



Unione Europea



Repubblica Italiana



Regione Siciliana

Istituto Omnicomprensivo “Pestalozzi”

Scuola dell’Infanzia – Scuola Primaria
Scuola Secondaria di Primo Grado a indirizzo musicale
Scuola Secondaria di Secondo Grado a indirizzo Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera
Viale Seneca - Villaggio Sant’Agata Zona A 95121 Catania - Tel. 095454566 – Fax 095260625
email: ctic86200l@istruzione.it - pec: ctic86200l@pec.istruzione.it
Sito web: <http://www.iopestalozzi.edu.it/>

ISTITUTO OMNICOMPENSIVO PESTALOZZI
Prot. 0005820 del 19/05/2023
II-1 (Uscita)

I.O.S. Pestalozzi - Catania - Carta dei servizi -

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è redatta ai sensi della Direttiva 21 luglio 1995, n. 254, su parere favorevole del Collegio dei Docenti con delibera n. 9/7 del 15 maggio 2023 e adottata dal Commissario Straordinario con delibera n. 8/5 del 19 maggio 2023.

Copia di essa viene pubblicata all’Albo d’Istituto, su Amministrazione Trasparente e nell’apposita sezione del sito web istituzionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi dell’Istituto Omnicomprensivo “Pestalozzi” ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

1 - Uguaglianza

- Nessuna discriminazione nell’erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio economiche.

2 - Imparzialità e regolarità

- Il servizio offerto avrà le caratteristiche di imparzialità e regolarità.
- I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l’impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazione di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3 - Accoglienza e integrazione

- La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, agli alunni diversamente abili.
- Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4 - Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

- L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio di territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc).
- 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.
- La scuola aderisce all'Osservatorio d'Area e ad altre iniziative, aventi la medesima finalità, promosse dalla Pubblica Amministrazione.
- L'assegnazione degli alunni alle sezioni e alle classi, nonché l'assegnazione dei docenti ai plessi e alle classi/sezioni, prerogativa del Dirigente Scolastico, avviene secondo i criteri definiti dagli Organi Collegiali.

5 - Partecipazione, efficienza e trasparenza

- Scuola, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- L'istituzione scolastica e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extra-scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.
- La scuola, centro di promozione culturale, sociale e civile, dà la disponibilità anche in orario extrascolastico della palestra, del campo sportivo e delle altre strutture fruibili dalla comunità.
- L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- Tutte le attività scolastiche si informano a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità. L'attività scolastica e, in particolare, l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione di servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6 - Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

- La progettazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nelle progettazioni di ogni ordine di scuola ed espressi nel PTOF e nelle progettazioni educative.
- 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 I

7 - Area didattica

- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed 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.
- La Scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- La scuola, avvalendosi della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, ritiene opportuno considerare l'educazione alla convivenza democratica obiettivo trasversale comune a tutte le attività e le iniziative didattiche.
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.
- Sono previsti incontri con le famiglie in sede di Consiglio di classe/interclasse/intersezione e assemblee di classe/sezione per la scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, nonché per concordare le soluzioni più idonee al fine di evitare il sovraccarico di materiale didattico da trasportare.
- Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe/interclasse, e in modo da rispettare i razionali tempi di studio degli alunni, dando loro la possibilità di dedicarsi alle altre attività extrascolastiche. Gli alunni hanno il dovere di svolgere i compiti assegnati per casa quali esercitazioni delle abilità apprese a scuola.
- Nel rapporto con gli allievi, in modo particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al dialogo rispettoso. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.
- Tutti gli alunni hanno il diritto ad essere rispettati come persona dagli altri alunni e dagli adulti che si occupano di loro. Essi hanno il diritto di comprendere il significato di eventuali rimproveri che sono diretti a correggere comportamenti inadeguati e non a mettere in discussione il loro valore di persona.
- Gli alunni, altresì, hanno il dovere di rispettare tutti gli adulti, docenti, operatori scolastici, genitori, che si occupano della loro educazione. Ciò comporta, da parte delle famiglie interessate, la conoscenza, la corresponsabilità e la condivisione delle linee educative da perseguire.
- La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti: PTOF corredato di tutti gli allegati previsti dalla normativa vigente: RAV, PDM, PI, Patto Educativo di Corresponsabilità, Piano di formazione dei docenti, Regolamenti e Griglie di valutazione.

PARTE II

8 - Servizi Amministrativi

- La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservazione ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
 - celerità delle procedure;
 - trasparenza;
 - informatizzazione dei servizi di segreteria;
 - tempi di attesa agli sportelli;
 - flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.
- Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure

PRIVACY:

- L'istituzione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa sulla privacy.

Tutti gli operatori della scuola, per le rispettive competenze, sono in tal senso impegnati.

- Il rilascio di certificati di iscrizione e frequenza è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, mentre per quelli con votazione o per il rilascio di nulla osta entro cinque giorni lavorativi. Si fanno salvo i casi particolarmente problematici, per i quali si darà, comunque, riscontro informativo in ordine alle eventuali difficoltà nei termini previsti, indicando all'utenza un'ulteriore scadenza per il rilascio che, in ogni caso, dovrà essere effettuato nei successivi quindici giorni.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" a partire dal quinto giorno successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.
- Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza. Il Commissario Straordinario delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.
- L'ufficio di direzione riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.
- La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno le 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 dare le informazioni richieste.
- Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:
Vengono pubblicate in apposite sezioni del sito web:
 - la tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti;
 - l'organigramma degli uffici;
 - l'organigramma degli organi collegiali;
 - l'organico del personale docente e ATA.

Sono, inoltre, resi disponibili appositi spazi per una bacheca sindacale. Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

- Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
- Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante pubblicazione sul sito web istituzionale e su Amministrazione Trasparente.

PARTE III

9 - Condizioni ambientali della scuola

- L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Fermo restando le competenze dell'ente locale, le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e gli operatori. Anche il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

- La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione all'utenza:
 - numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedre, banchi, lavagne, armadietti, ecc...) delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
 - numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni, (macchine ed attrezzature, posti alunno, ecc...), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori;
 - numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazione e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre;
 - numero, dimensione, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazioni

delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezioni, ecc...) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curriculari ed extracurriculari delle sale delle riunioni;

- numero, dimensione e dotazione dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc...);
 - numero, dimensione, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche;
 - numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per diversamente abili;
 - esistenza delle barriere architettoniche;
 - esistenza di ascensori e montacarichi;
 - esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc...);
 - piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.
- I fattori di qualità sono riferiti a ciascuna delle sedi che fanno parte dell'Istituto Omnicomprensivo.

PARTE IV

10 - *Procedura dei reclami e valutazione del servizio*

- Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via email e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti.

Il Dirigente Scolastico risponde ai reclami e si attiva per rimuovere le cause che li hanno provocati. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il Commissario Straordinario una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

- Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, agli alunni della scuola secondaria di secondo grado e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e dagli enti locali.

La scuola attiva meccanismi di controllo interno atti a garantire gli standard di qualità prefissati. In tal senso saranno effettuate, periodicamente, rilevazioni dei giudizi dell'utenza con questionari o altre procedure similari, assemblee di classe, di plesso, di istituto per valutare gli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio scolastico al fine di individuare una chiara graduazione delle valutazioni e la possibilità di raccogliere proposte.

PARTE V

- Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.
- Nella stesura della presente "Carta dei servizi" si è tenuto conto dei criteri di attuazione emanati dal Ministero della Pubblica Istruzione con direttiva n. 254 del 21/07/1995.