

The page features a decorative graphic consisting of three overlapping blue circles of varying sizes, arranged in a diagonal line from the top right towards the bottom right. Two thin blue lines intersect at the top left, forming a large triangular shape that frames the circles. The circles are composed of concentric layers of different shades of blue, creating a 3D effect.

**Istituto Comprensivo "G. Ungaretti" Teverola**

**Carta dei Servizi  
a.s. 2019/2020**



Delibera N. 81 del 22/11/2019

Prot. 9335/I.2 del 26/11/2019

## CARTA DEI SERVIZI

### 1. PREMESSA

- 1.1.** L'IC di Teverola è stato istituito il 1° settembre 2012 con la natura di istituto comprensivo a seguito di dimensionamento regionale, delibera n. 12 del 31.01.2012. L'Istituto è dotato di autonomia funzionale e personalità giuridica ai sensi del DPR n° 275/1999.
- 1.2.** L'Istituto è formato da tre plessi: 1 plessi di Scuola dell'Infanzia (via Pecorario); 1 plessi di Scuola Primaria (via Campanello); 1 Scuola Secondaria di Primo Grado (Via Campanello).
- 1.3.** La Direzione dell'Istituto – ivi inclusi gli Uffici Amministrativi – ha sede in via Campanello, presso la Scuola Secondaria di I grado
- 1.4.** La presente Carta dei Servizi si ispira agli articoli 3/21/30/33/34 della Costituzione della Repubblica Italiana; si fonda sulla consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato dall'art. n° 117/n della Costituzione della Repubblica Italiana; fa propria la Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo; si ispira agli artt. 126/127/128 del Trattato di Maastricht.
- 1.5** L'Istituto ha come proprio obiettivo fondamentale quello di assicurare ai cittadini utenti l'essenziale servizio dell'istruzione impegnandosi a determinare per ogni alunno le condizioni più favorevoli allo sviluppo della sua formazione culturale e civile.

### 2. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

- 2.1.** L'Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce: il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno; l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno; una progettazione educativa e didattica anche

personalizzata per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni che gli sono affidate.

**2.2.** Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizione di handicap e/o di svantaggio per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dagli EE.LL.

**2.3.** L'Istituto si impegna a favorire la piena esplicazione delle capacità degli alunni.

**2.4.** Tutte le iniziative assunte e incluse nella programmazione educativa e didattica della Scuola devono prevedere la partecipazione di tutti gli alunni: pertanto, nessuna difficoltà riconducibile a situazioni di particolare bisogno delle famiglie deve ostacolare il raggiungimento di questi obiettivi.

**2.5.** L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal dirigente scolastico avendo riguardo per le determinazioni del Collegio dei Docenti e nel rispetto dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto.

**2.6.** L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dalla efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi ed ausiliari.

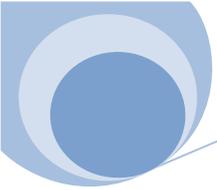
### **3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO**

**3.1.** Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti – ivi comprese quelle contrattuali - il dirigente si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio.

**3.2.** Il personale docente, amministrativo ed ausiliario è assegnato all'Istituto dall'Ufficio Scolastico Regionale, al quale spettano tutte le competenze relative al reclutamento del personale, nonché tutte le responsabilità circa l'assegnazione puntuale delle risorse umane fin dall'inizio di ciascun anno scolastico.

**3.3.** In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale suddetto, il dirigente scolastico si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso mediante affissione all'albo di tutti i plessi dell'Istituto di appositi avvisi e/o a mezzo di comunicazioni trascritte dagli alunni sul diario. A riguardo si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli scioperi è giuridicamente di natura volontaria. Il Dirigente pertanto può assumere le decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/ sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle volontarie comunicazioni che gli pervengono dal personale docente, amministrativo ed ausiliario.

**3.4.** Fermo restando la puntuale applicazione dei Piani di evacuazione predisposti per ogni singolo edificio scolastico, nelle situazioni d'emergenza il dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la



continuità del servizio.

**3.5.** Premesso che le competenze relative al reclutamento del personale sono escluse dalle funzioni attribuite alle singole istituzioni scolastiche, il Dirigente - ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo e ausiliario assente dal servizio - provvede a stipulare contratti di lavoro a tempo determinato con il personale utilmente collocato in apposite graduatorie articolate in fasce. A tale adempimento il dirigente scolastico provvede nei casi in cui la legge ne riconosce la necessità, seguendo le procedure fissate dalle ordinanze ministeriali e dai contratti collettivi di lavoro.

**3.6.** All'Amministrazione Comunale di Teverola sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici;
- la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori;
- il servizio per il trasporto degli alunni;
- il servizio di refezione scolastica.

A tale riguardo, il dirigente scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti Uffici comunali delle esigenze e dei problemi di cui ha consapevole nozione.

#### **4. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

**4.1.** L'accoglienza degli alunni che accedono alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado - con particolare riguardo alle esigenze di integrazione degli alunni in situazione di handicap o stranieri o in condizione di svantaggio - è oggetto di specifiche iniziative dei docenti, esplicitate nel PTOF.

**4.2.** In quanto comprensivo, l'Istituto promuove rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutte le scuole che lo compongono ed assicura una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano. Inoltre, il Dirigente scolastico ed il Collegio dei Docenti con tutte le sue articolazioni funzionali si muovono nella direzione di potenziare il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

**4.3.** L'Istituto attribuisce rilievo fondamentale al rapporto di collaborazione con le famiglie degli alunni fin dal momento del loro primo ingresso nel sistema scolastico. In particolare, l'incontro con i genitori dei nuovi iscritti viene assicurato attraverso riunioni programmate sia durante il periodo delle iscrizioni, sia prima dell'inizio dell'anno scolastico.

**4.4.** Per consentire ai genitori di avere piena consapevolezza delle opportunità formative della scuola che hanno scelto per i loro figli, l'Istituto promuove iniziative sia per informare l'utenza circa la struttura dei progetti educativi che intende realizzare sia per restituire all'utenza stessa i risultati del lavoro realizzato.

#### **5. DIRITTO/DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FREQUENZA SCOLASTICA**

**5.1.** Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di attenzione e di controllo continuo.

**5.2.** Fermo restando l'obbligo di attivare le procedure previste dalle Leggi vigenti per le inadempienze più gravi del diritto/dovere di cui si discorre, il dirigente scolastico - nei casi di frequenza irregolare, ovvero in tutti i casi in cui gli alunni manifestino un disagio tanto persistente da compromettere le loro capacità di apprendimento - provvede a sensibilizzare innanzitutto le famiglie interessate e ricerca, se necessario, la collaborazione di altre istituzioni anche al fine di prevenire ogni forma di dispersione scolastica.

## **6. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

**6.1.** La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il dirigente scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi.

**6.2.** La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di Istituto, Consigli di Intersezione, Consigli di Interclasse, Consiglio di Classe, Comitato Genitori), sia in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal dirigente scolastico. I genitori annualmente eletti rappresentanti, ovvero il Comitato Genitori possono chiedere di utilizzare i locali scolastici per realizzare riunioni di classe, di scuola o di istituto.

**6.3.** L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti (ivi incluse le norme sulla sicurezza) ed avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto.

**6.4.** Il dirigente scolastico attribuisce un rilievo assoluto al rapporto con i genitori degli alunni i quali possono in qualunque momento fissare - tramite la segreteria ed anche telefonicamente - un appuntamento per essere ricevuti.

**6.5.** Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica (Carta dei Servizi, Regolamento di Istituto, PTOF, Programma Annuale e Relazione illustrativa) sono messi a disposizione degli utenti presso ciascuna sede scolastica e pubblicati anche sul sito dell'Istituto. La sintesi del PTOF – sotto forma di opuscolo e specifica per ogni ordine di scuola – viene annualmente consegnata ai signori genitori di tutti gli alunni nuovi iscritti.

**6.6.** All'inizio di ciascun anno scolastico vengono fatti pervenire a tutti i signori genitori il calendario scolastico, completato con le indicazioni delle date fissate per gli esami di licenza media il calendario relativo agli incontri con i docenti per le valutazioni periodiche (almeno quattro nelle scuole primarie e secondarie di primo grado) l'orario e i giorni che ogni docente riserva per ricevere i genitori dei propri alunni.

**6.7.** Sul sito web [www.icteverola.edu.it](http://www.icteverola.edu.it) sono predisposti spazi (Albi) per l'affissione di Atti pubblici, di comunicazioni interne anche per l'utenza, di informazioni sindacali e di altri stampati. Ogni affissione deve essere disposta o autorizzata dal dirigente scolastico con propria vidimazione.

**6.8.** L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori. I verbali del Consiglio di Istituto sono affissi all' Albo. I verbali delle riunioni dei verbali dei Consigli di

Intersezione/Interclasse/Classe sono posti in visione ai signori genitori che ne fanno richiesta ai docenti delegati, ovvero ai docenti collaboratori/responsabili di plesso. Chi ha interesse alla visione e/o alla duplicazione degli atti dovrà seguire le procedure che regolamentano il diritto di accesso, presentando formale richiesta al dirigente e facendosi anche carico dei costi relativi.

## **7. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

**7.1.** Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni tutelando la coscienza morale e civile di ogni singolo alunno.

**7.2.** Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti (e dalle sue articolazioni funzionali) e formalizzate nel PTOF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante.

**7.3.** L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale. Pertanto - compatibilmente con le risorse finanziarie che gli vengono assegnate - organizza direttamente corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale.

## **8. AREA DIDATTICA**

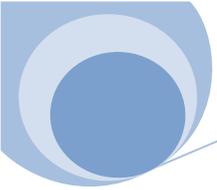
**8.1.** L'Istituto esplicita annualmente gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF). Il PTOF è approvato dal Collegio dei Docenti e viene adottato dal Consiglio di Istituto.

**8.2.** Nella fase iniziale di ogni anno scolastico, tutti i docenti in servizio in ciascun plesso si impegnano ad elaborare – in ragione degli obiettivi indicati nel PTOF - i documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane. In tali documenti sono anche esplicitati gli obiettivi formativi che si intendono perseguire.

**8.3.** La programmazione delle attività educative e didattiche è soggetta a verifiche periodiche e a possibili adeguamenti.

**8.4.** Le famiglie degli alunni ricevono tutte le necessarie informazioni riguardanti la programmazione didattica, a partire dalla assemblea che viene annualmente convocata per l'elezione dei rappresentanti di classe e di sezione. I genitori sono tenuti a collaborare attivamente affinché gli obiettivi formativi definiti dalla programmazione didattica siano effettivamente raggiunti.

**8.5.** Per promuovere la collaborazione con le famiglie degli alunni, gli insegnanti comunicano alle stesse il calendario dei giorni e delle ore in cui sono disponibili per colloqui individuali. In casi di particolare urgenza, i docenti potranno convocare i genitori anche al di fuori degli orari previsti e gli stessi genitori potranno chiedere un colloquio straordinario agli insegnanti. I colloqui



individuali sono prioritariamente finalizzati ad informare i genitori sul rendimento scolastico degli alunni.

**8.6.** Nel rapporto con gli alunni, i docenti si attengono alle norme generali che regolano e disciplinano il Sistema Nazionale di Istruzione e rispettano il codice deontologico che è parte integrante del PTOF.

## **9. SERVIZI AMMINISTRATIVI ED AUSILIARI**

**9.1.** I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale predisposto dal DSGA il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti, personale ausiliario) e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e periferici del sistema nazionale di istruzione. I servizi amministrativi scolastici intrattengono inoltre rapporti di stretta collaborazione con tutte le istituzioni territoriali, in primo luogo con gli Uffici Comunali.

**9.2.** Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare: assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici; collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni; cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche; accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.

**9.3.** Gli Uffici amministrativi hanno i seguenti orari di funzionamento: da settembre a giugno dal lunedì al venerdì: h 7.45 – 14,30, pomeriggio dalle ore dalle 15,00 alle 18,00; luglio - agosto dal lunedì al sabato: h 8.00 – 14.00.

### **9.4. RICEVIMENTO DEL PUBBLICO**

Gli orari di ricevimento al pubblico dei genitori, sono i seguenti: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, utilizzando l'apposito sportello. Il martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30. Su appuntamento per il personale interno per disbrigo pratiche personali complesse (ricostruzione di carriera, trattamento di quiescenza, ecc.)

Gli orari di cui al presente punto possono subire variazioni delle quali si dà comunicazione mediante avvisi agli Albi.

### **9.5. RILASCIO CERTIFICAZIONI**

Non è più ammesso il rilascio di certificazioni da e per pubbliche amministrazioni.

## **10. SICUREZZA E PRIVACY**

**10.1.** L'Istituto – pur essendo dotato di autonomia funzionale e di personalità giuridica – non ha autonomia finanziaria ed opera all'interno di edifici (strutture, impianti, arredi, ecc.) la cui fornitura e la cui manutenzione ordinaria e straordinaria sono competenza esclusiva dell'Amministrazione Comunale.

Ciò premesso, l'Istituto dichiara che il perseguimento degli obiettivi che gli sono propri e di quelli che liberamente si assegna dipende anche da decisioni e scelte che rientrano nella sfera di competenza del MIUR e dell'Ufficio Scolastico Regionale: per quanto attiene l'assegnazione delle risorse finanziarie necessarie per garantire che una istituzione articolata in sei sedi scolastiche dia risposte adeguate ed efficaci in tema di sicurezza e di tutela della privacy; dell'Amministrazione Comunale: che decide autonomamente sia i finanziamenti da destinare agli interventi di adeguamento delle strutture e degli impianti alle norme di sicurezza, sia le priorità ed i tempi di realizzazione degli interventi progettati.

**10.2.** Il dirigente assegna annualmente ad un tecnico qualificato l'incarico di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP); nomina il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) eletto ogni tre anni dal personale in servizio; individua gli incaricati di primo soccorso e antincendio.

**10.3.** Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili e pubblici - il documento di valutazione dei rischi per gli alunni e per tutto il personale, copia del quale viene trasmessa anche all'Amministrazione Comunale; - il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità; - l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza. Presso ogni sede scolastica inoltre vengono realizzate le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme.

**10.4.** L'Istituto è organizzato per garantire il diritto alla riservatezza dei dati personali e sensibili dei quali viene a conoscenza nell'esercizio della propria funzione pubblica. Agli Albi di tutte le sedi scolastiche, nonché sul sito dell'Istituto viene pubblicata una nota informativa circa il trattamento dei dati personali e sensibili. In forza di quanto stabilito dal D.lvo n° 196/2003, viene redatto e annualmente aggiornato il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS).

## **11. PROCEDURA RECLAMI E SUGGERIMENTI**

**11.1.** Ciascun utente ha il diritto di sporgere reclami, segnalare problemi o formulare suggerimenti sia per iscritto (consegnandone copia anche direttamente all'Ufficio di Segreteria) sia utilizzando la posta elettronica.

## **12. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

**12.1.** L'Istituto persegue una politica per la qualità del servizio.

**13.1.** La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni e seguendo le procedure previste dalla legge.

Approvato dal Consiglio d'Istituto nella seduta del 22/11/2019 con Delibera n. 81.

Il Dirigente Scolastico  
*Dr. ssa Adele Caputo*