



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "GUGLIELMO II"

Via Benedetto D'Acquisto, 33 - 90046 Monreale (PA)

Tel. fax 091/6404489 C.F. 97165530821

www.icsguglielmosecondo.edu.it - [e-mail paic86400r@istruzione.it](mailto:paic86400r@istruzione.it) - [e-mail paic86400r@pec.istruzione.it](mailto:paic86400r@pec.istruzione.it)

Carta dei Servizi

Che cos'è la CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con Decreto del Presidente dei Ministri 7 Giugno 1995, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

A cosa serve la CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta un documento di indirizzo, che favorisce nell'utenza la conoscenza di questa istituzione scolastica e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

A chi si rivolge la CARTA DEI SERVIZI

- Genitori per favorire la conoscenza delle modalità di accesso ai servizi offerti dalla scuola;
- Studenti per conoscere l'organizzazione interna della scuola;
- Docenti e personale amministrativo e ausiliario per un supporto all'esercizio delle proprie funzioni;
- Ente locale e associazioni territoriali per una più complessa progettazione sul territorio.

Come utilizzare la CARTA DEI SERVIZI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato alla Dirigenza Scolastica. Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi sarà oggetto di attenta analisi da parte della Dirigenza Scolastica, a cui è possibile inviare eventuali comunicazioni al seguente indirizzo di posta elettronica: paic86400r@istruzione.it.

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

- [UGUAGLIANZA](#)
- [IMPARZIALITA' E REGOLARITA'](#)
- [ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE](#)
- [DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA](#)
- [PARTECIPAZIONE](#)
- [EFFICACIA ED EFFICIENZA](#)
- [LIBERTA' DI INSEGNAMENTO](#)
- [AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE](#)

uguaglianza - la Scuola si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti, a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare tutte le iniziative necessarie per facilitare l'accesso ai servizi ai portatori di handicap; nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi

riguardanti condizioni socio-economiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, di etnia, di religione, di opinioni politiche.

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 si verificano per cause di forza maggiore;

accoglienza e integrazione - la Scuola si impegna a favorire l'accoglienza di genitori e alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riferimento alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni figli di emigrati in patria, a quelli in situazione di handicap e/o di grave svantaggio socio-economico.

diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza - l'utente, anche proveniente da comune diverso ha il diritto di iscriversi e frequentare presso questa scuola nei limiti della sua capienza. L'obbligo scolastico 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 organico e funzionale;

partecipazione - 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, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta: i loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

efficacia ed efficienza - l'attività scolastica, ed in particolare il servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. La Scuola persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

libertà di insegnamento - la programmazione delle attività educative e didattiche assicura la libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'uomo, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità.

aggiornamento professionale - 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.

AREA DIDATTICA

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità e fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- Continuità
- Orientamento
- Libri di testo
- Compiti a casa
- Clima di classe
- Verifica degli apprendimenti
- Sistema di valutazione
- Recupero dello svantaggio scolastico
- Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili
- Coordinamento didattico
- Assegnazione dei docenti alle classi
- Aggiornamento del personale docente Contratto formativo
- Orario delle lezioni
- Piano annuale delle attività scolastiche

Fattori di qualità	Standard	Fattori esterni che possono impedire il mantenimento degli standard
Continuità	<p><i>a)</i> Formazione delle 1^a classi con gruppi di alunni provenienti dalla stessa classe; gruppi equilibrati tra di loro ed eterogenei al loro interno;</p> <p><i>b)</i> Pubblicazione degli elenchi entro il 10 settembre.</p>	Iscrizioni tardive
Orientamento	<p><i>a)</i> Predisposizione di un apposito progetto di durata triennale;</p> <p><i>b)</i> Distribuzione di materiale informativo;</p> <p><i>c)</i> Visite a scuole e/o aziende;</p> <p><i>d)</i> Formulazione del Consiglio orientativo entro il 20 gennaio e comunicazione scritta alle famiglie.</p>	
Libri di testo	<p><i>a)</i> Adozione di criteri comuni per la scelta dei libri di testo: leggibilità, modernità, efficace apparato didattico;</p> <p><i>b)</i> Adozione di testi in più volumi per ridurre il peso degli zaini;</p> <p><i>c)</i> Possibilmente adozione unica in tutte le sezioni;</p> <p><i>d)</i> Accorgimenti per evitare un sovraccarico di materiali da trasportare nella stessa giornata; <i>e)</i> Contenimento del costo entro il previsto tetto massimo complessivo di spesa.</p>	<p>-Insufficiente offerta del mercato editoriale</p> <p>-Libertà di scelta del docente</p> <p>-Dimenticanze da parte degli alunni</p> <p>-Introduzione nuovi insegnamenti</p> <p>-Variazioni del prezzo di copertina</p>
Compiti a casa	<p><i>a)</i> Diminuzione del carico nei giorni post- festivi;</p> <p><i>b)</i> Equa distribuzione dei compiti nell'arco della settimana;</p> <p><i>c)</i> Attività rispettose dei particolari ritmi di apprendimento;</p> <p><i>d)</i> Indicazione pratiche "su come studiare a casa".</p>	
Clima di classe	<p><i>a)</i> Accoglienza, collaborazione, rispetto delle idee altrui, gratificazioni;</p> <p><i>b)</i> Utilizzo di strategie adeguate: circle time (=assemblea di classe); cooperative learning(=apprendimento di gruppo), tutoring (azione di aiuto alunno/alunno e docente/alunno);</p>	<p>-Classi numerose e vivaci</p> <p>-Presenza di alunni problematici sul piano del comportamento</p>

	<p><i>c)</i> Forme di rappresentanza delle classi (incarichi di responsabilità, ecc.);</p> <p><i>d)</i> Rapporti disciplinari e comunicazione scritta alla famiglia;</p> <p><i>e)</i> Attuazione del regolamento di disciplina.</p>	
Verifica degli apprendimenti	<p><i>a)</i> Verifica sistematica al termine di ogni Unità di Apprendimento secondo modalità e strumenti definiti da ogni docente;</p> <p><i>b)</i> Comunicazione immediata dei risultati delle prove orali</p> <p><i>c)</i> Comunicazione dei risultati delle prove scritte entro una settimana dalla data della prova.</p>	
Sistema di valutazione	<p><i>a)</i> Adozione di parametri comuni per la misurazione e la valutazione;</p> <p><i>b)</i> informazione preventiva sui criteri di valutazione.</p>	
Recupero dello svantaggio scolastico	<p><i>a)</i> Interventi individualizzati (ore a completamento dell'orario di servizio);</p> <p><i>b)</i> Compresenze;</p> <p><i>c)</i> Differenziazione dei percorsi di apprendimento, calibrati ai bisogni individuali.</p>	
Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili	<p><i>a)</i> Progetto Educativo Individualizzato;</p> <p><i>b)</i> Docente di sostegno specializzato;</p> <p><i>c)</i> Continuità nella figura del docente di sostegno;</p> <p><i>d)</i> Incontri periodici del Gruppo H (almeno tre incontri all'anno).</p>	<p>-Difficoltà nel reclutamento</p> <p>-Trasferimento, nomina a tempo determinato</p>
Coordinamento didattico	<p><i>a)</i> Costruzione di percorsi di apprendimento a carattere interdisciplinare;</p> <p><i>c)</i> Comuni attività progettuali.</p>	
Assegnazione del personale docente alle classi	<p>Rispetto in ordine prioritario dei seguenti criteri:</p> <p><i>a)</i> Continuità didattica;</p> <p><i>b)</i> Anzianità di servizio nella scuola.</p>	
Aggiornamento del personale docente	<p><i>a)</i> Realizzazione delle attività di formazione previste nel P.O.F.</p>	Insufficiente assegnazione di fondi
Contratto formativo E' la dichiarazione	<p><i>a)</i> Assemblea di classe (mese di ottobre) per approfondire la conoscenza della</p>	

<p>esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Sulla sua base l'allievo deve conoscere il quadro delle conoscenze e abilità possedute, i possibili sviluppi da conseguire nel corso dell'anno scolastico e il percorso costruito per lui all'interno di ogni Unità di Apprendimento; il docente deve far conoscere preventivamente all'allievo l'offerta formativa e motivare il proprio intervento didattico; il genitore deve conoscere i percorsi di apprendimento ipotizzati per il proprio figlio, esprimere proposte e pareri, collaborare nelle attività</p>	<p>situazione socio-affettiva degli alunni; b) Riunione dei consigli di classe in seduta congiunta con i rappresentanti dei genitori (Dicembre - Marzo); c) Incontri Scuola-famiglia (Dicembre - Aprile); d) Incontri con i coordinatori delle classi per la consegna delle Schede di valutazione (Febbraio - Giugno); -e) Ora settimanale a disposizione per i ricevimento dei genitori (Elenco affisso all'Albo - Comunicazione scritta alle famiglie; f) Piano dell'Offerta Formativa (redazione entro il 30 settembre, consegna in copia sintetica ai genitori riuniti in Assemblea per l'elezione dei propri rappresentanti in seno ai Consigli di classe, affissione all'Albo entro il 30 Ottobre e successiva pubblicazione sul sito Web della scuola, copia depositata nell'ufficio del Dirigente Scolastico); g) Insieme delle Unità di apprendimento, concordato dai rispettivi Consigli di Classe entro la data della prima riunione prevista dal Piano delle attività scolastiche.</p>	
<p>Orario delle lezioni</p>	<p>a) Articolazione dell'orario di servizio su cinque giorni, salvo diverse richieste; b) Rispetto in forma prioritaria delle esigenze di natura didattica espresse dai docenti.</p>	<p>Impegni in più scuole</p>
<p>Piano delle attività scolastiche</p>	<p>a) Piano delle 40 ore; per l'attività di programmazione di inizio e fine anno e per le riunioni del Collegio dei Docenti; b) Piano delle 40 ore per le riunioni dei Consigli di Classe</p>	

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico
- modalità di comunicazione

<p>Iscrizioni</p>	<p>a) Nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero b) alla prima classe di scuola media tramite la scuola elementare</p>
-------------------	--

	<p><i>c)</i> Alla prima classe della scuola secondaria di secondo grado tramite la segreteria di questa scuola</p> <p><i>d)</i> Le domande sono acquisite agli atti della scuola immediatamente dopo la trasmissione da parte della Scuola predente</p> <p><i>e)</i> Le domande vengono formalizzate "a vista" con la presentazione del titolo di studio o del nulla-osta, se proveniente da altra scuola</p>
Rilascio certificati	<p>Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico</p> <p><i>a)</i> Entro il giorno successivo alla richiesta per quelli di iscrizione e frequenza</p> <p><i>b)</i> Entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per i certificati con votazione e/o giudizi</p> <p><i>c)</i> Entro cinque giorni lavorativi per i certificati di servizio del personale docente e A.T.A.</p> <p>diploma originale</p> <p><i>e)</i> Gli attestati e i certificati sostitutivi del diploma, in unico esemplare e validi fino al rilascio del diploma originale, sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali</p> <p><i>f)</i> I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio finale</p>
Trasparenza	<p><i>a)</i> A richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art. 60 del D.L.vo n. 196/2003. Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso sono consentite due modalità:</p> <p>-a.1 l'accesso informale mediante richiesta verbale</p> <p>-a.2 l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente.</p> <p>Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 20 giorni dalla presentazione della richiesta.</p> <p>Le eventuali irregolarità o incompletezze della richiesta vanno comunicate all'interessato entro 7 giorni.</p> <p><i>b)</i> L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto con rimborso dei soli costi di riproduzione (euro 0,05) mediante applicazione di marche da bollo</p>
Tempi di attesa agli sportelli	<p><i>a)</i> L'orario di apertura degli uffici al pubblico è il seguente: dalle ore 10:00 alle ore 12:00 di tutti i giorni; la Segreteria è aperta in orario pomeridiano nei giorni di lunedì e giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00</p> <p><i>b)</i> Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico tutti i giorni dalle ore 10:30 alle ore 12:30 o, in caso di impossibilità, su appuntamento telefonico</p>
Modalità di comunicazione	<p><i>a)</i> La scuola assicura all'utenza tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona in grado di fornire le informazioni richieste.</p>

	<p>b) Per le informazioni all'utenza sono predisposti una tabella dell'orario di servizio del personale dipendente, l'organigramma degli uffici e degli organi collegiali, l'organico del personale docente e ATA, gli Albi d'istituto, una bacheca sindacale e una per i genitori.</p> <p>c) Presso l'ingresso e gli uffici sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli stesse indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile.</p> <p>d) I collaboratori scolastici indossano, se disponibile, la divisa.</p> <p>e) Il regolamento di Istituto viene pubblicizzato mediante affissione all'Albo.</p> <p>f) La Scuola comunica con l'utenza anche attraverso la posta elettronica. L'utente invia le proprie richieste al seguente indirizzo di posta elettronica: paic86400r@istruzione.it entro il terzo giorno riceve riscontro secondo le medesime modalità su tutte le materie non soggette alla riservatezza e alle norme sulla privacy.</p>
--	--

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola individua, fissandone gli standard e garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità:

- Igiene
- Sicurezza
- Spazi interni ed esterni

Fattori di qualità	Standard di qualità
Igiene	I collaboratori scolastici garantiscono quotidianamente l'igiene di ambienti e servizi
Sicurezza	<p>La Scuola</p> <p>a) garantisce la vigilanza sui minori in caso di sciopero;</p> <p>b) stipula contratti di assicurazione a favore degli alunni per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche;</p> <p>c) sollecita gli enti preposti ad attivarsi per la sicurezza nei seguenti campi: antincendio, sicurezza degli impianti idrici, elettrici, di riscaldamento;</p> <p>d) garantisce il corretto rapporto di 1 a 15 tra numero degli insegnanti e numero degli alunni durante le visite guidate e i viaggi di istruzione;</p> <p>e) dispone, in caso di emergenza, di un piano di evacuazione.</p>
Spazi interni ed esterni	<p>La Scuola dispone di:</p> <p>a) Sala professori</p> <p>b) 18 aule per le normali attività didattiche, adeguatamente attrezzate per lo svolgimento delle lezioni</p> <p>c) Aula comune per le riunioni</p> <p>d) Aula comune per attività didattiche</p>

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"><i>e)</i> Aula Multimediale, attrezzata di un Server + 9 postazioni, scanner, stampanti, lavagna luminosa<i>f)</i> Archivio<i>g)</i> Teatro<i>h)</i> Laboratorio Musicale<i>i)</i> Biblioteca<i>l)</i> Laboratorio Scientifico<i>m)</i> Palestra coperta<i>n)</i> Servizi igienici adeguati<i>o)</i> Spazio esterno per l'attività sportiva<i>p)</i> Spazio esterno per il parcheggio delle automobili del personale scolastico |
|--|--|