

# Carta dei Servizi

La “Carta dei Servizi” è approvata con delibera del Consiglio di Istituto n°123/21 del 8 febbraio 2021 e pubblicata sul sito istituzionale il 9 febbraio 2021 in

*Home page > Documenti d'Istituto*

*Home page > Albo on-line > Regolamenti*

*Home Page > Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Carta dei Servizi e Standard di Qualità*

# Indice

<b>INTRODUZIONE E RIFERIMENTI GENERALI</b>	<b>1</b>
<b>I PRINCIPI A CUI SI ISPIRANO I SERVIZI SCOLASTICI</b>	<b>1</b>
<b>PRINCIPI GARANTITI DALLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2</b>
<b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	<b>2</b>
<b>Fattori di qualità dei servizi</b>	<b>2</b>
<b>Orario di sportello Segreteria</b>	<b>3</b>
<b>Informazioni all'utenza</b>	<b>3</b>
<b>DOCUMENTI PRINCIPALI</b>	<b>3</b>
<b>Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.)</b>	<b>3</b>
<b>Programma finanziario Annuale (PA)</b>	<b>4</b>
<b>Regolamento interno di Istituto</b>	<b>4</b>
<b>Patto educativo di corresponsabilità</b>	<b>4</b>
<b>TUTTI I DOCUMENTI INERENTI IL PROGETTO EDUCATIVO E L'ORGANIZZAZIONE</b>	<b>4</b>
<b>CONTATTI</b>	<b>8</b>

## INTRODUZIONE E RIFERIMENTI GENERALI

La scuola promuove la salute in armonia a quanto disposto dall'art.32 della Costituzione ("La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, ...") e i servizi scolastici si ispirano ad un approccio globale alla salute quale successo scolastico e benessere nelle relazioni che coinvolge l'intera comunità scolastica.

## I PRINCIPI A CUI SI ISPIRANO I SERVIZI SCOLASTICI

I servizi scolastici si ispirano ai seguenti principi:

### Equità

(Un accesso equo per tutti all'istruzione e alla salute)

Supportare le situazioni di difficoltà e di disagio al fine di prevenire il fenomeno della dispersione scolastica.

Garantire l'acquisizione dei livelli essenziali delle competenze.

Garantire opportunità di eccellenza per tutti.

### Sostenibilità

(Salute, istruzione e sviluppo sono correlati tra loro con attività e programmi implementati in modo sistematico nel lungo periodo)

Le buone pratiche di accoglienza, inclusione, misurazione degli apprendimenti fanno parte di un piano di miglioramento continuo.

### Inclusione

(La diversità viene valorizzata)

La scuola è una comunità di apprendimento dove tutti si sentono accolti e rispettati.

L'integrazione e l'alfabetizzazione degli alunni stranieri avviene tramite il supporto di mediatori culturali e facilitatori. Sono calendarizzati annualmente gli incontri di monitoraggio e verifica dell'inclusione degli alunni con bisogni educativi speciali.

### Empowerment

(Tutti i membri della comunità scolastica sono coinvolti attivamente, il clima relazionale deve far sì che tutti diano il proprio contributo per il fine comune del successo scolastico e del benessere relazionale)

La partecipazione crea un senso di appartenenza tra gli studenti, il personale scolastico e i genitori.

### Democrazia

(La scuola si fonda sui valori della democrazia ed è soggetto attivo nello sviluppo della comunità)

## PRINCIPI GARANTITI DALLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi scolastici garantisce altresì

### Imparzialità e regolarità

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di imparzialità e buon andamento come previsto dal codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni. Sono garantite la regolarità e continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei valori sopra riportati e delle disposizioni normative in materia.

### Accoglienza, inclusione, orientamento, obbligo scolastico, frequenza ...

La scuola ha formalizzato procedure inerenti le buone pratiche di comunicazione e coinvolgimento delle famiglie e del territorio.

Le buone pratiche riguardano l'accoglienza dei genitori al momento delle iscrizioni, l'accoglienza degli alunni con bisogni educativi speciali, "scuola aperta" in tutte le scuole dell'Istituto Comprensivo, orientamento in uscita e tutti gli aspetti della vita nella scuola e nel rapporto con la comunità.

### Qualità didattica

Sono favoriti i migliori processi di insegnamento e apprendimento e i migliori risultati, con alunni in salute che imparano meglio e personale in salute che lavora meglio.

### Libertà di insegnamento

Consiste nell'utilizzo di metodologie e strategie didattiche finalizzate al raggiungimento di traguardi condivisi.

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi sono funzionali allo svolgimento della funzione educativa/istruttiva dell'istituzione scolastica e alla cura dei settori di propria pertinenza di natura giuridica, assicurativa e previdenziale del personale.

Nell'ambito delle proprie funzioni, la scuola non può rilasciare nessuna certificazione, attestazione o dichiarazione che non rientri nei compiti e nelle funzioni istituzionali.

### **Fattori di qualità dei servizi**

Sono assicurati i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi.

1. Assistenza nelle iscrizioni on line nei giorni/orari dedicati, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace attraverso il sito e avvisi cartacei.
2. Per la scuola dell'infanzia: la procedura di iscrizione, cartacea, viene garantita in un massimo di 10 minuti.
3. Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico entro tre/cinque giorni lavorativi.
4. Gli attestati e i documenti sostitutivi dei diplomi sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

5. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati tramite registro elettronico o dai docenti incaricati entro sei giorni dal termine dello scrutinio.
6. Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di funzionamento pari alla durata dell'attività didattica degli alunni.
7. La scuola assicura la tempestività del contatto telefonico, con modalità di risposta che prevedano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

## Orario di sportello Segreteria

*Da lunedì a sabato: dalle ore 11.00 alle ore 13.00  
Lunedì – mercoledì pomeriggio: dalle ore 16.00 alle ore 17.00*

Nei periodi di sospensione delle attività didattiche (vacanze natalizie, pasquali e nei mesi estivi) lo sportello al pubblico rimane aperto solo in orario antimeridiano. Dalla seconda settimana del mese di Luglio alla terza settimana del mese di Agosto gli uffici sono chiusi di sabato.

## Informazioni all'utenza

Informazioni all'utenza vengono pubblicate sul sito:

<https://iclottojesi.edu.it/>

## DOCUMENTI PRINCIPALI

La scuola garantisce la pubblicazione dei seguenti documenti:

### Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.)

È elaborato dal collegio docenti sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal Dirigente Scolastico e approvato dal Consiglio di Istituto. Prevede gli obiettivi di miglioramento a breve e a lungo termine.

Il PTOF si articola nelle sezioni:

- organizzazione generale dell'Istituto
- contesto socio-culturale
- pianificazione curricolare
- progettazione organizzativa governance
- servizi di segreteria
- personale della scuola
- fabbisogno di infrastrutture e materiali
- obiettivi di miglioramento
- formazione del personale

## Programma finanziario Annuale (PA)

Proposto dalla Giunta esecutiva e deliberato dal Consiglio di Istituto, è strettamente collegato al Piano dell'Offerta Formativa (nella sua declinazione annuale) e viene verificato annualmente entro il 30 giugno.

## Regolamento interno di Istituto

Predisposto dal Consiglio di Istituto, contiene il regolamento di disciplina e norme di vita scolastica.

## Patto educativo di corresponsabilità

Stabilisce un accordo tra scuola/famiglie e alunni e indica diritti e doveri di ciascuno.

In particolare l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi educativi e didattici del suo percorso di studio
- le tappe per raggiungerli

Il docente deve:

- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività della scuola
- monitorare con i docenti l'andamento educativo e didattico del proprio figlio.

## TUTTI I DOCUMENTI INERENTI IL PROGETTO EDUCATIVO E L'ORGANIZZAZIONE

Tutti i documenti inerenti il progetto educativo e l'organizzazione, di seguito elencati, sono pubblicati nelle relative sezioni:

DOCUMENTO	SEZIONE DI PUBBLICAZIONE
Carta dei servizi didattici e amministrativi	1. Home page > Documenti d'Istituto 2. Home page > Albo on-line > Regolamenti 3. Home Page > Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Carta dei Servizi e Standard di Qualità
Piano Triennale dell'Offerta Formativa	1. Home page > Documenti d'Istituto 2. Home page > Albo on-line > Regolamenti 3. Home Page > Amministrazione

	Trasparente > Disposizioni Generali > Atti Generali
Bilancio Sociale	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Home page &gt; Documenti d'Istituto</li> <li>2. Home Page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Bilanci &gt; Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi di Bilancio</li> </ol>
Organigramma degli incarichi e delle mansioni allegato annualmente al P.T.O.F.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Home page &gt; Gestione Istituto &gt;Funzionigramma</li> <li>2. Home page &gt; Albo on-line &gt; Regolamenti</li> <li>3. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Personale &gt; Incarichi Conferiti e Autorizzati ai Dipendenti</li> </ol>
Direttiva di massima al Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Home page &gt; Albo on-line &gt; Regolamenti</li> <li>2. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Disposizioni Generali &gt; Atti Generali</li> </ol>
Piano delle Attività del Personale Docente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Home page &gt; Albo on-line &gt; Regolamenti</li> <li>2. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Disposizioni Generali &gt; Atti Generali</li> </ol>
Piano delle Attività del Personale Amministrativo, Tecnico e Ausiliario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Home page &gt; Albo on-line &gt; Regolamenti</li> <li>2. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Disposizioni Generali &gt; Atti Generali</li> </ol>

<p>Regolamento Interno (che acclude anche il Regolamento di disciplina alunni, il Patto educativo di corresponsabilità, i protocolli di accoglienza degli alunni stranieri e adottati, i Regolamenti di pubblicazione on-line, acquisti, concessione dei locali, uscite, visite e viaggi d'istruzione)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Home page &gt; Documenti d'Istituto</li> <li>2. Home page &gt; Albo on-line &gt; Regolamenti</li> <li>3. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Disposizioni Generali &gt; Atti Generali</li> </ol>
<p>Regolamento di disciplina del personale</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Home page &gt; Albo on-line &gt; Regolamenti</li> <li>2. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Disposizioni Generali &gt; Atti Generali</li> </ol>
<p>Contratto integrativo di Istituto</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Home page &gt; Albo on-line &gt; Albo sindacale</li> <li>2. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Personale &gt; Contrattazione Integrativa</li> </ol>
<p>Programma Annuale (bilancio preventivo)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Bilanci &gt; Bilancio Preventivo e Conto Consuntivo</li> </ol>
<p>Conto Consuntivo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Bilanci &gt; Bilancio Preventivo e Conto Consuntivo</li> </ol>
<p>Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Home page &gt; Albo on-line &gt; Regolamenti</li> <li>2. Home page &gt; Amministrazione Trasparente &gt; Disposizioni Generali &gt; Atti Generali</li> </ol>



Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità (con inclusa la modulistica per l'accesso civico)

1. Home page > Amministrazione Trasparente > Disposizioni Generali > Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità
2. Home page > Amministrazione Trasparente > Altri Contenuti > Altri Contenuti - Accesso Civico

Manuale di gestione documentale (protocollo digitale)

1. Home page > Albo online > Regolamenti
2. Home page > Amministrazione Trasparente > Atti Generali

Documenti relativi agli obblighi di trasparenza del Dirigente Scolastico

- Atto di nomina o di proclamazione, con l'indicazione della durata dell'incarico o del mandato elettivo
- Curriculum Vitae;
- Compensi di qualsiasi natura connessi all'assunzione della carica; gli importi di viaggi di servizio e missioni pagati con fondi pubblici;
- Dati relativi all'assunzione di altre cariche, presso enti pubblici o privati, ed i relativi compensi a qualsiasi titolo corrisposti;
- Altri eventuali incarichi con oneri a carico della finanza pubblica e l'indicazione dei compensi spettanti.

1. Home page > Amministrazione Trasparente > Personale > Dirigenti

## CONTATTI

All'ingresso di ogni plesso e presso la segreteria gli operatori sono in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici portano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

Per comunicazioni e per fissare appuntamenti è necessario telefonare al numero 0731-214519 oppure comunicare via mail a [anic83900b@istruzione.it](mailto:anic83900b@istruzione.it) o [anic83900b@pec.istruzione.it](mailto:anic83900b@pec.istruzione.it)

Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento e assicura un contatto nei casi di necessità e urgenza tramite telefonata all'ufficio o all'indirizzo mail istituzionale.