



**Ministero dell' Istruzione, dell'Università e della Ricerca**  
**Istituto Comprensivo Statale Teresa Confalonieri**  
Vico San Severino N.27 – Vico Santi Filippo e Giacomo - **80138 NAPOLI**  
Tel /Fax 081 5517035 – 081 5514798  
e.mail: [naic89900v@istruzione.it](mailto:naic89900v@istruzione.it)  
posta certificata: [naic89900v@pec.istruzione.it](mailto:naic89900v@pec.istruzione.it)  
sito web: [www.confalonierinapoli.it](http://www.confalonierinapoli.it)

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Adottata ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995**

**Principi fondamentali** : La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo "**Teresa Confalonieri**" si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana : art.3, art.21,art.30, art.33,e art.34. Si riportano di seguito gli artt. 30 e 33 di cui si segnala la particolare importanza.

Art.30: E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori del matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

Art.33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo stato.

**Uguaglianza** : L'Istituto Comprensivo "T. Confalonieri" crea condizioni di non discriminazione, per sesso, razza, etnia,lingua, religione, fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello, al loro interno, ed equilibrate rispetto ai bisogni formativi dei microgruppi.

**Imparzialità e Regolarità del servizio** : La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio. Il servizio curricolare è integrato da un robusto ampliamento dell'Offerta Formativa che si svolge nei laboratori curricolari e pomeridiani, solitamente senza soluzione di continuità con l'orario curricolare.

**Accoglienza ed integrazione:** la scuola si impegna all'accoglienza dei genitori e degli alunni, a curare l'inserimento e l'integrazione. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative ad alunni in situazione di diversa abilità e di diversa provenienza culturale e geografica. Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto degli interessi dello studente.

**Obbligo scolastico e frequenza** : Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni dal lunedì al venerdì (su delibera del Consiglio d'Istituto, dall'anno sc 2011/2012).

Nella Scuola Secondaria di I grado le attività didattiche si articolano in 30 ore settimanali (dalle ore 8,00 alle ore 14,00. Ogni ora di lezione è di 60 minuti).

Nella Scuola Primaria le attività didattiche si articolano in 27 ore settimanali (dalle ore 8,10 alle 13,40 dal lunedì al giovedì e dalle ore 8,10 alle 13,10 il venerdì) Ogni ora di lezione è di 60 minuti.

Nella Scuola dell' Infanzia le attività educative si articolano in 40 ore settimanali (dalle ore 8.15 alle 16.15). Il prolungamento comprende il servizio di refezione, fornito dalla Ditta individuata dal Comune, controllato dalla ASL.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono immediatamente contattate le famiglie e, se necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali. La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica ottimizzando le proprie risorse, anche operando attraverso progetti curriculari ed extra-curriculari specifici per il successo formativo.

**Efficienza** : l'Istituto è teso a fornire una offerta formativa robusta e molto flessibile. Con l'obiettivo di promuovere il successo formativo "per tutti e per ciascuno" (L.53/2003). Gli OOCC deliberano un percorso di pari opportunità, che supporta i deboli e premia i meritevoli. L'offerta è diversificata nelle iniziative per adeguarsi ai bisogni formativi intercettati, stimolando la responsabilità di ciascun alunno. Le molteplici attività si basano su criteri di efficacia, efficienza, flessibilità per agevolare l'utilizzo delle strutture per lo svolgimento di attività educative e culturali, di iniziative promosse da enti locali e/o associazioni.

Negli ultimi anni gli spazi scolastici sono utilizzati per le seguenti iniziative scolastica/extrascolastiche:

- corsi per il conseguimento della certificazione linguistica presso Enti accreditati,
- corsi di informatica per il conseguimento dell'ECDL,
- attività ricreativo – formative,
- attività di recupero e potenziamento,
- sportello ascolto alunni / genitori,
- attività sportive,
- attività di cineforum ed approfondimento delle tematiche emerse,
- attività musicali e di musicoterapia,
- attività di drammatizzazione,
- laboratori di scrittura creativa e di giornalismo,
- visite guidate,
- viaggi/viaggio d'istruzione,
- spettacoli teatrali ed eventi,
- juke box dell'arte come evento trasversale e multidisciplinare
- partecipazione a concorsi e manifestazioni locali e nazionali;

E' promosso il raccordo con gli Enti locali e con ogni agenzia territoriale e formativa.

Tali attività possono essere svolte previa delibera degli OOCC e tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario o di altro personale incaricato della vigilanza. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

**Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale** : la programmazione didattica, nel rispetto delle libertà di insegnamento, si avvale di strumenti di indagine e di valutazione condivisi, deliberati dagli Organi Collegiali ed unitari nella scuola. La docenza attua varie forme di flessibilità ai sensi del DPR 275/99 : microgruppi interclasse o macrogruppi a "classi aperte" , per favorire l'integrazione, la maturazione, il senso di responsabilità, il rispetto delle regole.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico ed un compito per l'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

**Trasparenza** : L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace, viene data visibilità attraverso il sito dell'istituzione scolastica : [www.confalonierinapoli.it](http://www.confalonierinapoli.it)  
Tuttavia copia degli atti è reperibile anche nelle bacheche della scuola a piano terra e I piano.

### **Area didattica**

- a. La scuola si impegna a garantire l'apporto delle competenze del personale; con la collaborazione delle famiglie e della società civile è responsabile della qualità delle attività. Si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi anche attraverso proposte diversificate per gruppi per fornire stimoli, esempi, proposte di crescita responsabile.
- b. I docenti dedicano attenzione particolare a promuovere il rispetto delle regole ed il valore della legalità, anche ricorrendo a strategie di premialità per microgruppi o individuali.
- c. La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche è funzionale agli obiettivi formativi.
- d. Il carico dei compiti a casa viene ripartito equamente con attenzione alle giornate di prolungamento per attività extracurricolari.
- e. Le visite guidate, i viaggi d'istruzione come qualsiasi altra iniziativa sperimentale, rafforzano la formazione culturale e sono funzionali a processi di autonomia, maturazione, responsabilità.
- f. La scuola opera attraverso strategie di didattica inclusiva, con particolare attenzione ai BES e ai DSA. Garantisce, elabora il PEI ed il PDP.

### **Servizi Amministrativi**

**Servizio URP:** compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

L'orario di apertura al pubblico è nei seguenti giorni presso l'Ufficio URP : martedì e venerdì ore 8.30 -10.30; giovedì ore 14,30-15.30. Per i docenti il mercoledì ore 8.30 -10.30; venerdì ore 14.00 – 16.00.

Nel periodo delle iscrizioni gli orari vengono ampliati e tempestivamente comunicati con AVVISO sul sito web.

Il Direttore generale dei servizi amministrativi riceve il pubblico in orario di servizio previo appuntamento.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico in orario di servizio su appuntamento, fissato anche telefonicamente. Se impegnato, ha facoltà delegare un collaboratore dello Staff di Presidenza di propria fiducia, D.L.vo 165/2001.

Propedeutico alle operazioni di iscrizione è l'Open Day, incontro in cui ai genitori presenti il Dirigente Scolastico illustra il PTOF e le linee organizzative della scuola. Nell'occasione è possibile visitare tutti i locali ed avvicinarsi concretamente ad alcune attività didattiche laboratoriali *de visu*. Le iscrizioni vengono effettuate on line, tuttavia la scuola richiede la compilazione di predisposto modulo cartaceo per reperire informazioni dettagliate, la sottoscrizione del PEC e del Patto Formativo per le famiglie non autonome digitalmente, l'URP presta ampia assistenza in orari dilatati nello stesso periodo.

La scuola richiede all'atto dell'iscrizione un contributo volontario per le famiglie che viene destinato per

- o Pagamento assicurazione alunni

- Libretto giustificiche
- Ampliamento offerta formativa: materiale didattico, laboratori
- Ogni altra destinazione deliberata dal Consiglio d'Istituto nel rispetto della vigente legge che risulti funzionale al successo formativo degli alunni.

In tal caso, lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Il tempo di attesa per il rilascio di certificati di qualsiasi tipo è disciplinato dalla L.241/90. Per richieste urgenti, il certificato può essere rilasciato nei sette giorni lavorativi. Ordinariamente, non è possibile rilasciare certificati *ad horas*, dato l'enorme aggravio di lavoro afferente alla Segreteria. I certificati possono essere richiesti, e inviati, per posta, con addebito delle spese postali. In ottemperanza al nuovo CAD la scuola preferisce gestire le istanze *on line*.

Richieste di iscrizioni, nulla osta e deleghe per prelievo alunni devono essere sottoscritte e debitamente firmate da entrambi i genitori.

Nella scuola secondaria di primo grado i certificati di licenza media sono consegnati secondo un calendario prestabilito ed affisso, dopo la pubblicazione dei risultati.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati ai genitori dai docenti incaricati, secondo un calendario prestabilito.

Il rilascio dei diplomi e la restituzione dei documenti anagrafici è effettuata, nei giorni stabiliti, a seguito di richiesta allo sportello.

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza.

Il personale ausiliario e amministrativo è provvisto di cartellino identificativo. Nelle comunicazioni telefoniche il personale è tenuto a qualificarsi. Le comunicazioni scritte sono sempre firmate dal responsabile del procedimento e siglate dall'operatore che ha provveduto alla stesura dell'atto.

Le informazioni vengono garantite dall'esposizione all'albo elettronico oltre che in apposite bacheche al piano terra ed al primo piano. In particolare sono esposti:

- tabella orario di lavoro dei dipendenti,
- organigramma degli organi collegiali,
- organico del personale docente e ATA,
- orario delle lezioni,
- orario di ricevimento docenti / genitori,
- albi Istituto,
- tutte le altre informazioni di carattere generale,
- calendario scolastico.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale,
- bacheca docenti,
- bacheca genitori.

### **Condizioni Ambientali della Scuola**

La scuola deve essere pulita, sicura, accogliente.

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole, per alunni e 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 ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna ( servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico).

L'Istituto Comprensivo, periodicamente ed almeno due volte all'anno, effettua esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

La sede centrale è interamente a norma. E' dotata del CPI ed antisismica. La scuola dispone di Piano di Evacuazione. Si impegna a garantire la pulizia interna, sollecita con costanza raccordi con gli uffici tecnici preposti per gli interventi relativi alle esigenze in progress. Tutti gli alunni sono collocati nelle aule nel rispetto della vigente normativa di sicurezza.

### **Procedura dei Reclami e Valutazione del Servizio**

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, per e-mail, orale e telefonica. Devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Capo di Istituto, il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il dirigente formula, per il Consiglio d'Istituto, una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

Alla fine di ciascun anno scolastico le scuole predispongono questionari di *'customer satisfaction'* somministrati a campione agli utenti per rilevare il livello di qualità percepita. Attraverso l'analisi del monitoraggio, il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto verificano l'attività formativa della scuola e mettono a punto eventuali modifiche e/o interventi migliorativi.

### **Procedura per colloqui con il Dirigente Scolastico:**

Per richiedere appuntamenti al Dirigente scolastico rivolgersi alla Segreteria, specificando nome, cognome, telefono, oggetto del colloquio e concordando un' ipotesi di giorno ed ora. E' opportuno, comunque, telefonare almeno il giorno dell'appuntamento per averne conferma .

Il Dirigente Scolastico, ai sensi del Decreto L.vo 165/2001, ha facoltà di delegare all'incontro il collaboratore dello Staff di Presidenza di propria fiducia.

### **Attuazione**

Le indicazioni della presente Carta si applicano fin quando non intervengono disposizioni modificative in norme di legge o contratti.

Il Direttore dei Servizi Amministrativi  
e degli Affari Generali  
Antonietta Orabona

Il Dirigente Scolastico  
  
Tiziana D'Isanto