un corso di formazione genitori.

Parte sesta
Uso di immobili scolastici per attività extrascolastiche

Le attività extrascolastiche non devono assolutamente limitare quelle scolastiche.
1 Fuori dell'orario scolastico il tempo viene concordato col Dirigente Scolastico tenendo conto delle delibere degli OO.CC. e d'Istituto, fermo restando che il personale necessario alla sorveglianza e pulizia viene retribuito dall'Associazione o Ente che usufruisce dell'immobile.
2 L'Associazione o Ente che utilizza l'immobile deve restituire senza danni e perfettamente integre sia le strutture murarie che le attrezzature.
L'Associazione ed Enti sono ritenuti responsabili per qualsiasi danno, per la sicurezza e per l'igiene.
A tale proposito il personale addetto alla sorveglianza deve:

a) sorvegliare attentamente l'entrata e l'uscita di coloro che fruiscono dell'immobile;
b) permanere in continuazione nel locale durante tutto lo svolgimento dell'attività;
c) pulire accuratamente i locali (soprattutto i servizi igienici) al termine dell'attività;
d) assicurarsi che al termine dell'attività tutti i locali siano chiusi, tutte le luci siano spente e soprattutto che all'interno dei locali e delle strutture circostanti (cortili, ecc.) nessuno rimanga oltre la chiusura;
e) i nominativi del personale addetto alla sorveglianza e alle pulizie devono essere comunicati al Dirigente Scolastico ed affissi all'albo della Scuola dove viene svolta l'attività (anche per un solo incontro).

3 In merito ai vincoli di uso si fa preciso riferimento al regolamento già vigente per l'uso delle palestre scolastiche, per quanto riguarda le strutture didattiche (aule, aula magna, biblioteca, ecc.) l'uso deve essere consentito per conferenze, incontri, dibattiti, e comunque per attività educative con esclusione di quelle a scopo di lucro.

4Si suggeriscono le seguenti priorità:
A) Scuole Statali
B) Enti Locali
C) Scuole private
D) Associazioni dilettantistiche
E) Enti pubblici o di diritto pubblico
F) Privati in genere.

Per l'orario di utilizzazione si suggerisce di privilegiare l'utenza compresa nella fascia dell'obbligo.

NELLA RICHIESTA D'USO DEVE ESSERE ESPLICITATA L'ACCETTAZIONE INTEGRALE DEL PRESENTE REGOLAMENTO.

Parte settima
Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicheranno fino a quando non interverranno, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. Modifiche, per sopraggiunti ed eventuali cambiamenti di aspetti organizzativo/didattici, verranno deliberate dal Consiglio di Istituto.
La mancata attuazione dei principi, dei criteri e delle regole indicati nella Carta dei Servizi deve essere segnalata al Dirigente Scolastico che ne assicura il rispetto in quanto garante della qualità del servizio.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof. ssa Concetta CIMMINO

(firma autografa omessa ai sensi dell'art.3 - D.Lgs. 39/1993)