

**Scuola Secondaria di I Grado
“MERLIANOTANSILLO”**

**Via Seminario, 68 - 80035 - Nola (NA) - Tel. 0818231231 - Fax 0815120007
Distretto n. 30 – Cod. mec. NAMM622004 - C.F. 92018480639 –**

**E-mail: namm622004@istruzione.it ; pec: namm622004@pec.istruzione.it web site
: <http://www.merliano-tansillo.it>**

CARTA DEI SERVIZI

La Scuola Secondaria di I grado “Merliano-Tansillo” di Nola esprime, con la Carta dei Servizi, il proprio impegno con i cittadini a mantenere buoni standard di qualità nell’impegno pedagogico e didattico, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati. La Carta è valida per tutte le Scuole di giurisdizione, descrive la strategia, fornisce informazioni generali sui servizi erogati nei diversi canali, definisce gli impegni e ulteriori notizie utili a facilitare la relazione con l’utenza, contiene inoltre i dati descrittivi dell’istituzione. Per una visione e comprensione più completa è, tuttavia, necessario che l’interessato legga e si documenti su tutte le nostre Carte tra di esse integrate (PTOF, Regolamento d’Istituto, Regolamento di disciplina degli Alunni, Patto Educativo di Corresponsabilità, Piano delle attività).

La carta dei servizi è disponibile presso la segreteria e sul sito internet :

<http://www.merliano-tansillo.it>

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della scuola, di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7.6.1995, insieme al Piano Triennale dell’Offerta Formativa dell’Istituto (P.T.O.F.), al Regolamento, al Patto Educativo di Corresponsabilità e al Piano annuale delle attività, costituisce l’esplicitazione dei modi con cui, nella Scuola Secondaria di I grado “Merliano-Tansillo” di Nola, si concretizzano le offerte formative e si tutelano i diritti degli alunni e degli utenti, con il fine di raggiungere gli obiettivi culturali ed educativi che le Nuove Indicazioni Nazionali del 2012 e le leggi scolastiche vigenti assegnano alla scuola nei suoi diversi gradi. La “Carta”, ispirandosi ai principi fondamentali della Costituzione Italiana, in particolare agli articoli 3, 33 e 34 è, quindi, il documento che definisce e rende noti all’utenza i principi fondamentali ai quali la scuola ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale . La Carta si articola in 6 parti.

1 – UGUAGLIANZA

All’interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, di etnia, di religione, di opinione politica.

2 – IMPARZIALITA’ E REGOLARITA’

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola si impegna a garantire la vigilanza nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

3 – ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

La scuola favorisce l’accoglienza dei genitori e degli alunni con particolare riguardo alle fasi d’ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Attraverso il collegamento con i Servizi Sociali e gli Enti Locali, la scuola pone in essere le azioni adatte ad avviare a soluzione le problematiche relative agli alunni in situazione di svantaggio psicofisico e agli stranieri.

Il servizio scolastico è improntato al pieno rispetto dei diritti e dei doveri degli alunni.

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 fra le istituzioni scolastiche statali e non dello stesso tipo. L’obbligo scolastico è assicurato con interventi di controllo della frequenza scolastica e di prevenzione dell’evasione della

dispersione scolastica.

5 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA, RISERVATEZZA DEI DATI

La Carta dei Servizi rappresenta un'occasione significativa per realizzare quella gestione partecipata della scuola voluta dai Decreti Delegati del 1974, che hanno disegnato la scuola come "Comunità educante", costituita dal Personale scolastico, dagli Enti Locali, dai Genitori, dagli Alunni e dalle altre Istituzioni e Associazioni socio-culturali esistenti nel nostro Territorio (musei, teatri, percorsi ambientali, percorsi didattici), al fine di offrire un servizio pubblico di buona qualità e di valorizzazione del territorio. La scuola attua procedimenti di protezione dei dati personali, rispettosi della riservatezza di ognuno, sia dell'utenza minorile che adulta, sia del personale dipendente, secondo quanto richiesto dalle vigenti disposizioni di legge in materia di "privacy" (Legge n.675 del 31.12.'96).

6 – LIBERTA' DI INSEGNAMENTO, DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è riconosciuta ai docenti e si esplica in scelte metodologiche e didattiche autonome ma competenti ed efficaci, nel rispetto dei diritti degli alunni e della loro personalità in sviluppo, nell'assunzione delle decisioni collegiali nel dovuto rispetto delle scelte educative della famiglia. Per perseguire il raggiungimento di tali finalità, la scuola promuove e favorisce l'aggiornamento del personale scolastico, privilegiando per i docenti le iniziative specificatamente deliberate dal Collegio dei Docenti, quelle promosse dall'Amministrazione scolastica e quelle proposte da Enti e Associazioni culturali e professionali, autorizzate dal Ministero P.I.

INDICE

1. L'area didattica

2. I servizi amministrativi

3. Le condizioni ambientali della scuola

4. La procedura di reclami e la valutazione del servizio

5. Attuazione

1) AREA DIDATTICA - La scuola, grazie alle competenze professionali del personale e la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative. Pertanto si impegna a garantire il raggiungimento degli obiettivi educativi e delle competenze istituzionali previste per ciascuna area di insegnamento.

La programmazione delle attività educative si esplica nel PIANO TRIENNALE DELL' OFFERTA FORMATIVA (PTOF), elaborato con il contributo degli Organi Collegiali, della Commissione preposta e del Dirigente Scolastico.

La programmazione educativa e didattica, elaborata dagli insegnanti e approvata dal Collegio dei Docenti, indica i percorsi formativi, relativamente a finalità educative ed obiettivi didattici.

La scuola, ispirandosi ai principi dell'autonomia e della flessibilità (legge 275/1999) e sulla base delle proprie risorse umane ed economiche, pone in essere tutta una serie di strategie educative, didattiche ed organizzative che mirano al benessere di quanti vi operano: professionisti ed utenti.

Elabora, infine, le attività riguardanti l'orientamento, i progetti, l'integrazione, il recupero e il sostegno.

La programmazione è esplicitata nel PTOF e consultabile nel sito dell'istituzione scolastica.

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.

La scelta dei libri di testo viene effettuata sulla base della programmazione educativa e didattica, privilegiando testi che siano :

- adeguati al bagaglio culturale dei ragazzi ;
- chiari nel linguaggio, aggiornati e completi nei contenuti ;
- semplici e accattivanti nella grafica ;
- contenuti nel prezzo;
- suddivisi in fascicoli se si tratta di volumi triennali ;
 - rispettosi delle normative riguardanti il peso.

- Scaricabili in formato digitale

2 . SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, nell'ambito dei servizi amministrativi, i fattori di qualità , fissa e pubblica gli standard, garantendone l'osservanza e il rispetto, nell'ambito di un piano di miglioramento da effettuare nel triennio.

1. I fattori di qualità comprendono:

- Trasparenza
- Celerità nelle procedure
- Flessibilità degli orari d'ufficio
- Informatizzazione dei servizi di segreteria

2. Nei tempi e secondo le modalità previste dalla normativa vigente, gli stampati per le iscrizioni vengono messi a disposizione dell'utenza interna all'Istituto, con apposita comunicazione alle famiglie.

3. La Segreteria garantisce lo svolgimento del completamento della pratica di iscrizione alle classi/sezioni, in un tempo che di norma non supera i 10 minuti.

4. Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di funzionamento della segreteria entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi.

5. Gli attestati e i documenti sostitutivi dei Diplomi sono consegnati a vista in tempi minimi, comunque a partire da non oltre il 3° giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

6. I Documenti di Valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati entro la seconda metà di giugno;

7. L'Ufficio di Segreteria funziona dal lunedì al venerdì. La D.S.G.A. riceve il martedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

8. Gli uffici sono aperti al pubblico secondo il seguente calendario:

- Martedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00;
- Mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00;
- Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00;

Nei periodi delle iscrizioni, si valuterà un orario flessibile.

9. Il Dirigente Scolastico riceve il Martedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 ed il Giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00. In caso di necessità, il D.S. riceve previo appuntamento.

10. Durante l'anno scolastico verranno effettuati, secondo quanto deliberato dal Consiglio di Istituto, in attuazione delle vigenti norme, alcuni giorni di chiusura degli Uffici, in date nelle quali già sono sospese le attività scolastiche. Tali chiusure sono opportunamente e preventivamente comunicate all'utenza.

11. La Scuola assicura all'utenza tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno efficienza di informazioni, tramite le seguenti modalità nelle risposte: nome dell'Istituto, nome e qualifica di chi risponde, chiara informazione relativamente alla persona o ufficio in grado di fornire le informazioni richieste

12. Durante l'anno scolastico verranno effettuati, secondo quanto deliberato dal Consiglio di Istituto, in attuazione delle vigenti norme, alcuni giorni di chiusura degli Uffici, in date nelle quali già sono sospese le attività scolastiche. Tali chiusure sono opportunamente e preventivamente comunicate all'utenza.

13. La Scuola assicura all'utenza tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno efficienza di informazioni, tramite le seguenti modalità nelle risposte: nome dell'Istituto, nome e qualifica di chi risponde , chiara informazione relativamente alla persona o ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

14. La Scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare tali spazi sono così predisposti: Albo di Istituto per la tabella orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, orario del personale A.T. A.), organigramma degli Uffici (Presidenza e Segreteria), organigramma degli Organi Collegiali, organico del personale docente e A.T.A. Inoltre è visibile la bacheca sindacale.

3.CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni di igiene e di sicurezza della nostra Istituzione garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e il personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La Scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture e impianti tecnologici a norma) ed esterna.

All'interno della struttura scolastica avvengono effettuate, periodicamente, esercitazioni relative alle procedure di Sicurezza (Piano di Evacuazione).

4 . PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Scuola si adopera per una fattiva e costruttiva collaborazione con le famiglie, proponendosi di chiarire direttamente con gli interessati eventuali problematiche emergenti. In caso di mancato chiarimento è possibile presentare reclamo scritto e sottoscritto attraverso istanze depositate personalmente e protocollate agli atti dell'I.S. che contengano la precisa e comprovata identità.

In questo senso il Dirigente Scolastico:

- avvia i procedimenti del caso secondo le vigenti norme di Legge;
- stila annualmente una relazione analitica di tutte le procedure attivate da inserire in quella più generale del Consiglio di Istituto.

Al termine di ogni anno scolastico viene approntato un questionario, rivolto ai docenti, relativo ai Progetti di Istituto, al fine di verificare l'efficacia dei progetti stessi e la loro validità.

5 . ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute in questa Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificative in materia, contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

I criteri di attuazione della presente Carta sono modificabili laddove non compatibili con le apposite direttive, eventualmente impartite dal Ministero della Pubblica Istruzione.

Approvato dal Consiglio di Istituto con delibera n. 166 del 15/10/2017

Modificato e/o integrato con delibera del Consiglio di istituto n. 200 del 09/10/2018