



*ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE*

**IC 2 DE FILIPPO-VICO**

*Scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I Grado*

C.M.: NAIC8EG00R- C.F.: 93056730638

e-mail: [naic8eg00r@istruzione.it](mailto:naic8eg00r@istruzione.it) - PEC: [naic8eg00r@pec.istruzione.it](mailto:naic8eg00r@pec.istruzione.it)

---

Sede, via del Centenario, 7 - 80022 ARZANO (NA)  
☎ 081/7316556 - Fax 081/5738175

Plesso Tiberio, p.za dei Martiri, 5 - 80022 ARZANO (NA)  
☎ 081/7315685 - Fax 081/6581268

Prot. 2163/01-05 del 09/10/2017

# CARTA DEI SERVIZI I.C. 2 DE FILIPPO - VICO

***ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE***

***“I.C. 2 DE FILIPPO-VICO”***

***ARZANO (NA)***

## PRINCIPI FONDAMENTALI

---

È il documento nel quale vengono predefiniti e resi noti all'esterno i principi fondamentali ai quali l'istituzione scolastica si ispira, nonché le modalità di attuazione degli stessi in relazione alla propria specifica realtà.

La Carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana che, di seguito, vengono riportati.

### ART. 3

*Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.*

### 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. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.*

### ART. 34

*La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno il diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.*

### **1) Uguaglianza**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

### **2) Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. L'istituto comprensivo, attraverso le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### **3) Accoglienza e integrazione**

L'istituto comprensivo si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti di tutti gli operatori scolastici, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi prime e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri e a quelli in situazione di svantaggio. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

### **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 dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, ecc.). L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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 funzionale ed organico.

### **5) Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Istituzione, personale, genitori ed alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. L'istituto comprensivo con l'ente locale si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori

dell'orario del servizio scolastico. L'istituto comprensivo, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. Per le stesse finalità, l'istituto comprensivo garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

#### **6) Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo. 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.

## **PARTE PRIMA**

---

### **Area didattica**

Il Piano triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) e la Programmazione educativa e didattica sono parte integrante della Carta dei Servizi della scuola.

## PARTE SECONDA

---

### Servizi amministrativi e standard specifici delle procedure

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, un direttore e sei assistenti, garantisce:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di:

- accoglienza
- gentilezza
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- attenzione alle utenze particolari
- imparzialità.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

**Trasparenza:** a richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60 del D.lgs. n° 196/2003.

Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due modalità:  
1) l'accesso informale mediante richiesta verbale;  
2) l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 20 giorni dalla presentazione della richiesta.

Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni.

L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

**Modalità di comunicazione:** gli uffici di Segreteria garantiscono l'orario di apertura al pubblico il lunedì il mercoledì e il venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00, il mercoledì anche dalle 14:00 alle 15:00; nei periodi di sospensione delle attività didattiche il lunedì il mercoledì e il venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

Nei giorni prefestivi non di sabato, che coincidono con la sospensione delle attività didattiche, gli uffici di Segreteria rimarranno chiusi al pubblico.

**Risposta telefonica:** La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, con le seguenti modalità di risposta telefonica: nome dell'istituzione scolastica e dell'impiegato che risponde; individuazione del quesito. L'interessato sarà messo in contatto, nel più breve tempo possibile, con la persona o l'ufficio competente.

Il personale di segreteria assicura la tempestività del servizio ed il rispetto dei tempi e delle procedure per:

- il protocollo della corrispondenza
- la produzione e l'aggiornamento della documentazione relativa a ai fascicoli personali dei docenti e degli alunni
- il tempestivo rilascio dei certificati richiesti dai fruitori del servizio scolastico
- lo scambio di informazioni ufficiali con le famiglie e le istituzioni
- la conservazione della documentazione prodotta nel corso dello svolgimento del servizio educativo dell'istruzione, garantendone l'accessibilità alle persone autorizzate
- la predisposizione dei materiali necessari allo svolgimento degli organi collegiali

### **Il Dirigente scolastico riceve previo appuntamento, anche telefonico.**

Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (ATA) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti; in particolare predisponendo, nei singoli plessi, bacheche per l'affissione di :

- ✓ norme per la sicurezza D.L. 81/2008
- ✓ l'orario di ricevimento
- ✓ composizione degli organi collegiali
- ✓ ogni altra informazione utile.

Il Regolamento d'Istituto è esposto in ogni aula, all'albo della scuola, nella bacheca dei docenti e del personale ATA.

## TEMPISTICA SEGRETERIA

### AREA CONTABILE-FINANZIARIA: DSGA DOTT.SSA PAOLA CERBONE

	Tempistica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborazione con il D.S.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilancio Mandati e Reversali</li> <li>• Programma Annuale</li> <li>• Conto Consuntivo</li> <li>• Giornale di cassa</li> <li>• Registri partitari</li> </ul>	Rispettando i tempi delle CM.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario</li> </ul>	Rispettando i tempi delle C.M
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrazione fatture</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione PON e FESR</li> <li>• Rapporti con esperti esterni</li> </ul>	Rispettando i tempi delle CM.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione personale ATA</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapporti con i fornitori</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapporti con il Comune</li> </ul>	

### AREA PROTOCOLLO E AFFARI GENERALI:

La sottoscritta DSGA Paola Cerbone, per l'anno scolastico 2017/18 indirizza la seguente tempistica alle unità di personale individuate, come da Piano ATA, in qualità di responsabili del settore **Affari Generali – Protocollo - Assenze**:

	Tempistica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione posta elettronica: news Internet, normative MIUR e circolari del USP eUSR.</li> </ul>	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione del registro del protocollo informatizzato: ricevimento/trasmisione/archiviazione.</li> </ul>	1 - 5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dell'albo della scuola.</li> </ul>	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuzione delle circolari e comunicazioni interne e controllo sull'effettiva presa visione del personale Docente - ATA .</li> </ul>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapporti con enti esterni: Comune/provincia/regione/USR/USP/RTS/DPSV/ASL.</li> </ul>	1 - 5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione assenze e ferie e relativi adempimenti: registrazione / comunicazione / visita fiscale / rilevazioni / statistiche / decreti di decurtazione / (sciop-net/assenze-net).</li> </ul>	1 - 10
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archiviazione degli atti di propria competenza e stampa registro assenze del personale in servizio.</li> </ul>	5 - 10



**AREA DIDATTICA:**

La sottoscritta DSGA Paola Cerbone, per l'anno scolastico 2017/18 indirizza la seguente tempistica alle unità di personale individuate, come da Piano ATA, in qualità di responsabili del settore **Didattica alunni scuola dell'Infanzia e Secondaria di primo grado:**

	<b>Tempistica</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cura: Iscrizione / immatricolazione / frequenza / tenuta registro generale / registro diplomi / rilascio certificazioni / richiesta-invio fascicoli / nulla-osta alunni.</li></ul>	<b>3 - 5</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Anagrafe e statistiche scolastiche: ministeriale/ regionale/comunale, nonché dei dati per la formulazione degli organici.</li></ul>	<b>Rispettando i tempi delle CM.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elenchi per l'adozione dei libri di testo e relativi adempimenti (AIE).</li></ul>	<b>Rispettando i tempi delle CM.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione dei sussidi / borse di studio/buoni libro</li></ul>	<b>10</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cura i rapporti con: famiglie / ufficio assistenza / ASL / Comune di Arzano/ tribunale dei minori per gli alunni inadempienti.</li></ul>	<b>5 - 10</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione Infortuni e relativi adempimenti entro le 48 ore successive alla conoscenza dei fatti: assicurazione/autorità di pubblica Sicurezza / INAIL. (assunzione a protocollo della relazione d'infortunio e del referto medico di Pronto Soccorso).</li></ul>	<b>2</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Preparazione del materiale per le elezioni degli organi collegiali e della RSU e convocazione.</li></ul>	<b>5 - 10</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione pratiche inerenti gli alunni portatori di handicap.</li></ul>	<b>5</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Collaborazione alla preparazione delle visite guidate e viaggi di istruzione.</li></ul>	<b>5</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Attività di supporto ai docenti per scrutini e INVALSI.</li></ul>	<b>Rispettando i tempi delle CM.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Archiviazione degli atti di propria competenza.</li></ul>	<b>1 - 3</b>

**AREA DIDATTICA:**

La sottoscritta DSGA Paola Cerbone, per l'anno scolastico 2017/18 indirizza la seguente tempistica alle unità di personale individuate, come da Piano ATA, in qualità di responsabili del settore **Didattica scuola primaria:**

	<b>Tempistica</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cura: Iscrizione/ frequenza/ certificazioni/fascicoli/nulla osta alunni.</li></ul>	<b>3</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Anagrafe e statistiche scolastiche: ministeriale/ regionale/comunale, nonché dei dati per la formulazione degli organici.</li></ul>	<b>Rispettando i tempi delle CM.</b>

• Elenchi per l'adozione dei libri di testo, e relativi adempimenti (AIE)	<b>10 - 15</b>
• Attività di supporto ai docenti per scrutini e INVALSI.	
• Gestione Infortuni e relativi adempimenti entro le 48 ore successive alla conoscenza dei fatti: assicurazione/autorità di pubblica Sicurezza/ INAIL. (assunzione a protocollo della relazione d'infortunio e del referto medico di pronto soccorso).	<b>immediata comunicazione</b>
• Gestione dei sussidi e borse di studio.	<b>10 - 15</b>
• Gestione pratiche inerenti gli alunni portatori di handicap.	<b>5</b>
• Cura i rapporti con: famiglie / ufficio assistenza / ASL / Comune di Arzano / mensa.	<b>5 - 10</b>
• Preparazione del materiale per le elezioni degli organi collegiali e della • RSU e convocazione.	<b>5 - 10</b>
• Collaborazione alla preparazione delle visite guidate e viaggi • di istruzione.	<b>10</b>
• Gestione delle tasse scolastiche e assicurative e tenuta registro di c/c postale.	<b>1</b>
• Gestione assenze e ferie e relativi adempimenti: registrazione / comunicazione / visita fiscale / rilevazioni / statistiche / decreti di decurtazione / (sciop-net / assenze - net)	<b>1 - 10</b>
• Archiviazione degli atti di propria competenza.	<b>1 - 3</b>

#### **AREA AMMINISTRATIVA- PERSONALE:**

La sottoscritta DSGA Paola Cerbone, per l'anno scolastico 2017/18 indirizza la seguente tempistica alle unità di personale individuate, come da Piano ATA, in qualità di responsabili del settore **Personale Infanzia:**

	<b>Tempistica</b>
• Graduatorie d'istituto Docenti / ATA gestione, rettifiche e pubblicazione.	<b>15 - 30</b>
• Individuazione /convocazione supplenti Docenti – ATA.	<b>2 - 3</b>
• Comunicazione al Centro Territoriale per l'impiego (Unilav)	<b>10</b>
• Alla liquidazione e pagamento delle competenze al personale Docente/ATA con CTD a seguito di supplenze brevi e saltuarie e adempimenti connessi.	<b>30</b>
• Digitazione all'anagrafe tributaria dei contratti relativi agli esperti esterni e degli impiegati interni alla pubblica amministrazione.	<b>Entro il 30 giugno</b>
• Istruttoria pratiche nuovi assunti, documenti di rito, dichiarazione dei servizi riscatto ai fini Inpdap.	<b>30</b>
• Gestione fascicolo personale - richiesta / invio con relativa digitazione dei servizi.	<b>30</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provvederà alla predisposizione e gestione degli ordini di servizio per turnazioni o straordinario del personale ATA, con la relativa rendicontazione mensile.</li> </ul>	<b>1 - 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione dei certificati di servizio al personale.</li> </ul>	<b>3 - 5</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archiviazione degli atti di propria competenza.</li> </ul>	<b>1</b>

#### **AREA AMMINISTRATIVA- PERSONALE:**

La sottoscritta DSGA Paola Cerbone, per l'anno scolastico 2017/18 indirizza la seguente tempistica alle unità di personale individuate, come da Piano ATA, in qualità di responsabili del settore **Personale Primaria:**

	<b>Tempistica</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organico di Diritto e di fatto Docenti / ATA.</li> </ul>	<b>Rispettando i tempi delle C. M.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduatorie Interne d'Istituto Docenti /ATA gestione / rettifiche e pubblicazione.</li> </ul>	<b>30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione Contratti di lavoro del personale estranei all'amministrazione (esperti esterni).</li> </ul>	<b>1 - 10</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività di formazione Neo - Assunti Docenti /ATA.</li> </ul>	<b>30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione pratiche trasferimenti e mobilità in genere.</li> </ul>	<b>Rispettando i tempi delle C. M.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduatorie d'istituto Docenti / ATA gestione, rettifiche e pubblicazione.</li> </ul>	<b>15 -30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidazione compensi accessori tutto il personale, liquidazione compensi professionisti/ esperti impegnati in attività correlate al piano dell' offerta formativa.</li> </ul>	<b>Entro il 31 AGOSTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adempimenti connessi a pratiche ( PIN per il personale Docente/ATA).</li> </ul>	<b>3 - 5</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione pratiche ricostruzione di carriera / temporizzazione / riscatto ai fini pensionistici e della buonuscita / ricongiunzione / pensionamenti.</li> </ul>	<b>Entro due anni dal superamento periodo di prova</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione fascicolo personale - richiesta / invio con relativa digitazione dei servizi.</li> </ul>	<b>30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione dei certificati di servizio al personale.</li> </ul>	<b>3 - 5</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archiviazione degli atti di propria competenza.</li> </ul>	<b>1</b>

**AREA AMMINISTRATIVA- PERSONALE:**

La sottoscritta DSGA Paola Cerbone, per l' anno scolastico 2017/18 indirizza la seguente tempistica alle unità di personale individuate, come da Piano ATA, in qualità di responsabili del settore **Scuola Secondaria di 1° grado**:

	<b>Tempistica</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Organico di Diritto e di fatto Docenti.</li></ul>	<b>Rispettando i tempi delle C. M.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Graduatorie d'istituto docenti, gestione, rettifiche e pubblicazione.</li></ul>	<b>30</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuazione /convocazione supplenti Docenti.</li></ul>	<b>2 - 3</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alla liquidazione e pagamento delle competenze al personale</li></ul>	<b>30</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione inventario dei beni mobili.</li></ul>	<b>Secondo normativa</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Docente/ATA con CTD a seguito di supplenze brevi e saltuarie e adempimenti connessi. (TFR ).</li></ul>	<b>Entro 15 giorni</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tenuta e archiviazione degli atti contabili: mandati e reversali con relativa documentazione giustificativa, partitari, giornale di cassa, programma annuale, conto consuntivo, monitoraggi contabili e richieste fondi.</li></ul>	<b>2 - 3</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Provvederà all'istruttoria della negoziazione per l'acquisto di beni e servizi, richiesta dei preventivi, formulazione dei prospetti comparativi.</li></ul>	<b>5 - 15</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione fascicolo personale - richiesta. / invio con relativa digitazione dei servizi.</li></ul>	<b>30</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Redige gli ordini d'acquisto di materiale e attrezzature didattiche con richiesta di preventivi con procedura ordinaria e con procedura MEPA.</li></ul>	<b>5 - 10</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicazione del personale Docente ai centri territoriali per l'impiego.</li></ul>	<b>Entro 10</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Redazione dei certificati di servizio al personale.</li></ul>	<b>3 - 5</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Archiviazione degli atti di propria competenza.</li></ul>	<b>1</b>

**PRIVACY**

La scuola garantisce il rispetto della privacy ai sensi del D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003.

## PARTE TERZA

---

### Condizioni ambientali della scuola

La **sede operativa** dell'Istituto Comprensivo De Filippo Vico è ubicata in via del Centenario 7 e quella **legale**. L'istituto è articolato su tre ordini di scuola, dislocato in tre plessi.

La **Scuola dell'Infanzia** è ubicata in Piazza dei Martiri ed ha un proprio ingresso. Dispone di aule spaziose e luminose, palestra per l'attività motoria, sala mensa, servizi, area esterna da attrezzare con alcuni giochi per bambini. La scuola ospita bambini dai tre ai cinque anni raccolti in sezioni di età omogenea.

La **Scuola Primaria** occupa un edificio costruito negli anni '70 ultimamente ampliato ed ha il suo ingresso in Piazza dei Martiri. Si sviluppa su due livelli e dispone di classi, con vari laboratori: informatico, musicale, biblioteca, mensa e palestra. Accoglie gli alunni dal primo al quinto anno.

La **Scuola Secondaria di primo grado** ha sede in via del Centenario e occupa un edificio costruito negli anni 90 distribuito su due piani. È dotata di palestra, auditorium, vari laboratori: linguistico, informatico, scientifico, artistico e musicale. Accoglie in 15 classi gli alunni che studiano due lingue straniere: inglese, francese. La scuola prevede un indirizzo di strumento musicale che consente di accedere all'insegnamento dei seguenti strumenti: CHITARRA CLARINETTO PIANOFORTE e VIOLINO.

Tutte le classi dell'I.C. sono fornite di LIM, in ottime condizioni.

All'interno di tutti i locali dei plessi esistono le indicazioni per raggiungere le vie di fuga. La scuola è provvista di cartelli indicanti le uscite di sicurezza, gli estintori e gli idranti. Sono stati predisposti un piano di prevenzione dei rischi e di evacuazione dall'edificio in caso di calamità. Quest'ultimo è stato distribuito a tutto il personale e agli allievi. Annualmente la scuola predispone varie prove per una improvvisa emergenza.

Tutte le componenti dell'istituto si impegnano a mantenere l'ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro, e a rispettare gli arredi e i materiali didattici di cui l'istituzione è dotata. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale collaboratore scolastico deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi e di tutti i locali.

L'istituto comprensivo si impegna, in particolare, a sensibilizzare tutti gli Enti interessati ai fini della sicurezza e manutenzione.

Arzano, 09/10/2017

### RISORSE LOGISTICHE DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO

	Sede De Filippo Vico	Plesso Tiberio Pzza dei martiri
Aule utilizzate per la didattica di classe	15	31
LIM utilizzate per la didattica	15	15
Laboratorio per diversamente abili	1	1
Laboratorio creatività	0	1
Servizi igienici	30	79
Servizi igienici per disabili	4	2
Laboratorio musicale	1	1
Aula con pianoforte	1	
Lab. Multimediale con computer in rete	1	2
Lab. Scientifico	1	1
Lab. Linguistico	1	
Sala docenti	1	1
Aula per attività integrative parascolastiche	0	1
Palestra coperta	1	1
Biblioteca	0	1
Refettori	0	1
Auditorium	1	0

### ORARIO DEI VARI ORDINI DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO

#### Scuola dell'Infanzia

5 gg. a settimana: dal lunedì al venerdì

Dalle ore 8:10 alle 16:10

#### Scuola Primaria

5 gg. a settimana: dal lunedì al venerdì

Tempo normale:

dalle ore 8:10 alle 13:10

Tempo pieno:

da ottobre/novembre a maggio:  
dalle 8:10 alle 16:10

#### Scuola Secondaria

5 gg. a settimana: dal lunedì al venerdì

dalle ore 08:00 alle 14:00

---

## PARTE QUARTA

---

### **Procedura dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non vengono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio.

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

Annualmente il Dirigente Scolastico formula al Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei provvedimenti.

### **Valutazione del servizio**

L'Istituto Comprensivo Statale De Filippo Vico di Arzano si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- a) grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- b) efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul terreno della selezione e su quello degli abbandoni;
- c) efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico e lavorativo;
- d) tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori, patrimonio librario;
- e) efficienza della rete informativa (tempestività nella socializzazione delle informazioni, nella distribuzione delle circolari, nell'offerta di attività extrascolastiche da parte di soggetti esterni, ecc.).

Per valutare la qualità e l'efficacia del servizio in rapporto agli standard stabiliti, la scuola si impegna ad effettuare una rilevazione periodica mediante appositi questionari rivolti a tutta l'utenza e gli operatori. I questionari, approvati dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

**È esclusa ogni valutazione delle persone fisiche.**

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei Docenti esprime una valutazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta, successivamente, all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

---

## PARTE QUINTA

---

### **Attuazione**

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