



**I.C. 3 "Karol Wojtyła"**  
via Salvemini - 80022 Arzano - Napoli -  
☎ 0817311069 Fax: 08119562349

✉ [NAIC8FS008@istruzione.it](mailto:NAIC8FS008@istruzione.it) - [www.ic3karolwojtyla.gov.it](http://www.ic3karolwojtyla.gov.it)



UNI-EN-ISO 9004:2009

prot. n° 1087 / 2017 del 8-3-17

## **Carta dei Servizi** **Approvata con Delibera n. 20 del Consiglio d'Istituto del 07/03/2017**

### ***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: [naic8fs008@istruzione.it](mailto:naic8fs008@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:

1. UGUAGLIANZA
2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ
3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE
4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA
5. PARTECIPAZIONE
6. EFFICACIA ED EFFICIENZA
7. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO
8. 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:

1. Continuità
  - a. Orientamento
  - b. Libri di testo
  - c. Compiti a casa
  - d. Clima di classe
2. Verifica degli apprendimenti - Sistema di valutazione
3. Recupero dello svantaggio scolastico
4. Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili Coordinamento didattico
5. assegnazione dei docenti alle classi
6. Aggiornamento del personale docente
7. Contratto formativo
8. Orario delle lezioni
9. Piano annuale delle attività scolastiche

Fattori di qualità	Standard	Fattori esterni che possono impedire il mantenimento degli standard
Continuità	Formazione delle 1 <sup>a</sup> classi/sezioni con gruppi equilibrati tra di loro ed eterogenei al loro interno	-Iscrizioni tardive
Orientamento	<b>a)</b> Predisposizione di un apposito progetto (vedi PTOF); <b>b)</b> Distribuzione di materiale informativo; <b>c)</b> Incontri con rappresentanti delle scuole secondarie di II grado	
Libri di testo	<b>a)</b> Adozione di criteri comuni per la scelta dei libri di testo: leggibilità, modernità, efficace apparato didattico; <b>b)</b> Accorgimenti per evitare un sovraccarico di materiali da trasportare nella stessa giornata; <b>c)</b> Contenimento del costo entro il previsto tetto massimo complessivo di spesa mediante adozioni anche in formato digitale.	-Libertà di scelta del docente - Dimenticanze da parte degli alunni Variazioni del prezzo di copertina
Compiti a casa	<b>a)</b> Equa distribuzione dei compiti	

	nell'arco della settimana; <b>b)</b> Attività rispettose dei particolari ritmi di apprendimento;	
Clima di classe	<b>a)</b> Accoglienza, collaborazione, rispetto delle idee altrui, gratificazioni; <b>b)</b> Utilizzo di strategie adeguate: cooperative learning (=apprendimento di gruppo), tutoring (azione di aiuto alunno/alunno e docente/alunno);	
Verifica degli apprendimenti	Verifica sistematica secondo modalità e strumenti definiti nel PTOF	
Sistema di valutazione	<b>a)</b> Adozione di parametri comuni per la misurazione e la valutazione; <b>b)</b> Informazione preventiva sui criteri di valutazione.	
Recupero dello svantaggio scolastico	<b>a)</b> Interventi individualizzati, Attività di recupero, peer to peer tra studenti; <b>b)</b> Compresenze; <b>c)</b> Differenziazione dei percorsi di apprendimento, calibrati ai bisogni individuali.	
Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili	<b>a)</b> Progetto Educativo Individualizzato; <b>b)</b> Docente di sostegno specializzato; <b>c)</b> Continuità nella figura del docente di sostegno, se possibile; <b>d)</b> Incontri periodici del Gruppo H	Difficoltà nel reclutamento - Trasferimento, nomina a tempo determinato
Sostegno alunni BES	PDP (Piano Didattico Personalizzato)	
Coordinamento didattico	<b>a)</b> Costruzione di percorsi di apprendimento a carattere interdisciplinare; <b>c)</b> Attività progettuali.	
Assegnazione del personale docente alle classi	Rispetto dei criteri deliberati dal C.d.I	
Aggiornamento del personale	<b>a)</b> Realizzazione delle attività di formazione previste nel P.T.O.F. e Piano Triennale della Formazione del Personale	-Insufficiente assegnazione di fondi
Programmazione di classe concordata	a) Riunione dei consigli di classe in seduta congiunta con i rappresentanti dei genitori	

	b) Incontri Scuola-famiglia c) Ora settimanale a disposizione per il ricevimento dei genitori (Elenco pubblicato sul sito) previo appuntamento; d) Piano Triennale dell'Offerta Formativa	
Orario delle lezioni	Articolazione dell'orario su cinque giorni	
Piano delle attività scolastiche	Piano pubblicato sul sito web: <a href="http://www.ic3karolwojtyla.gov.it/">http://www.ic3karolwojtyla.gov.it/</a>	

### 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
- modalità di comunicazione

Tempi Procedimentali	I Tempi procedimentali nell'Area Amministrazione Trasparente della Scuola all'indirizzo:  <a href="http://www.ic3karolwojtyla.gov.it/amm-trasparente/tempi-procedimentali/">http://www.ic3karolwojtyla.gov.it/amm-trasparente/tempi-procedimentali/</a>
Trasparenza	Vedi Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità e il Regolamento dell'Accesso agli Atti ed Accesso Civico pubblicati nell'area Amministrazione Trasparente:  <a href="http://www.ic3karolwojtyla.gov.it/amm-trasparente/ptti-20162018/">http://www.ic3karolwojtyla.gov.it/amm-trasparente/ptti-20162018/</a>  <a href="http://www.ic3karolwojtyla.gov.it/amm-trasparente/accesso-civico/">http://www.ic3karolwojtyla.gov.it/amm-trasparente/accesso-civico/</a>
Modalità di comunicazione	<b>a)</b> L'orario di apertura degli uffici al pubblico è il seguente: martedì, mercoledì, venerdì dalle ore 11:30 alle ore 14:00 di tutti i giorni; <b>b)</b> Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico dal Lunedì al Venerdì previo appuntamento telefonico La scuola assicura all'utenza tempestività del

	<p>contatto telefonico</p> <p><b>d)</b> La Scuola comunica con l'utenza anche attraverso la posta elettronica:  <a href="mailto:naic8fs008@istruzione.it">naic8fs008@istruzione.it</a></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

<b>Igiene</b>	I collaboratori scolastici e gli ex LSU garantiscono quotidianamente l'igiene di ambienti e servizi
<b>Sicurezza</b>	<p>La Scuola</p> <p><b>a)</b> garantisce la vigilanza sui minori;</p> <p><b>b)</b> stipula contratti di assicurazione a favore degli alunni per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche;</p> <p><b>c)</b> sollecita gli enti preposti ad attivarsi per la sicurezza nei seguenti campi: antincendio, sicurezza degli impianti idrici, elettrici, di riscaldamento;</p> <p><b>d)</b> 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><b>e)</b> dispone, in caso di emergenza, di un piano di evacuazione.</p>
<b>Spazi interni ed esterni</b>	<p>La Scuola dispone di:</p> <p>plesso Salvemini: 32 aule attrezzate (27 dotate di LIM), servizi igienici adeguati, una palestra coperta attrezzata, spazi esterni</p> <p>plesso Volpicelli: 26 aule attrezzate (20 dotate di LIM), servizi igienici adeguati, aula informatica, aula musica, una palestra coperta attrezzata, Teatro, spazi esterni</p>

Il dirigente scolastico

Prof.ssa Maria Vinci

