



Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Con l'Europa investiamo  
sul vostro futuro



Polo Qualità

## **DIREZIONE DIDATTICA STATALE 2° CIRCOLO "MARIA SANSEVERINO"**

Via A Ciccone n°18, 80035 Nola (NA) - cod. fiscale 92019730636 Tel. Fax. 081 8234612  
www.cdnolasanseverino.gov.it [NAEE15300C@istruzione.it](mailto:NAEE15300C@istruzione.it) [NAEE15300C@pec.istruzione.it](mailto:NAEE15300C@pec.istruzione.it)

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA A.S. 2017/18**

La seguente Carta dei servizi del 2° Circolo didattico "M. Sanseverino" di Nola ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Essa si compone di:

### **Parte I: Area didattica- formativa:**

- Piano dell'offerta Formativa
- Regolamento di Circolo
- Progettazione Educativa e Didattica
- Patto educativo di corresponsabilità
- 

### **Parte II: Servizi Amministrativi**

### **Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola – Sicurezza e privacy**

### **Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

### **Parte V: Attuazione**

La scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale i valori di uguaglianza, di riconoscimento ai genitori del diritto-dovere di educare i figli, della libertà di insegnamento dei docenti, del diritto allo studio di tutti i cittadini, sanciti dalla Costituzione italiana.

Al fine di potenziare gli impegni educativi ed organizzativi oltre che il dialogo con l'utenza, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in:

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

- Uguaglianza
- Imparzialità e Regolarità
- Accoglienza e Integrazione
- Obbligo scolastico e frequenza
- Partecipazione, efficienza e trasparenza
- Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.



Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Con l'Europa investiamo  
sul vostro futuro



Polo Qualità

## **DIREZIONE DIDATTICA STATALE 2° CIRCOLO "MARIA SANSEVERINO"**

Via A Ciccone n°18, 80035 Nola (NA) - cod. fiscale 92019730636 Tel. Fax. 081 8234612  
www.cdnolasanseverino.gov.it [NAEE15300C@istruzione.it](mailto:NAEE15300C@istruzione.it) [NAEE15300C@pec.istruzione.it](mailto:NAEE15300C@pec.istruzione.it)

**UGUAGLIANZA.** L'Istituto si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i suoi utenti nell'erogazione del servizio scolastico. Nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione, condizione psicofisica e socio-economica può essere tollerata.

1. Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni diversamente abili e/o in condizione di svantaggio, anche per l'appartenenza a diversa etnia, per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno didattico sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione scolastica e dagli Enti locali.
2. Tutte le iniziative assunte ed incluse nella progettazione educativa e didattica della scuola devono prevedere la partecipazione di tutti gli alunni, pertanto, nessuna difficoltà riconducibile a situazioni di particolare bisogno delle famiglie deve mai ostacolare il raggiungimento di questo obiettivo. Per avvalorare le pari opportunità e renderle accessibili a tutti, se necessario, il Consiglio di Istituto prevede anche l'utilizzo delle risorse finanziarie della scuola.
3. L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal Dirigente scolastico, che tiene conto delle determinazioni del Collegio dei docenti e rispetta i criteri espressi dal Consiglio di Circolo.
4. L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dall'efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi ed ausiliari.

**IMPARZIALITA' E REGOLARITA'.** I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

1. La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
2. La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.
3. In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili. Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti, ivi comprese quelle contrattuali, il Dirigente si impegna ad erogare sempre i servizi minimi essenziali.
4. In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale scolastico, il Dirigente scolastico trasmette alle famiglie degli alunni le informazioni in suo possesso mediante l'affissione all'albo di tutti i plessi del Circolo, nonché attraverso appositi avvisi scritti con l'obbligo di firma per ricezione. La comunicazione all'amministrazione scolastica di adesione allo sciopero da parte del personale docente, amministrativo ed ausiliario è giuridicamente di natura volontaria, pertanto, il Dirigente può assumere le decisioni organizzative, solo in forma ipotetica, per garantire/ridurre/sospendere il servizio scolastico nei giorni di assemblea/sciopero.



Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Con l'Europa investiamo  
sul vostro futuro



Polo Qualità

## **DIREZIONE DIDATTICA STATALE 2° CIRCOLO "MARIA SANSEVERINO"**

Via A Ciccone n°18, 80035 Nola (NA) - cod. fiscale 92019730636 Tel. Fax. 081 8234612  
www.cdnolasanseverino.gov.it [NAEE15300C@istruzione.it](mailto:NAEE15300C@istruzione.it) [NAEE15300C@pec.istruzione.it](mailto:NAEE15300C@pec.istruzione.it)

5. Ferma restando la puntuale applicazione dei Piani di evacuazione predisposti per ogni singolo edificio scolastico, nelle situazioni di emergenza, il Dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.
6. Premesso che le competenze relative al reclutamento del personale sono escluse dalle funzioni attribuite alle singole istituzioni scolastiche, il Dirigente, ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo ed ausiliario assente dal servizio, provvede a stipulare contratti a tempo determinato con il personale utilmente collocato in apposite graduatorie articolate in fasce. A tale adempimento il Dirigente scolastico provvede, nei casi in cui la legge ne riconosce la necessità, seguendo le procedure fissate dalle ordinanze ministeriali, dai contratti collettivi di lavoro e dalla contrattazione integrativa di istituto siglata con le rappresentanze sindacali di categoria.
7. All'Amministrazione comunale di Nola sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti:
  - la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici;
  - la rispondenza degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici, ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori, nonché l'eventuale adeguamento a tali norme;
  - il servizio per il trasporto degli alunni ed il servizio di mensa scolastica;
  - i servizi di integrazione e di accoglienza per particolari esigenze delle famiglie;

Riguardo a quanto sopra esposto, il Dirigente scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti uffici comunali, sia per le esigenze, che per i problemi di cui ha consapevole informazione.

**ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE.** Soprattutto nel primo anno di scuola, l'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la scuola deve essere luogo di benessere; pertanto bisogna favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali.
- Riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente.
- Incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.
- Organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Circolo.
- Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti portatori di handicap.

**OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA.** La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo delle regolarità della frequenza e la comunicazione di irregolarità o inadempienze segnalate.



Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Con l'Europa investiamo  
sul vostro futuro



Polo Qualità

## **DIREZIONE DIDATTICA STATALE 2° CIRCOLO "MARIA SANSEVERINO"**

Via A Ciccone n°18, 80035 Nola (NA) - cod. fiscale 92019730636 Tel. Fax. 081 8234612  
www.cdnolasanseverino.gov.it [NAEE15300C@istruzione.it](mailto:NAEE15300C@istruzione.it) [NAEE15300C@pec.istruzione.it](mailto:NAEE15300C@pec.istruzione.it)

**PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.** Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.

1. Gli operatori chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e, soprattutto, di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.
2. Quest'istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente anche con il presente documento che contiene il P.T.O.F. in tutte le sue articolazioni didattiche, educative ed amministrative.
3. La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il Dirigente scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione tutte le materie loro affidate dalla normativa.
4. La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organi istituzionali (Consiglio di Circolo, Consigli di intersezione, di interclasse), sia in Assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune, convocate dal Dirigente scolastico. I genitori annualmente eletti rappresentanti possono chiedere di utilizzare i locali della scuola per svolgere riunioni di classe, di scuola, di Istituto.
5. L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi, per iniziative di rilievo sociale e culturale, si concede seguendo le disposizioni vigenti (ivi incluse le norme per la sicurezza) e tenendo conto delle deliberazioni del Consiglio di Circolo.
6. Il Dirigente scolastico attribuisce priorità alla relazione con i genitori degli alunni, i quali vengono ricevuti nei giorni e negli orari fissati o possono fissare, tramite l'Ufficio di segreteria o telefonicamente, un appuntamento per essere ricevuti.
7. Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica sono messi pubblicati sul sito web del Circolo ([www.cdnolasanseverino.gov.it](http://www.cdnolasanseverino.gov.it)).
8. Nel sito web della scuola è predisposto l'Albo on line per l'affissione di Atti pubblici (es. avvisi di gara per forniture, graduatorie, circolari di pubblico interesse, ...), di comunicazioni con l'utenza, di comunicazioni sindacali o di Enti. Ogni affissione deve essere disposta o autorizzata dal Dirigente scolastico.
9. L'Istituto ha l'obbligo di informare l'utenza, in tempo utile, dei luoghi, delle date e degli orari delle riunioni che prevedano la partecipazione dei genitori. I verbali delle riunioni del Consiglio di intersezione/interclasse sono dati in visione ai genitori che ne facciano richiesta al Dirigente scolastico. Chiunque abbia bisogno di accedere agli atti o chiederne copia è tenuto a seguire le procedure che regolano il diritto di accesso, presentando formale richiesta al Dirigente e facendosi carico delle eventuali spese.
10. Per i diritti di Segreteria e per le riproduzioni, i costi sono così ripartiti:
  - € 10.00 per il rilascio fino a 30 pagine, da versare sul c/c della scuola con causale "Diritti di segreteria per rilascio documenti."
  - € 2.00 per ogni gruppo di 5 pagine o frazioni di esse, superiore alle 30 unità, da versare sul c/c della scuola con causale "Diritti di segreteria per rilascio documenti."



Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Con l'Europa investiamo  
sul vostro futuro



Polo Qualità

## **DIREZIONE DIDATTICA STATALE 2° CIRCOLO "MARIA SANSEVERINO"**

Via A Ciccone n°18, 80035 Nola (NA) - cod. fiscale 92019730636 Tel. Fax. 081 8234612  
www.cdnolasanseverino.gov.it [NAEE15300C@istruzione.it](mailto:NAEE15300C@istruzione.it) [NAEE15300C@pec.istruzione.it](mailto:NAEE15300C@pec.istruzione.it)

- € 10,00 per i Diritti di Segreteria per il rilascio di copie conformi all'originale, da versare c/c della scuola, con obbligo di imposta di bollo, di cui al punto successivo.  
Il rilascio di copia del documento è sottoposto al pagamento dell'importo:
  - di € 0,30 a facciata A4, per la riproduzione di documenti che non necessitano copertura di dati di altri soggetti;
  - di € 0,50 a facciata A4, per documenti che necessitano copertura di dati di altri soggetti, da corrispondere mediante l'applicazione di marche da bollo ordinarie da annullare con il datario a cura dell'ufficio.
 Nel caso in cui venga richiesta e rilasciata copia conforme ovvero in forma autentica, tale copia sarà assoggettata all'imposta di bollo:
  - € 14,62 imposta di bollo ogni quattro pagine secondo quanto disposto dal D.P.R. 26 ottobre 1972 n° 642 che regola il pagamento delle imposte di bollo e ss. mm. ii, da corrispondere mediante l'applicazione di marche da bollo ordinarie da annullare con il datario a cura dell'ufficio.

**LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.** Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

1. L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.
2. L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente.

### **PARTE I**

#### **AREA DIDATTICA**

L'Istituto esplicita annualmente gli obiettivi della propria attività nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.). Il P.T.O.F. è elaborato dal collegio dei docenti sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal dirigente scolastico. Il piano è approvato dal consiglio d'istituto.

1. Nella fase di avvio di ogni anno scolastico, tutti i docenti in servizio in ciascuna scuola di cui si compone il Circolo, elaborano documenti programmatici dettagliati, in ragione delle finalità e degli obiettivi indicati nel P.T.O.F. Essi diventano in tal modo il punto di riferimento privilegiato per lo svolgimento delle attività didattiche quotidiane e per l'organizzazione.
2. La programmazione educativa e didattica è soggetta a verifiche periodiche e viene adeguata ad ogni esigenza emergente.
3. Le famiglie degli alunni ricevono ogni necessaria informazione riguardante la programmazione nel corso delle assemblee e degli incontri appositamente programmati. I



Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Con l'Europa investiamo  
sul vostro futuro



Polo Qualità

## **DIREZIONE DIDATTICA STATALE 2° CIRCOLO "MARIA SANSEVERINO"**

Via A Ciccone n°18, 80035 Nola (NA) - cod. fiscale 92019730636 Tel. Fax. 081 8234612  
www.cdnolasanseverino.gov.it [NAEE15300C@istruzione.it](mailto:NAEE15300C@istruzione.it) [NAEE15300C@pec.istruzione.it](mailto:NAEE15300C@pec.istruzione.it)

genitori degli alunni sono tenuti a collaborare attivamente per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla programmazione elaborata dai docenti.

4. Per promuovere la collaborazione con le famiglie degli alunni, in caso di particolare urgenza, i docenti possono convocare i genitori anche al di fuori degli orari previsti, così come i genitori possono chiedere incontri straordinari con i docenti.
5. Nel rapporto con gli alunni i docenti si attengono alla normativa generale che disciplina il Sistema nazionale di istruzione e rispettano il proprio codice deontologico.
6. I compiti a casa vengono assegnati in quantità adeguata ai tempi di esecuzione prevedibili, tenendo conto delle capacità e dei ritmi di apprendimento degli alunni. Inoltre, i compiti per il giorno successivo non vengono assegnati, di regola, quando è previsto il rientro pomeridiano. La lettura dal libro di testo e il completamento di esercitazioni già iniziate a scuola possono essere assegnate tutti i giorni. A partire dalla classe terza della scuola primaria viene dedicata una parte del tempo scolastico pomeridiano all'apprendimento del metodo di studio.
7. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.
8. Al fine di assicurare la continuità educativa del Circolo, individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:
  - Incontri con i docenti degli alunni di passaggio.
  - Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.
  - Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto.
  - Coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche.
  - Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.
9. 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.
10. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
11. I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.



Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Con l'Europa investiamo  
sul vostro futuro



Polo Qualità

## **DIREZIONE DIDATTICA STATALE 2° CIRCOLO "MARIA SANSEVERINO"**

Via A Ciccone n°18, 80035 Nola (NA) - cod. fiscale 92019730636 Tel. Fax. 081 8234612  
www.cdnolasanseverino.gov.it [NAEE15300C@istruzione.it](mailto:NAEE15300C@istruzione.it) [NAEE15300C@pec.istruzione.it](mailto:NAEE15300C@pec.istruzione.it)

12. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.
13. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:
  - a. Piano dell'offerta Formativa contenente il Regolamento di Circolo.
  - b. Programmazione Educativa e Didattica.
  - c. Patto educativo di corresponsabilità.

### PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.T.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti. Integrato dal Regolamento d'istituto, esso definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

### REGOLAMENTO DI CIRCOLO

Il Regolamento d'istituto comprende le norme relative a:

- Modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali.
- Modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti.
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni.
- Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni.
- Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca.
- Accesso agli edifici.

### PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo



Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Con l'Europa investiamo  
sul vostro futuro



Polo Qualità

## **DIREZIONE DIDATTICA STATALE 2° CIRCOLO "MARIA SANSEVERINO"**

Via A Ciccone n°18, 80035 Nola (NA) - cod. fiscale 92019730636 Tel. Fax. 081 8234612

www.cdnolasanseverino.gov.it [NAEE15300C@istruzione.it](mailto:NAEE15300C@istruzione.it) [NAEE15300C@pec.istruzione.it](mailto:NAEE15300C@pec.istruzione.it)

delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

### **PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA' EDUCATIVA**

Compito della scuola è insegnare le regole del vivere e del convivere e può farlo solo con una viva e fattiva collaborazione con la famiglia. I rapporti non dovranno essere sporadici o esserci solo nei momenti critici ma costanti nel rispetto dei ruoli.

La scuola e la famiglia dovranno supportarsi a vicenda per raggiungere comuni finalità educative e condividere quei valori che fanno sentire gli alunni membri di una comunità vera.

La scuola affianca al compito "dell'insegnare ad apprendere" quello "dell'insegnare ad essere" ed in questo è fondamentale la collaborazione della famiglia, la più importante agenzia educativa.

## **PARTE II**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

- a. L'Istituzione scolastica ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:
  - Celerità delle procedure
  - Trasparenza
  - Informatizzazione dei servizi di segreteria
  - Tempi di attesa
  - Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico
- b. Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:
  - La distribuzione dei moduli di iscrizione, dei vari ordini di scuola, è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
  - La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande. Tale obiettivo sarà gradualmente raggiunto a seguito di un'informatizzazione dei servizi di segreteria per la quale sono state prese le seguenti misure:
    - Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti





Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Con l'Europa investiamo  
sul vostro futuro



Polo Qualità

## **DIREZIONE DIDATTICA STATALE 2° CIRCOLO "MARIA SANSEVERINO"**

Via A Ciccone n°18, 80035 Nola (NA) - cod. fiscale 92019730636 Tel. Fax. 081 8234612  
www.cdnolasanseverino.gov.it [NAEE15300C@istruzione.it](mailto:NAEE15300C@istruzione.it) [NAEE15300C@pec.istruzione.it](mailto:NAEE15300C@pec.istruzione.it)

il termine per il rilascio viene previsto in sette giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.).

- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dall'Ufficio di segreteria entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro cinque giorni.

- L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, e precisamente: dalle ore 10.00 alle ore 12.30 tutti i giorni tranne il giovedì e il sabato; dalle ore 14.30 alle ore 16.30 nei giorni di martedì e venerdì. Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.

- L'ufficio di presidenza riceve il pubblico il mercoledì e il venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

- Il Direttore S.G.A. riceve su appuntamento telefonico.

- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

c. Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri:

- La scuola predispone spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono assicurati:

- Organigramma degli uffici (presidenza e servizi);
- Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
- Albi d'Istituto - Albo on line Sito web.

d. Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- Bacheca generale d'Istituto;
- Bacheca sindacale;

e. l'Istituto garantisce per tutti i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

f. Tutti gli operatori scolastici in servizio indosseranno per l'intero orario di lavoro il cartellino di identificazione.



Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Con l'Europa investiamo  
sul vostro futuro



Polo Qualità

## **DIREZIONE DIDATTICA STATALE 2° CIRCOLO "MARIA SANSEVERINO"**

Via A Ciccone n°18, 80035 Nola (NA) - cod. fiscale 92019730636 Tel. Fax. 081 8234612  
www.cdnolasanseverino.gov.it [NAEE15300C@istruzione.it](mailto:NAEE15300C@istruzione.it) [NAEE15300C@pec.istruzione.it](mailto:NAEE15300C@pec.istruzione.it)

### **SICUREZZA E PRIVACY**

- 10.1 L'Istituto, pur essendo dotato di autonomia funzionale e di personalità giuridica, opera in strutture di proprietà del Comune di Nola, la cui manutenzione ordinaria e straordinaria è affidata esclusivamente all'Ente proprietario. Pertanto, il perseguimento degli obiettivi in ordine alle problematiche legate alla sicurezza, sono subordinate anche a decisioni e a scelte che rientrano nella sfera di competenza:
- del Ministero della Pubblica Istruzione e dell'Ufficio Scolastico Regionale, per quanto attiene all'assegnazione delle risorse finanziarie necessarie a garantire il rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla privacy;
  - dell'Amministrazione comunale, che decide autonomamente sia i finanziamenti da destinare agli interventi di adeguamento delle strutture e degli impianti alle norme di sicurezza, sia le priorità e i tempi di realizzazione degli interventi progettati.
- 10.2 Il Dirigente assegna annualmente ad un tecnico qualificato l'incarico di responsabile del Servizio di prevenzione e Protezione (RSPP); nomina il Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza (RLS), eletto ogni tre anni dal personale in servizio, individua gli incaricati di primo soccorso e antincendio.
- 10.3 Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili e consultabili, previa richiesta autorizzata dal Dirigente Scolastico:
- il documento di valutazione dei rischi per gli alunni e per tutto il personale, copia del quale viene trasmessa anche all'Amministrazione comunale;
  - il Piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità;
  - l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni nell'ambito della sicurezza.

Presso ogni edificio scolastico, inoltre, vengono effettuate le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme.



Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Con l'Europa investiamo  
sul vostro futuro



Polo Qualità

## **DIREZIONE DIDATTICA STATALE 2° CIRCOLO "MARIA SANSEVERINO"**

Via A Ciccone n°18, 80035 Nola (NA) - cod. fiscale 92019730636 Tel. Fax. 081 8234612  
www.cdnolasanseverino.gov.it [NAEE15300C@istruzione.it](mailto:NAEE15300C@istruzione.it) [NAEE15300C@pec.istruzione.it](mailto:NAEE15300C@pec.istruzione.it)

### **PARTE III**

#### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Il Circolo M. Sanseverino si compone del plesso scolastico di Scuola dell'Infanzia e Primaria "Ciccone", del plesso scolastico di Scuola Primaria "Minieri" e dei plessi scolastici di Scuola dell'Infanzia e Primaria "7 Bis - Cerchio d'Oro".

I plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

##### **SCUOLA DELL'INFANZIA**

- a. L'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio.
- b. La custodia degli oggetti appartenenti ai bambini.
- c. L'igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico.

##### **SCUOLA PRIMARIA**

- a. La vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico per opera degli operatori della scuola
- b. L'igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastiche.

### **PARTE IV**

#### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

- a. Procedura dei reclami
  - La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.
  - Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
  - I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
  - Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
  - Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
  - Annualmente, il Dirigente Scolastico formulerà per il Consiglio di Circolo e per il Collegio Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio di Circolo sull'anno scolastico.
- b. Valutazione del servizio



Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Con l'Europa investiamo  
sul vostro futuro



Polo Qualità

## **DIREZIONE DIDATTICA STATALE 2° CIRCOLO "MARIA SANSEVERINO"**

Via A Ciccone n°18, 80035 Nola (NA) - cod. fiscale 92019730636 Tel. Fax. 081 8234612  
www.cdnolasanseverino.gov.it [NAEE15300C@istruzione.it](mailto:NAEE15300C@istruzione.it) [NAEE15300C@pec.istruzione.it](mailto:NAEE15300C@pec.istruzione.it)

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dal Circolo lavorerà una commissione costituita dai docenti di scuola dell'infanzia e primaria.

Allo scopo di raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate dalla commissione e prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

- La Commissione provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio di Circolo).

### **PARTE V ATTUAZIONE**

- a) La presente Carta dei servizi offerta dal Circolo approvata dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
- b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

**Letto e approvato nella seduta del Consiglio di Circolo del 18 ottobre 2017 con Delibera n. 17.**