|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Logo-blu** |  |
|  |  |  |

**DIREZIONE DIDATTICA STATALE II CIRCOLO QUARTO**Via Crocillo,154 80010 Quarto (NA)Tel/Fax 0818768503/0818060783
C.F.96013670631- C.M. NAEE23600Ge mail: naee23600g@istruzione.it
email pec: naee23600g@pec.secondocircolodiquarto.it

Web site: [www.secondocircolodiquarto.it](http://www.secondocircolodiquarto.it/)



Sommario

[INTRODUZIONE 3](#_Toc412450925)

[Cos’è la Carta dei Servizi 3](#_Toc412450926)

[Principi Ispiratori 3](#_Toc412450927)

[AREA CULTURALE E DIDATTICA 4](#_Toc412450928)

[I contenuti 4](#_Toc412450929)

[Accoglienza E Integrazione 4](#_Toc412450930)

[Verifiche Tipologie E Scadenze 5](#_Toc412450931)

[Comunicazioni Ad Alunni E Famiglie 5](#_Toc412450932)

[Regolarita’ servizio scolastico 6](#_Toc412450933)

[Assistenza Tecnica 6](#_Toc412450934)

[AREA AMMINISTRATIVA 6](#_Toc412450935)

[Orari di ricevimento 6](#_Toc412450936)

[Tempi di attesa 6](#_Toc412450937)

[Informatizzazione dei servizi 7](#_Toc412450938)

[Modalità di accesso alla documentazione 7](#_Toc412450939)

[Rapporti con soggetti esterni 7](#_Toc412450940)

[QUALITÀ DEL SERVIZIO 8](#_Toc412450941)

[Valutazione del servizio 8](#_Toc412450942)

[Norme di sicurezza e sistema antincendio 8](#_Toc412450943)

# **INTRODUZIONE**

## Cos’è la Carta dei Servizi

La carta dei servizi (art. 2 D.P.C.M. del 7 giugno 1995) descrive l’organizzazione della Scuola per garantire la migliore efficienza possibile del servizio scolastico.

Sono indicate le informazioni essenziali di carattere amministrativo, logistico, organizzativo al fine di esplicitare le regole caratterizzanti la vita dell’istituto.

## **Principi Ispiratori**

La carta dei servizi è un documento che ogni Pubblica Amministrazione è tenuta a fornire ai propri utenti. Essa ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana che promuove nellefinalità educative e nella operatività quotidiana.

L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno tutelando il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della persona e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Gli strumenti per garantire e attuare tali presupposti sono:

* Criteri trasparenti nella definizione e composizione delle classi.

Le classi vengono formate in modo da rispettare il più possibile i seguenti criteri:

* Il principio di equieterogeneità,
* Una distribuzione equilibrata tra bambini e bambine
* Eventuali altre esigenze espresse dalla famiglia.
* Servizi e risorse strutturali (palestre attrezzate per una vasta gamma di attività, biblioteca scolastica multimediale, laboratorio informatico, scientifico,musicale, linguistico e di ceramica, aula proiezioni, aule informatizzate) che non solo valorizzano l'offerta, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli alunni pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.
* Sportello di consulenza e iniziative per il diritto allo studio, per gli interventi asostegnodellesituazioni di disagio e svantaggio socio/culturale.
* Eliminazione delle barriere architettoniche. La struttura della scuola è pienamente accessibile da parte dei soggetti disabili.
* Attività di sostegno, recupero e tutorato finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico.
* Iniziative didattiche e culturali che sviluppano l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo.

# AREA CULTURALE E DIDATTICA

## I contenuti

La caratteristica del Secondo Circolo Didattico di Quarto è quella di fornire una preparazione culturale ad ampio spettro di contenuto. Il diverso peso delle materie nell'orario non corrisponde a gerarchie di importanza culturale.

La scuola considera fondamentale avvicinare gli alunni ai luoghi di particolare rilevanza storica, scientifica, culturale e anche a tale scopo orienta le uscite didattiche e i viaggi di istruzione favorendo, tra l'altro, iniziative di gemellaggio con altre Istituzioni Scolastiche. La scuola considera parte integrante della sua offerta educativa lo sviluppo della coscienza europea dei cittadini. A tale scopo sono finalizzate le esperienze di apprendimento linguistico con l'attivazione di percorsi di formazione di lingua inglese per il conseguimento delle competenze certificate in collaborazione con il Trinity College di Londra e con il contributo delle famiglie.

Essendo organicamente inseriti nel piano didattico, uscite didattiche e scambi rientrano nel computo dei giorni di lezione. Vengono perciò organizzati dai Consigli di interclasse/intersezione tutte le volte che le risorse della scuola e le caratteristiche del lavoro in corso nelle classi lo permettono. Il percorso ottimale prevede che ciascuna classe possa alternare, negli anni, esperienze di tipo scientifico/ naturalistico ed esperienze di scambi e/o viaggi. Uscite e scambi sono deliberate del Consiglio di Circolo.

## Accoglienza E Integrazione

Lascuola favorisce l'accoglienza e l'inserimento degli alunni rendendo l’ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio.

Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola ponendo particolare riguardo alle classi iniziali, attraverso i seguenti strumenti

* **Incontro di presentazione,** all'inizio dell'anno scolastico, con gli alunni e i genitori delle classi prime.
* **Progetto Accoglienza** nuovi iscritti.
* Attività di sostegnoe recupero per gli alunni in difficoltà

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli alunni di lingua madre diversa dall'italiano.

## Verifiche Tipologie E Scadenze

Il piano annuale delle verifiche prevede la somministrazione di prove in ingresso al fine di verificare il possesso dei pre-requisiti, una prova in itinere e una finale per il primo quadrimestre, una prova in itinere e una finale per il secondo quadrimestre Il risultato di tutte le prove viene comunicato alle famiglie nel corso di incontri scuola/famiglie opportunamente organizzati in orario pomeridiano. Gli esiti delle prove finali quadrimestrali, vengono comunicati tramite il Documento di Valutazione.

## Comunicazionia ad Alunni e Famiglie

Tutte le comunicazioni alle famiglie avvengono per il tramite del libretto scolastico, distribuito alle famiglie all'inizio dell'anno scolastico al fine anche di giustificare le assenze, chiedere permessi, comunicazioni varie, e/o con note della direzione distribuite a ciascun alunno mediante un quaderno di collegamento. Le date delle riunioni del Consiglio di Interclasse vengono comunicate ai rappresentanti dei genitori mediante circolare del Dirigente Scolastico. La scuola si impegna a dare la comunicazione con un congruo anticipo. Ogni informazione e iniziativa dell'Istituzione Scolastica viene regolarmente pubblicata anche sul sito web della Scuola all'indirizzo: [wvw.secondocircolodiquarto.it](http://wvw.secondocircolodiguarto.it) I colloqui con gli insegnanti vengono opportunamente calendarizzati dall'Istituzione Scolastica; ciascun insegnante, qualora ne avesse necessità o le circostanze lo richiedano, può decidere di convocare direttamente i genitori degli alunni loro affidati informando preventivamente il Dirigente Scolastico e concordando con gli uffici di segreteria le modalità di incontro.

## **Regolarita’ Servizio Scolastico**

La scuola controlla la regolarità della frequenza degli alunni (assenze, ritardi, uscite anticipate). Le modalità di tale controllo sono indicate nel Regolamento di Circolo

Il servizio di vigilanzaè garantito in orario scolastico dal personale docente e non docente nell'ambito delle proprie mansioni e del proprio orario di lavoro

In caso di scioperio di assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, la scuola si impegna a fornire informazioni adeguate agli alunni e alle famiglie

In caso di imprevistidi qualsiasi natura la scuola si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza garantendo, nei limiti del possibile, la regolarità del servizio e della vigilanza e l'informazione alle famiglie.

## Assistenza Tecnica

L’utilizzo della aule speciali e dei laboratori durante l’attività didattica è gestito con normale prenotazione, o fissato da calendarizzazione sin dall’inizio dell’anno scolastico. Tale utilizzo è altresì supportato dall’assistenza di personale qualificato (sia in organico, sia nominato annualmente).

# AREA AMMINISTRATIVA

## Orari di ricevimento

L’orario della segreteria verrà stabilito annualmente dopo la consueta prima assemblea dei collaboratori amministrativi.

Nell'orario stabilito per il pubblico, il personale dell'ufficio è disponibile ad un immediato riscontro delle richieste e dell'avvio di eventuali pratiche.

L'ufficio di Direzione riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

Per conferire con il Dirigente Scolastico occorre fissare un appuntamento e comunque è possibile conferire con un suo delegato: collaboratore - vicario.

## Tempi di attesa

L' espletamento delle pratiche avrà un tempo adeguato alla loro complessità e precisamente:

* Rilascio di certificati di iscrizione e frequenza entro il tempo massimo di tre (3)giorni lavorativi da quello della richiesta;
* Rilascio di nulla-osta entro il quinto (5) giorno lavorativo da quello della richiesta;
* Rilascio certificati di servizio del personale docente e ATA entro il quindicesimo (15) giorno lavorativo da quello della richiesta;
* Rilascio di dichiarazione ad uso amministrativo gg. 5
* Rilascio di documenti di valutazione anno in corso gg. 5

In caso di particolare urgenza, il rilascio dei certificati potrà avvenire previo accordo anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico.

La procedura di iscrizione alle classi e alle sezioni si svolge mediante colloquio personalizzato di un genitore con un addetto dell'ufficio, che raccoglierà le informazioni utili da inserire nel fascicolo personale e guiderà gli stessi nella compilazione dei documenti (anche autocertificazioni), pertanto i tempi non possono essere codificati in modo rigido.

## Informatizzazione dei servizi

Al fine di migliorare e rendere più celere il servizio sarà curata l'informatizzazione dei servizi di segreteria, attivando tutte le procedure mediante l'utilizzo di appositi software. Verranno predisposti, per le varie, richieste moduli caratterizzati da un linguaggio semplice e chiaro. Il personale di segreteria è pronto a dare assistenza e consulenza incaso di difficoltà nella compilazione dei moduli.

## Modalità di accesso alla documentazione

Per quanto riguarda le modalità d'accesso alla documentazione della scuola, esse sono determinate dalla Legge n. 241/90 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto d'accesso ai documenti amministrativi").

## **Rapporti con soggetti esterni**

I rapporti con l'esterno saranno caratterizzati dalla massima correttezza. In particolare i rapporti con gli Enti Pubblici saranno improntati alla reciproca collaborazione e alla tempestiva risoluzione delle varie pratiche sia relative ai docenti, sia relative agli alunni.

I rapporti con i privati(fornitori) sono regolati dalle normative vigenti (art. 34 del D.I. 28/05/75). Al fine di assicurare la massima trasparenza e correttezza nell'azione amministrativa si evidenziano i particolari accorgimenti propedeutici all'individuazione e alla scelta della ditta contraente che verranno adottati durante la gara posta in essere al fine di consentire al C.d.l. di deliberare gli acquisti secondo quanto previsto dalla normativa: nella lettera-invito, da trasmettere alle ditte ritenute idonee alla fornitura, sarà precisato che le offerte devono essere presentate in busta sigillata. L'apertura delle buste e la valutazione dei preventivi avranno luogo contestualmente per tutte le offerte presentate a cura della giunta esecutiva salvo diversa indicazione del C.d.l.

La Scuola si impegna inoltre ad agevolare le attività extra -scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, nei limiti della normativa vigente.

Il Secondo Circolo Didattico di Quarto considera la trasparenza una condizione fondamentale per garantire la partecipazione democratica e la corretta gestione del servizio pubblico.

A tale proposito individua i seguenti strumenti principali:

* Gli Organi collegiali: Consiglio di Circolo, Consigli di Classe
* I Verbali del Consiglio di Circolo e del Collegio Docenti, consultabili a richiesta in Presidenza.
* La Bacheca generale di Circolo rivolta agli utenti e al personale della scuola
* Il Sito Web [vwwv.secondocircolodiquarto.it](http://vwwv.secondocircolodiquarto.it)

# **QUALITÀ DEL SERVIZIO**

## **Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel POF

## Norme di sicurezza e sistema antincendio

Gli standard di adeguamento alle misure antincendio, e in generale di sicurezza, sono in via di identificazione e di completamento attraverso interventi delle Amministrazioni Locali; tuttavia, gli edifici sono già dotati di un sistema antincendi**o** (estintori, bocchette interne ed esterne, porte d’uscita con maniglie antipanico, ecc.) efficiente e periodicamente controllato dagli enti competenti.