



ISTITUTO COMPRENSIVO CETRARO

Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado ad Indirizzo Musicale
Via Donato Faini - 87022 - CETRARO (CS) – ☎ (0982) 91081- 91294
C. F. 86001890788 - C. M. CSIC872004 - codice univoco ufficio UFV13L
e-mail: csic872004@istruzione.it- PEC: csic872004@pec.istruzione.it
Sito web: www.iccetraro.edu.it
codice IPA: istsc_csic872004



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

- VISTI** gli artt. 3 – 33-34 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- VISTO** il D. Lgs. 16 aprile 1994, n. 297;
- VISTO** l'art. 2 del D.P.C.M. del 7 giugno 1995;
- VISTA** la D.M. 254 del 21 luglio 1995;
- VISTA** la L.241 del 7 agosto 1990;
- VISTO** il D.Lgs. 29 del 3 febbraio 1993;
- VISTI** gli artt. 11 e 17 della L. 59 del 15 marzo 1997;
- VISTO** il DPR 8 marzo 1999, n. 275;
- VISTI** i provvedimenti attualmente vigenti, approvati, nel rispetto delle reciproche e specifiche competenze, dal Governo, dal MI e dalla Regione Calabria, in seguito all'emergenza sanitaria internazionale,

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia,

**L' ISTITUTO COMPRENSIVO DI CETRARO
ADOTTA LA SEGUENTE CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

Premessa

In ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, la Carta dei Servizi è il documento che fissa i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni istituzione scolastica persegue gli obiettivi educativi e didattici consoni al proprio indirizzo e, al contempo, garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 7 agosto 1990 n. 241, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi scolastici, introdotta nel nostro ordinamento dal "Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995", è un documento pluriennale, posto a tutela dei diritti dell'utenza in materia di corretta ed efficace erogazione del servizio, nel quale ciascuna scuola definisce e rende noto all'esterno:

- i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività didattica, amministrativa e gestionale;
- gli obiettivi a cui tendono le diverse attività programmate;
- le caratteristiche di qualità delle attività;
- le modalità per segnalare eventuali disfunzioni;
- le procedure e gli strumenti per il controllo, la verifica e la valutazione delle attività svolte.

Capo I -

Disposizioni generali

ART. 1. La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo di Cetraro s'ispira agli artt. 3, 21, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

Art.3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, d'opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

Art. 21 Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.

Art. 33 L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e generi.

Art. 34 La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno il diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

ART. 2. L'Istituto Comprensivo di Cetraro in tutte le sue componenti rispetterà i principi fondamentali sanciti dalla legge, dall'ordinamento scolastico e dalle disposizioni contrattuali in materia. Con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

ART. 3. I contenuti della Carta si ispirano ai seguenti principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- uguaglianza;
- imparzialità e regolarità;
- accoglienza e integrazione;
- diritto allo studio e frequenza;
- partecipazione;

- efficacia ed efficienza;
- libertà di insegnamento;
- aggiornamento professionale.

ART.4 Presentazione dell'Istituto

L'Istituto fornisce il servizio di Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria e Scuola Secondaria di I Grado. L'Ufficio del Dirigente Scolastico e l'Ufficio di Segreteria sono ubicati nella sede centrale di Via Donato Faini.

L'Istituto elabora il Piano Triennale dell'Offerta Formativa e i suoi allegati, interpretando i bisogni formativi del territorio e attivando le sue risorse professionali, strutturali e finanziarie per la realizzazione dell'offerta curriculare ed extracurriculare in esso contenuta.

Capo II -

Principi e criteri attuativi

ART. 5. Uguaglianza

- a) La Scuola si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti e a rimuovere eventuali inefficienze. Non ci potrà e dovrà essere alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi concernenti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.
- b) La scuola, pertanto, favorirà l'incontro con ragazzi di religione, razza, lingua, etnia diverse per avviare quel processo d'integrazione necessario per superare gli angusti e pericolosi limiti della convivenza e della coabitazione.
- c) Agli alunni con disabilità, nei limiti del possibile sarà assicurata una vita scolastica uguale agli altri.

Ne deriva che la Scuola opera con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della Scuola non si limiti alle sole attività curricolari, ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

ART. 6. Imparzialità e regolarità

La Scuola si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti anche in caso di interruzioni o disservizi che dovessero verificarsi per cause di forza maggiore. Attraverso tutte le sue componenti, l'istituzione scolastica deve garantire:

- la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni dell'orario delle lezioni e del calendario scolastico, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni, sull'orario di ricevimento, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero;
- il controllo della frequenza scolastica degli iscritti per la prevenzione dell'evasione e della dispersione scolastica.

ART. 7. Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori scolastici a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'integrazione e l'inserimento di questi ultimi con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di evidente svantaggio e/o di difficoltà, promuovendo le opportune azioni al fine di:

- a) rendere edotti genitori ed allievi delle finalità della scuola, della sua struttura, dell'orario, dei servizi, ecc...;
- b) fornire informazioni sugli Organi Collegiali, sui diritti e sui doveri della scuola;
- c) instaurare un rapporto cordiale fra genitori e docenti atto a rimuovere eventuali ostacoli nel progetto educativo-didattico.

Vengono annualmente effettuate attività nell'ambito della Continuità, tra i tre Ordini di Scuola, e un Progetto Orientamento, per la Scuola Secondaria di II grado del territorio.

Particolare attenzione viene prestata alla soluzione delle problematiche, eventualmente presenti, relative a studenti stranieri e a quelli con disabilità; per questi ultimi la Scuola aggiorna annualmente il P.A.I. (Piano Annuale Inclusioni).

ART. 8. Diritti delle alunne e degli alunni

Partendo dal principio che la Scuola è, e deve essere, costruita per gli alunni e non viceversa, essa riconosce il Diritto all'Istruzione e all'Educazione di tutti i bambini, come presupposto fondamentale dell'esercizio del Diritto di Cittadinanza.

ART. 9. Regolarità del servizio

La Scuola, attraverso tutte le sue componenti, in presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in attuazione delle disposizioni contrattuali in materia, si impegna ad informare con congruo anticipo di tempo le famiglie e a garantire la continuità del servizio e delle attività educative.

ART. 10. Diritto allo studio e frequenza

La Scuola, per garantire a tutti e a ciascuno una formazione intellettuale, umana e professionale conforme e consona alle aspettative e alle capacità, attuerà forme di monitoraggio, all'inizio dell'anno scolastico, per individuare prima ed aiutare poi quegli allievi che stentano ad inserirsi nel tessuto scolastico.

L'attività della Scuola è tesa, inoltre, ad evitare qualsiasi forma di dispersione scolastica attraverso il controllo della frequenza degli allievi, la partecipazione alle attività extracurricolari. In caso di assenze prolungate ed ingiustificate si informeranno le famiglie mediante comunicazione scritta e, al contempo, si individueranno le ragioni, i motivi, le cause di ripetenze e di abbandoni.

L'utente, anche proveniente da comune diverso ha il diritto di iscriversi e frequentare presso questa scuola nei limiti della sua capienza.

ART. 11. Partecipazione, trasparenza, efficaci ed efficienza,

La Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Istituzioni, personale, genitori e alunni, attraverso una gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta: i loro comportamenti devono

favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. L'attività scolastica si ispira a criteri di efficacia, efficienza, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. La Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure burocratiche e un'informazione completa e trasparente. L'orario di servizio si uniforma a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nella organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

La Scuola si impegna, inoltre, a rispettare le misure, le indicazioni e gli obblighi discendenti dalla vigente normativa "COVID-19".

Il P.T.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

L'istituto persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi e considera la trasparenza e l'efficienza nella progettazione e nella gestione educativa e amministrativa, come condizione indispensabile necessaria per superare quella ritrosia di genitori ed allievi a partecipare alle gestione sociale della scuola. La Scuola, attraverso questionari, consultazioni generali di alunni e genitori, sottoporrà a verifica la propria attività didattica e organizzativa sia per controllarne la validità e la funzionalità sia per vagliare eventuali proposte, opportuni suggerimenti tesi a migliorare l'organizzazione e la realizzazione dei progetti. Favorirà inoltre, quelle attività extra-scolastiche che vedono la scuola quale centro di promozione culturale, civile e sociale consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature anche al di fuori dell'orario del servizio scolastico, compatibilmente con quanto disposto dalla normativa vigente.

Gli operatori scolastici devono garantire trasparenza nei rapporti interni e in quelli con l'utenza, nel rispetto di quanto previsto dalla Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e n. 150 del 7 giugno 2000 che impegnano l'istituzione scolastica a:

- adottare criteri di economicità, efficacia, legalità e pubblicità;
- non aggravare i procedimenti amministrativi con attività non previste;
- semplificare l'azione amministrativa anche attraverso l'adozione dello strumento della autocertificazione;
- indicare un responsabile per ogni procedimento e informare i soggetti eventualmente interessati;
- concludere con una decisione un procedimento quando sussista il dovere di decidere indicando un termine e le modalità per pubblicizzare le determinazioni adottate.

ART. 12. Libertà d'insegnamento e di aggiornamento del personale

La progettazione dell'attività didattica, effettuata nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e del Piano dell'Offerta Formativa, è garanzia della libertà di insegnamento del personale docente e favorisce la formazione delle alunne e degli alunni, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto dei traguardi formativi nazionali e comunitari.

La libertà di insegnamento si esercita, si esplica e si esplicita nel rispetto della persona e della personalità di ogni alunno aiutandolo a crescere sul piano umano, intellettuale, sociale ed etico.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito dell'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

La Scuola, **nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19"**, garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali e/o in rete, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione, tenendo conto del Piano di Formazione contenuto nel PTOF.

L'amministrazione scolastica deve favorire, anche con progetto finanziario ad hoc destinato, l'aggiornamento e la formazione del personale docente e ATA, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione, come suggeriscono e sollecitano le norme contrattuali vigenti.

ART. 13. Il Dirigente scolastico

Nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19", riceve il pubblico, previo appuntamento, ogni martedì, dalle ore 11:00 alle ore 13:00, salvo casi di impedimento legati a motivi istituzionali. Nella sua veste di Capo di Istituto, svolge la funzione direttiva, presiede alla gestione unitaria dell'Istituto, promuove e coordina ogni attività della Scuola, l'attività dei docenti e degli Organi Collegiali.

- Come legale rappresentante tiene i rapporti con gli Enti Locali e l'Amministrazione scolastica centrale ed esercita specifiche funzioni di ordine amministrativo.
- Facilita la comunicazione all'interno e all'esterno dell'istituzione scolastica, affinché vengano attivati i rapporti con gli utenti e il servizio sia adeguato ai bisogni degli alunni e alle esigenze della comunità.
- Assume un atteggiamento di continuo stimolo alla ricerca e alla problematizzazione dell'azione educativa per condurla verso parametri di qualità più elevate; per il raggiungimento di questo fine si avvale della collaborazione dei docenti collaboratori del Dirigente, dei docenti FF.SS. e di tutti i docenti che, a vario titolo, operano come figure di supporto.
- Costituisce centro di propulsione di tutte le energie professionali presenti nell'Istituto, ne valorizza le potenzialità e l'utilizzo.
- Si impegna ad assumere un comportamento responsabile, trasparente, diretto a favorire un rapporto di fiducia con l'istituzione e un atteggiamento di partecipazione attiva e responsabile alla vita della Scuola.
- Convoca i rappresentanti dei genitori ogni qual volta ne ravvisa la necessità, in uno spirito di condivisione delle scelte o dei provvedimenti che li riguardano direttamente.
- Si impegna a rispettare le decisioni degli Organi collegiali nella garanzia che esse siano in linea con i compiti istituzionali e tutelino i diritti del personale docente e degli alunni.
- È garante dei successi scolastici degli alunni affidati agli insegnanti.
- È coadiuvato dai collaboratori, da Lui nominati, che lo sostituiscono, in caso di assenza o impedimento, nel rispetto della normativa vigente.

ART. 14. Il personale docente

Nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19",

- è preposto all'opera di trasmissione e di elaborazione della cultura ed è responsabile dell'attività educativa e didattica progettata tenendo conto dei livelli di partenza, dei bisogni e degli interessi degli alunni;
- costruisce il raccordo didattico ed educativo tra la Scuola dell'Infanzia, la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di I Grado;
- collabora con la famiglia nella realizzazione del progetto formativo;
- si impegna a costruire un clima sociale positivo nell'ambiente educativo e a garantire, d'intesa con i colleghi dell'equipe, delle sezioni e dei corsi, unitarietà d'insegnamento;
- chiarisce, nella progettazione curricolare, le strategie scelte per conseguire i traguardi formativi, indica gli strumenti per le verifiche e i criteri per la valutazione, secondo le direttive concordate nei vari incontri collegiali, di dipartimento, di gruppi di lavoro, alla luce dei documenti: PTOF, RAV, e PDM;
- contribuisce alla definizione consapevole delle decisioni collegiali e si impegna a rispettarle;
- contribuisce al miglioramento della qualità dell'istruzione anche attraverso la formazione in servizio e l'autoaggiornamento;
- si impegna al rispetto della privacy;

- Cura l'elaborazione della documentazione valutativa, delle competenze dell'alunno, nel rispetto della normativa vigente.

ART. 15. Genitori

Per diritto costituzionale sono titolari dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli, pertanto hanno il dovere di condividere con la Scuola, nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19", la responsabilità del compito.

- Possono partecipare alla vita della Scuola secondo le norme previste dall'ordinamento scolastico, cioè attraverso la partecipazione agli organi collegiali.
- Costruiscono con il personale docente un dialogo improntato alla fiducia e al rispetto delle scelte reciproche.
- Seguono con attenzione i progressi del proprio figlio.
- Garantiscono un impegno costante nell'esercitare il controllo sullo studio domestico.
- Hanno diritto di conoscere i percorsi formativi che riguardano i loro figli e ad essere informati di ogni evento significativo, positivo e negativo, che li interessi.
- Hanno diritto ai colloqui con i docenti e con il Dirigente Scolastico per discutere e trovare insieme le soluzioni migliori ai problemi che potrebbero presentarsi.

ART. 16. Gli alunni

Sono i più diretti fruitori del servizio scolastico.

Sono i protagonisti del processo di apprendimento e hanno il diritto-dovere di parteciparvi direttamente.

In particolare, **nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19"**, hanno diritto ad avere:

- una Scuola organizzata in funzione dei loro bisogni di formazione e di istruzione;
- il riconoscimento e la valorizzazione della identità personale, culturale, etnica e religiosa, nel rispetto delle differenze di tutti e dell'identità di ciascuno;
- un insegnamento rispondente alle capacità di apprendimento e ai ritmi di sviluppo personali;
- la possibilità di fruire di una buona qualità di insegnamento;
- un'informazione chiara e completa sul funzionamento della Scuola e sull'organizzazione e attuazione dell'attività didattica;
- una valutazione che sia adeguata, trasparente e uniforme nei criteri e nelle forme della sua espressione;
- la possibilità di vivere le ore di lezione con serenità;
- tempo libero da impegni scolastici per dedicarsi ad attività ricreative anche fuori dall'ambito scolastico.

Gli alunni hanno il dovere di:

- impegnarsi nello studio con continuità;
- partecipare attivamente all'attività didattica;
- eseguire con diligenza i compiti a casa per consolidare quanto appreso nel tempo Scuola;
- rispettare le regole e le decisioni assunte democraticamente nella classe e nella Scuola;
- attenersi scrupolosamente alle norme di comportamento indicate nel Regolamento d'Istituto;
- avere rispetto dell'Istituzione Scolastica, degli spazi e delle persone che la rappresentano.
- avere cura di sé, degli altri e dell'ambiente sia sociale che naturale.

ART. 17. Collaboratori scolastici

Al personale ausiliario, **nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19"**, è affidato lo svolgimento dei seguenti compiti:

- effettuare l'apertura e la chiusura dei locali della Scuola e dei cancelli e svolgere attività di sorveglianza nell'edificio e nelle pertinenze;
- sorvegliare gli ingressi;
- controllare gli alunni durante gli spostamenti all'interno degli edifici scolastici;

- vigilare sugli alunni in casi di particolare necessità, quale l'assenza momentanea dell'insegnante, e durante l'entrata e l'uscita dalla Scuola;
- impedire l'accesso ai locali scolastici ad estranei non autorizzati;
- segnalare al responsabile della sicurezza e al Dirigente Scolastico tutte le situazioni di pericolo che dovessero presentarsi nella Scuola o nelle sue adiacenze;
- collaborare per la conservazione degli strumenti audiovisivi e dei sussidi didattici;
- eseguire piccole manutenzioni;
- essere sempre presenti sul posto di lavoro e non allontanarsi se non per motivi validi, solo dopo aver ottenuto il permesso dal Dirigente o da un suo delegato;
- effettuare commissioni all'esterno della Scuola, solo su richiesta del Dirigente e degli uffici di Segreteria;
- collaborare con i colleghi ed essere disponibili a sostituirli in caso di assenza;
- svolgere il lavoro straordinario solo su disposizione del Dirigente o del DSGA;
- mantenere con tutti un contegno improntato a gentilezza, correttezza e buona educazione;
- credere nella dignità del proprio lavoro, indispensabile per lo svolgimento proficuo dell'attività della Scuola.

ART. 18. Gli Organi Collegiali

Per quanto concerne la composizione, le competenze e la funzionalità degli Organi Collegiali interni della Scuola, nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19", si rimanda al D.P.R. 416 del 31 maggio 1974 e successive modifiche e integrazioni.

Capo III -

Sezione I - Area didattica

ART. 19. Finalità

Il processo d'insegnamento e di apprendimento è teso a promuovere la formazione e lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale degli alunni. La Scuola utilizzerà le conoscenze e le competenze professionali dei docenti, si avvarrà della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni, degli Enti per assicurare a tutti gli allievi una preparazione culturale e professionale idonea ad inserirli senza difficoltà sia nel processo produttivo sia nel tessuto della società.

ART. 20. Azione didattica

L'azione didattico-formativa dell'Istituto è mirata a favorire il processo di sviluppo della persona e della personalità dell'alunno. I principi ispiratori e promotori dell'azione didattica sono fissati nel Piano dell'Offerta Formativa nel quale sono indicati:

- a) i caratteri, il tipo, i modi e le modalità della programmazione;
- b) i criteri operativi, le metodologie e le strategie;
- c) i criteri di valutazione.

L'Istituto esplicita gli obiettivi della propria attività formativa nel **Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)** che, in ottemperanza alla normativa vigente, è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'istituzione scolastica in quanto in esso viene esplicitata la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa dell'Istituto.

ART. 21. Attività didattica

L'attività didattica curricolare è comune e concordata per tutte le classi presenti nell'Istituto nel rispetto delle linee generali indicate dai programmi ministeriali vigenti e dell'Autonomia Scolastica.

Alle attività didattiche vengono assegnati, di norma, almeno 200 giorni per anno scolastico come sancito dal calendario scolastico regionale.

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività didattico - educative, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordine e gradi, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. L'adozione dei libri di testo e l'acquisto degli strumenti didattici sono dettati dalla validità culturale degli stessi, dalla loro funzione educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi.

Nell'assegnare i compiti da svolgere a casa, il docente non obererà di lavoro gli alunni per lasciare loro il tempo di svolgere altre attività.

Le sezioni della scuola dell'infanzia di funzionano di norma per 40 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 16:00. Soltanto il plesso di Scuola dell'Infanzia S. Pietro Alto nel corrente anno scolastico funziona a tempo ridotto per 25 ore settimanali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 13:00.

La scuola primaria è organizzata secondo il modello del tempo pieno per 40 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 16:00.

La scuola secondaria di primo grado prevede il modello organizzativo del tempo normale per 30 ore settimanali, dal lunedì al sabato in orario antimeridiano. La classe I sez. D, a partire dal corrente anno scolastico, funzionerà a tempo prolungato, per n. 36 ore settimanali, dal lunedì al sabato, con due rientri pomeridiani. È prevista la possibilità di effettuare rientri pomeridiani anche per gli alunni iscritti alle classi di strumento musicale.

ART. 22. Attività di recupero, sostegno e approfondimento

Sono programmate dai docenti o dai Consigli di classe e si svolgono a diversi livelli:

- a) attività di classe programmate da ciascun docente durante il normale svolgimento delle lezioni;
- b) attività guidate dal docente e svolte in modo autonomo dagli allievi oltre il normale orario delle lezioni, individualmente o in gruppi, sotto forma di compiti, esercizi, ricerche, approfondimenti (studio assistito);

Tali attività sono obbligatorie per quegli allievi il cui rendimento scolastico risulta deficitario in alcune discipline.

Il Consiglio di classe, nel promuovere questa attività, può avvalersi della collaborazione dei genitori e può esonerare dalla frequenza dei corsi quegli allievi i cui genitori dichiarino di provvedere autonomamente al recupero delle lacune dei propri figli.

ART. 23. Dipartimenti e commissioni

Il Collegio dei docenti si articola in Dipartimenti e in Commissioni di lavoro.

Entro il primo mese di attività, il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte dei responsabili dei Dipartimenti, di Commissione potrà predisporre un calendario di massima delle attività da sottoporre all'approvazione degli organi competenti per materia.

Dipartimenti

Ogni Dipartimento al suo interno può organizzarsi autonomamente ed articolarsi al suo interno per materie specifiche, per classi.

Nell'ambito dei Consigli di Dipartimento vengono posti a confronto gli orientamenti didattici e le esperienze dei docenti di una stessa materia o di materie affini e vengono studiati, valutati, corretti, potenziati i progetti e gli obiettivi oltre che le strategie metodologiche delle singole discipline, per operare in modo unitario ed uniforme.

Commissioni di lavoro

Le Commissioni sono istituite ogniqualvolta se ne verifichi la necessità e per il tempo necessario. Normalmente esse hanno una funzione preparatoria delle deliberazioni conclusive. In taluni casi le commissioni sono permanenti e fanno fronte con rapidità ad esigenze urgenti o molto specifiche. In altri casi sono costituite da gruppi di docenti che collaborano alla realizzazione di progetti didattici.

Sezione II -

Servizi amministrativi

ART. 24. Fattori di qualità dei servizi amministrativi

Il compito fondamentale del personale della Scuola è quello di promuovere la crescita culturale, sociale e civile degli alunni e i comportamenti degli operatori scolastici favoriscono la più ampia realizzazione degli scopi prefissati. In questa ottica viene inserita l'organizzazione dei servizi amministrativi che si basano su due principi fondamentali: efficacia ed efficienza. Essi, quindi, **nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19"**, sono strutturati in modo tale da garantire la celerità e la semplificazione delle procedure, un'informazione completa e trasparente, l'informatizzazione dei servizi, la disponibilità verso l'utenza, instaurando un rapporto di collaborazione efficace e proficuo.

1) I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale, predisposto dal Direttore SGA, il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio dell'utenza scolastica (alunni, famiglie, docenti, personale ausiliario, enti territoriali) e garantisce il collegamento della scuola con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale d'istruzione.

La Scuola individua, fissandone e pubblicandone i requisiti minimi e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure garantita attraverso l'ottimizzazione dell'uso delle risorse strumentali e professionali esistenti;
- trasparenza (riguarderà tutti gli atti non vincolati dal segreto d'ufficio e non sottoposti ai limiti della normativa vigente sull'accesso);
- informatizzazione dei servizi di segreteria (la piena informatizzazione dei servizi sarà garantita attraverso il potenziamento delle apparecchiature informatiche e attraverso i software);
- tempi di attesa agli sportelli, compatibili con la dotazione organica del personale.
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico in modo da favorire le esigenze dell'utenza anche in orario pomeridiano.
- modalità di comunicazione.

2) Ai fini di un servizio più efficace ed efficiente per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

3) Il rilascio dei certificati viene effettuato durante il normale orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria, nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19".

La richiesta dei documenti deve essere prodotta in forma scritta.

Il supporto alla compilazione dei moduli d'iscrizione è effettuata a vista nei giorni previsti, in orario pubblicizzato in modo efficace.

4) Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

5) I certificati dell'Esame di Stato conclusivo del primo ciclo di istruzione (sostitutivi del Diploma) sono consegnati, entro due giorni lavorativi a partire dal settimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, compatibilmente con la dotazione organica del personale.

6) I documenti di valutazione degli allievi sono consegnanti dai docenti incaricati secondo il calendario stabilito e deliberato dagli OO.CC.

7) I documenti INPS, i certificati di servizio del personale, e le altre attestazioni di competenza dell'ufficio possono essere ritirati dopo 5 giorni dalla richiesta scritta.

8) Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

9) La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni.

ART. 25. Modalità dell'informazione

La circolazione delle informazioni all'interno e tra le Scuole dell'Istituto e i suoi utenti, di circolari, documenti e altro materiale informativo è assicurata dalla pubblicazione sul Sito Web della Scuola (**solo se necessario**, anche dall'affissione agli Albo presenti nei plessi dei tre ordini di Scuola) .

1) L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo ed assicura spazi ben visibili all'informazione. In particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario;
- organigramma degli Uffici;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albo d'Istituto.

Sono inoltre resi disponibili spazi per:

- bacheca dei docenti;
- bacheca sindacale.

2) Presso l'ingresso e presso gli Uffici è necessaria la presenza di operatori scolastici capaci di fornire all'utenza le prime informazioni.

3) Il regolamento d'Istituto è divulgato a tutti i nuovi iscritti e alle loro famiglie anche tramite la pubblicazione sul sito web.

Capo IV -

Condizioni ambientali della scuola

ART. 26. Igiene: sicurezza e accoglienza

a) Le condizioni d'igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale collaboratore scolastico.

b) La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai docenti e al personale collaboratore scolastico in base a quanto disposto dalle norme vigenti, dal "Regolamento d'Istituto" e da apposite disposizioni operative.

c) La Scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate affinché si attivino per garantire la sicurezza interna ed esterna.

Gli standard di sicurezza sono garantiti da:

- la valutazione annuale dei rischi e dagli interventi conseguenti;
- l'adeguamento annuale delle procedure di evacuazione degli edifici mediante il " Piano di emergenza per l'evacuazione", la disponibilità in tutti i locali di informazioni e segnaletica adeguata e l'esecuzione delle prove previste dalla norma;
- il controllo delle apparecchiature e degli impianti e dei presidi per la sicurezza;
- l'individuazione e la formazione delle "figure sensibili" previste dalle norme vigenti;
- l'adeguamento annuale delle procedure codificate nel "Piano di emergenza sanitaria e di primo soccorso".

Capo V -

Reclami e valutazione del servizio

ART.27. Reclami

Gli utenti hanno il diritto di sporgere reclami, segnalare disfunzioni o formulare suggerimenti. I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di Classe/interclasse/intersezione.

I reclami devono essere comunicati in forma orale, scritta, per telefono o tramite e-mail e seguire le procedure specificamente elaborate; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo con un'opportuna e discreta indagine, risponde sempre in forma scritta con celerità, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario. Ogni anno il Dirigente scolastico redige una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti da sottoporre al Consiglio d'Istituto. Essa è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

ART. 28. Valutazione del servizio

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo delle procedure, degli strumenti e delle attività attraverso il costante confronto con l'utenza e con gli Organi Collegiali.

Le iniziative di valutazione del servizio, nella forma dell'autovalutazione, sono coordinate dal Nucleo di Autovalutazione; richieste specifiche relative agli ambiti di valutazione possono pervenire dal Collegio Docenti, dal Consiglio di Istituto, dai Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe.

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori, al personale scolastico e agli alunni che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio.

Gli elementi emersi dal processo di valutazione del servizio saranno posti all'attenzione del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto, per la programmazione degli interventi di miglioramento.