



**Ministero
dell'Istruzione
dell'Università e
della Ricerca**



**1° Circolo Didattico di Pozzuoli
"Guglielmo Marconi"**
C.so Umberto I 125 b
80078 Pozzuoli (NA)
Segreteria: tel e fax 0813031244
E-mail: naee16600e@istruzione.it
Web: www.1circolopozzuoli.it



**Polo Qualità
Napoli**



Unione Europea

CARTA dei SERVIZI

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G. U. n.138 del 15/6/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi che è un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

ANNO SCOLASTICO 2018 - 2019

LA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

La Carta dei Servizi è la "Carta d'Identità" di ogni istituzione scolastica, è un documento attraverso il quale la scuola si descrive in tutti i suoi aspetti didattici, organizzativi, amministrativi partendo dalle specifiche situazioni socio-ambientali.

Il 1° Circolo Didattico di Pozzuoli esprime con la Carta dei Servizi il proprio impegno con i cittadini a mantenere elevati standard di qualità nella ricerca-azione pedagogica, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati. Essa descrive la strategia, fornisce informazioni generali sui servizi erogati nei diversi canali, definisce gli impegni e ulteriori notizie utili a facilitare la relazione con i clienti, contiene i livelli di prestazione e i dati descrittivi del Circolo. 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, ecc.). La Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet: www.1circolopozzuoli.it

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 del Circolo (P.T.O.F.), al Regolamento, al Patto Educativo di Corresponsabilità ed al Piano Annuale delle Attività, costituisce l'esplicitazione dei modi con cui, nel nostro Istituto, si concretizzano le offerte formative e si tutelano i diritti degli alunni e dei genitori, per raggiungere gli obiettivi culturali ed educativi che le Indicazioni Nazionali e le leggi scolastiche assegnano alla scuola nei suoi diversi gradi. La "Carta" 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. Si articola in 3 parti riguardanti:

1. Gli aspetti amministrativi
2. Gli aspetti organizzativi
3. Gli aspetti didattici

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione gli articoli 2, 3, 33 e 34 della Costituzione e la Carta Internazionale dei Diritti del fanciullo del 1989, oltre alla legge n. 241/90. I *principi fondamentali* riguardano il riconoscimento dei diritti individuali della persona, l'uguaglianza, l'imparzialità e la regolarità dei servizi, l'accoglienza e l'integrazione per tutti gli alunni, il diritto di scelta, l'obbligo scolastico e la frequenza, l'efficienza, la trasparenza, la riservatezza dei dati personali, la libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

A. Uguaglianza

Il servizio scolastico, fornito dal 1° Circolo Didattico di Pozzuoli, è improntato al rispetto dell'individuo, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

B. Imparzialità e regolarità

Alla base dei comportamenti di tutti gli operatori scolastici sono poste l'obiettività e l'equità. Il servizio scolastico è erogato con regolarità e continuità, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e sia pure nel rispetto delle disposizioni contrattuali in materia di diritti sindacali.

C. Accoglienza e integrazione

Il Circolo si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, a promuovere l'inserimento e la migliore integrazione sostenibile di tutti gli alunni nella vita scolastica nel rispetto di ogni diversità. Particolare riguardo viene riservato agli alunni diversamente abili ed extracomunitari attraverso la progettazione e l'attuazione di specifiche iniziative.

D. Obbligo scolastico e controllo della frequenza

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza garantiscono il diritto allo studio del minore e sono assicurati con interventi di sensibilizzazione verso gli alunni e le famiglie, con azioni di prevenzione e con monitoraggio dell'evasione e della dispersione scolastica interessando, all'occorrenza, i Servizi Sociali del Comune di Pozzuoli. I genitori degli alunni, a seguito di accoglimento della Domanda d'Iscrizione, sono contrattualmente impegnati a rispettare gli orari previsti dal Regolamento scolastico per il funzionamento didattico e i turni della scuola statale dell'infanzia (da loro prescelti per la frequenza), senza possibilità di ottenere orari di comodo. La mensa è assicurata come diritto, dal Comune di Pozzuoli, soltanto ai bambini della Scuola d'Infanzia che frequentino anche il turno pomeridiano. I genitori degli alunni di Scuola Primaria, in quanto scuola dell'obbligo, sono impegnati a rispettare con più rigorosa disciplina gli orari delle lezioni. Le domande d'iscrizione nei loro contenuti e opzionalità s'intendono convalidate per l'intera durata del corso, salvo facoltà di modifica entro il termine annuale di scadenza delle iscrizioni.

E. Partecipazione, efficienza, trasparenza, riservatezza 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 Flegreo, al fine di offrire un servizio pubblico di buona qualità. Il 1° Circolo favorisce tutte quelle attività extrascolastiche che promuovono in città una significativa formazione culturale, sociale e civile degli alunni, utilizzando o favorendo la concessione in uso (col rilascio del "previo assenso" ai sensi del T.U. D.L. g.vo n. 247/'94) delle strutture scolastiche esistenti. Per una informazione completa e trasparente, vengono adottate procedure atte a promuovere forme di partecipazione diretta e responsabile (Sito web: www.1circolopozzuoli.it, Assemblee, Open day, ecc...). La scuola attua procedimenti di protezione dei dati personali rispettosi della

riservatezza di ognuno, sia dell'utenza minorile che adulta e sia del personale dipendente, anche attivando a tal proposito sessioni di informazione e corsi di formazione per il personale come richiesto dalle vigenti disposizioni di legge in materia di "privacy".

F. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento è riconosciuta al docente 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, garantisce ed organizza 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 M.I.U.R.

PARTE I: AREA DIDATTICA

Il 1° Circolo Didattico di Pozzuoli, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il consenso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle sue attività educative (P.T.O.F.) e s'impegna a garantirne l'adeguatezza in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni. La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della "*mission*" della scuola. Essa 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 direzione didattica individua ed elabora gli strumenti per garantire il raggiungimento di tali finalità attraverso la predisposizione dei seguenti documenti:

- **Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.)** a cura del Collegio Docenti:
Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto. Il PTOF viene pubblicato sul sito web della scuola.
- **Progettazione Educativa/Didattica** di sezione e/o di classe a cura dei docenti dell'equipe pedagogica: La progettazione didattica, elaborata dai docenti della classe o della sezione, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel PTOF. La stessa è presentata al consiglio di interclasse, di intersezione e di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

- **Patto Educativo di corresponsabilità** a cura del Collegio dei Docenti. All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza, generalmente il primo incontro del mese di settembre, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità. Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola / famiglia / territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo. I docenti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico). I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli, pertanto, hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito e all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

- **Regolamento di Circolo** a cura del Consiglio di Circolo

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- > organi collegiali;
- > vigilanza sugli alunni;
- > comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- > regolamento di disciplina;
- > uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- > conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- > organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

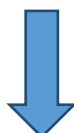
- **Piano Annuale delle Attività**, predisposto dal Dirigente scolastico ed approvato dal Collegio dei Docenti.

Le forme, i contenuti e le finalità di tali documenti sono da considerarsi non isolatamente ma in modo sinergico e complementare.

INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI FORMATIVI

INDIVIDUAZIONE DELLE FINALITA'

- ❖ Promuovere l'alfabetizzazione culturale
- ❖ Valorizzare le diversità sociali, etniche e culturali per una reale integrazione sociale
- ❖ Prevenire forme di situazioni a rischio e di dispersione scolastica
- ❖ Sviluppare la convivenza democratica
- ❖ Educazione alla formazione dell'uomo e del cittadino



INDIVIDUAZIONE DEGLI OBIETTIVI

- > Autonomia
- > Identità
- > Capacità critica
- > Capacità riflessiva
- > Creatività
- > Equilibrio affettivo

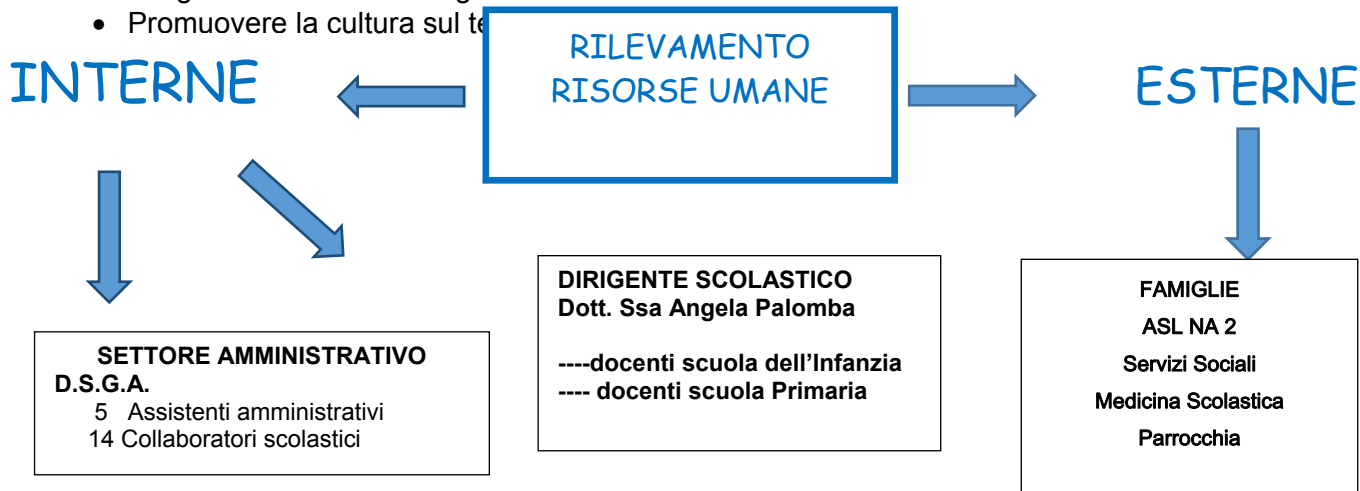


INDIVIDUAZIONE DELLE STRATEGIE METODOLOGICHE



FINALITÀ:

- Prevenire ed individuare situazioni di svantaggio
- Integrare culture e stili cognitivi diversi
- Promuovere la cultura sul territorio



VERIFICA DELL' ITINERARIO



QUESTIONARI:

- ◆ Test
- ◆ Progetti
- ◆ Manifestazioni

QUESTIONARI:

- ❖ TEST
- ❖ PROGETTI
- ❖ MANIFESTAZIONI



TEMPI:

- ❖ BIMESTRALI: la progettualità di interclasse/intersezione
- ❖ SETTIMANALI: la progettualità del team di classe/sezione

PARTE II : SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi consistono in tutti quegli atti e comportamenti che mettono in rapporto l'istituzione scolastica con gli utenti e viceversa. Essi vengono svolti dal personale A.T.A. in generale e dal personale di segreteria in particolare. Il 1° Circolo Didattico di Pozzuoli, come fattore di qualità dei servizi amministrativi, garantisce e adotta comportamenti improntati alla trasparenza, allo snellimento burocratico ed alla cortesia.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuato " a vista " nei giorni e nell'orario di ricevimento della segreteria. E' inoltre possibile scaricare tali moduli dal sito della scuola.
- La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi / sezioni contestualmente alla consegna delle domande.
- Il rilascio dei certificati viene effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della segreteria: entro 5 giorni dalla domanda per quelli di iscrizione e di frequenza degli alunni; entro 5 giorni per quelli di servizio dei docenti.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.

- Per le pratiche del personale in servizio, trasferimenti, mutui, prestiti, assegni nucleo familiare, autentica firme, inoltro istanze, gg. 2 dalla richiesta.
- Per l'accesso alla documentazione (Legge 241/90) gg. 30 dalla domanda dell'interessato in carta semplice.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA SEGRETERIA:

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO:

lunedì, mercoledì e venerdì: ore 10.30/12.30

martedì e giovedì: ore 14.30/15.30

Segreteria e Presidenza c/o plesso D. Fatale - Corso Umberto I, n° 125/b - Pozzuoli

tel. e fax 0810082649

Presidenza c/o plesso "G. Marconi"- Viale Capomazza, 1- Pozzuoli

PEO: naee16600e@istruzione.it

PEC: naee16600e@pec.istruzione.it

IL DIRIGENTE SCOLASTICO RICEVE PREVIO APPUNTAMENTO

N.B. nei giorni prefestivi dei periodi di sospensione delle attività didattiche gli uffici saranno chiusi.

INFORMAZIONI

Per l'informazione il 1° Circolo Didattico garantisce spazi prestabiliti per:

- ALBO RSU
- ALBO PUBBLICO

Altre informazioni sono fornite attraverso comunicazioni scritte sul diario degli alunni. All'ingresso dell'edificio scolastico sono presenti e riconoscibili, attraverso il cartellino di identificazione ben visibile, i Collaboratori Scolastici in grado di fornire, con la massima disponibilità, le prime informazioni per la fruizione del servizio. E' possibile richiedere copia di tutti gli atti facenti parte della Carta dei Servizi, presso la segreteria, sostenendo un costo di 0.10 euro per ogni pagina del documento.

PARTE III : CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Il 1° Circolo, in stretta collaborazione con l'Amministrazione Comunale, garantisce le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi. Sarà cura della Direzione sollecitare l'Amministrazione Comunale e la ditta Manital perché intraprendano gli interventi necessari a rendere la scuola più sicura, pulita e confortevole.

BARRIERE ARCHITETTONICHE

Negli edifici scolastici del Circolo, per i portatori di handicap, l'ingresso è agevolato grazie alla presenza di rampe di accesso al piano terra e ai piani superiori attraverso l'uso di ascensori. Il plesso Trincone attualmente non è fornito di ascensore. I plessi Marconi e Trincone dispongono di ampi atri e spazi esterni. Il plesso Rosini per l'anno scolastico 2018-2019 è chiuso per ristrutturazione, le classi sono in appoggio nei plessi Marconi e Trincone.

EMERGENZA

In caso di calamità, l'evacuazione dell'edificio scolastico sarà effettuata attraverso uscite di emergenza, secondo un dettagliato "Piano di evacuazione", redatto per ciascun plesso da un tecnico di apprezzata esperienza (Ing. Eduardo Magliano). In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). In ogni plesso sono state individuate figure specifiche (Primo Soccorso, Antincendio, ASPP, Preposti).

PARTE IV: PROCEDURA DI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

RECLAMI

I reclami motivati possono essere espressi in forma orale, scritta (anche fax) o telefonica (anche e-mail) e devono contenere le generalità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta entro 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il Dirigente formula per il Consiglio di Circolo

una relazione analitica dei reclami e dei provvedimenti eventualmente adottati. Tale relazione è inserita nella Relazione Generale del Consiglio sull'anno scolastico.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La valutazione del servizio prestato all'utenza, per quanto attiene all'area dei servizi amministrativi-tecnici-ausiliari, verrà effettuata nell'ambito della valutazione complessiva dei servizi forniti dall'Istituzione Scolastica da parte del Consiglio di Circolo.

PARTE V: ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente **Carta dei Servizi del 1°Circolo Didattico** di Pozzuoli si applicano nei plessi dell'intero Circolo e sulle persone di riferimento, sia come dipendenti che come utenti, fino a quando non intervengano disposizioni diverse a modifica delle stesse.