



Istituto di Istruzione  Secondaria Superiore

“Erodoto di Thurii”



Lic. Clas. - Lic. Scien. - Tec. Tur. - Ser. Soc. Ass. San. - Ser. Man. Ass. Tec. - Ser. Eno. Osp. Alb.

Presidenza, Uffici, Sede Centrale in Via Nicola Calipari - Centralino Unico 0981.74052

Sede Licei in via Corrado Alvaro - Tel. 0981.387444 - Sede IPSEOA in Via Nazionale (Sibari) - Tel. 0981.74737

<http://www.iisscassanoionio.edu.it> - csis022007@istruzione.it - csis022007@pec.istruzione.it

Codice Meccanografico: CSIS022007 - CF: 94006250784 - IBAN: IT31Z0100003245451300311291 - Cod. Univ.: UF11KO

ANNO SCOLASTICO 2023-2024

CARTA DEI SERVIZI

- 1) **Servizi Amministrativi**
- 2) **Regolamento Istituto**
- 3) **Partecipazione dei genitori**
- 4) **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

DELIBERA N.14 Collegio dei Docenti di giorno 11/09/2023



CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Scuola è istituzionalmente e naturalmente il luogo privilegiato in cui l'alunno si forma e vive nella pratica quotidiana le regole fondamentali della convivenza civile come assunzione di responsabilità e capacità di collaborare con gli altri.

La vita all'interno e all'esterno della scuola deve essere improntata al massimo rispetto di tutte le persone (insegnanti, personale non docente, compagni) e di tutto: aule, palestre, servizi, attrezzature, strumenti, libri appartenenti alla Scuola ed ai compagni.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici compatibilmente con i mezzi a disposizione, secondo la contestualità delle successive disposizioni:

- a) l'orario di servizio del personale ATA, fissato dal CCNL in 36 ore settimanali, verrà attuato in 5 giorni lavorativi, come da assemblea annuale del personale ATA, con l'orario flessibile e con rientri pomeridiani;
- b) l'orario di ricevimento per l'utenza, salvo particolari esigenze nel periodo delle iscrizioni, viene fissato **dalle ore 10:30 alle ore 12:30 dal lunedì al sabato; il mercoledì e il venerdì anche al pomeriggio dalle ore 14:30 alle ore 16:30;**
- c) durante l'anno scolastico, i certificati per gli alunni verranno rilasciati previa domanda scritta contenente i dati anagrafici, la classe frequentata e l'uso a cui il certificato è destinato:
 - ✓ entro 3 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazione di iscrizione frequenza;
 - ✓ entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificati di servizio dei docenti; per le ricerche di archivio relative ad anni remoti (oltre i 10 anni) i tempi di consegna potranno essere più lunghi (15 giorni);
 - ✓ il Dirigente Scolastico riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento;
 - ✓ tutti gli operatori dispongono di un cartellino identificativo, da tenere bene in vista per tutta la durata del servizio;
 - ✓ l'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita;
 - ✓ l'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta;
 - ✓ è garantita la consultazione all'albo o, su richiesta, il rilascio in copia, con rimborso delle spese, dei seguenti documenti:
 - PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa)
 - deliberazioni del Consiglio d'Istituto;
 - deliberazioni del Collegio dei Docenti;
 - polizza assicurativa integrativa alunni.
- d) All'albo delle scuole sono affissi i seguenti documenti:
 - ✓ orario docenti
 - ✓ orario personale ATA.
 - ✓ Carta dei serviziAll'albo della scuola, sede di Dirigenza, sono affissi i seguenti documenti oltre a quelli indicati al punto precedente:
 - organigramma degli uffici
 - organigramma degli organi collegiali
 - organico personale docente e ATA



Istituto di Istruzione Secondaria Superiore



“Erodoto di Thurii”



Lic. Clas. - Lic. Scien. - Tec. Tur. - Ser. Soc. Ass. San. - Ser. Man. Ass. Tec. - Ser. Eno. Osp. Alb.

Presidenza, Uffici, Sede Centrale in Via Nicola Calipari - Centralino Unico 0981.74052

Sede Licei in via Corrado Alvaro - Tel. 0981.387444 - Sede IPSEOA in Via Nazionale (Sibari) - Tel. 0981.74737

<http://www.iisscassanoionio.edu.it> - csis022007@istruzione.it - csis022007@pec.istruzione.it

Codice Meccanografico: CSIS022007 - CF: 94006250784 - IBAN: IT31Z0100003245451300311291 - Cod. Univ.: UF11KO

Esistono appositi spazi per:

- Bacheca Sindacale
- Bacheca Organi Collegiali
- Bacheca Genitori

Presso l'ingresso di ogni plesso scolastico sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

SINTESI REGOLAMENTO D'ISTITUTO

- **Ingresso** - L'orario delle lezioni sarà comunicato con apposita circolare pubblicata sul sito della scuola e successiva nota sul registro. Nel rispetto del lavoro di tutti, gli alunni sono tenuti alla massima puntualità.
- Al **cambio dell'ora** gli alunni aspettano il docente in classe, evitando schiamazzi per non disturbare le classi eventualmente ancora impegnate. Gli alunni, al termine delle lezioni, lasceranno le aule in ordine e i banchi liberi da carte o scritte e si avvieranno ordinatamente all'uscita. Per accedere alla palestra o ai laboratori, gli alunni attenderanno in classe gli insegnanti e vi si recheranno in ordine.
- **Assenze - Ritardi - Permessi d'uscita** - Tutte le assenze saranno giustificate dai genitori o da chi ne fa le veci sull'apposito libretto fornito dalla scuola. Le giustificazioni saranno controfirmate dal docente della prima ora.
- L'**ingresso** è consentito eccezionalmente fino alle 8.30 (in tutte le sedi) /8.10 (IPSEOA); oltre tale orario, i genitori dovranno accompagnare il proprio figlio, affinché sia ammesso alle lezioni.
- Le **assenze superiori a cinque giorni consecutivi** per motivi di famiglia devono essere comunicate preventivamente in Presidenza, quelle per motivi di salute saranno giustificate con certificato medico.
- I **ritardi fino a 10 minuti** sono tollerati ed annotati sul registro. Dopo tre ritardi verrà data comunicazione al Dirigente Scolastico per gli opportuni provvedimenti ed eventuale convocazione dei genitori. Sul libretto delle assenze saranno egualmente richiesti i permessi di entrata in ore successive o di uscita anticipata. Le autorizzazioni saranno accordate dalla Dirigenza o dai delegati, previa richiesta documentata e gli alunni potranno lasciare la scuola solo se prelevati da un genitore o da persona delegata, riconoscibile con documento di identità che dovrà esibire insieme alla delega.
- L'**uscita anticipata o l'entrata posticipata** dovrà essere annotata sul registro di classe. I genitori, nel richiedere i permessi, dovrebbero preferibilmente rispettare il termine di ogni singola lezione.
- **Esoneri** - Gli alunni che necessitano di essere esonerati parzialmente o totalmente dalle lezioni di Scienze Motorie dovranno presentare in Segreteria la domanda del genitore (o di chi ne fa le veci), corredata di certificato medico, comprovante la non idoneità agli esercizi di Scienze Motorie, e assisteranno alle lezioni.
- In caso di **modifica dell'orario** a causa dell'impossibilità di sostituire docenti assenti la prima o l'ultima ora di lezione, verrà dato avviso scritto alle famiglie. In casi di urgenza, si contatteranno le famiglie telefonicamente. Gli alunni che non avessero fatto firmare tale avviso resteranno a scuola fino al termine



Istituto di Istruzione Secondaria Superiore



“Erodoto di Thurii”



Lic. Clas. - Lic. Scien. - Tec. Tur. - Ser. Soc. Ass. San. - Ser. Man. Ass. Tec. - Ser. Eno. Osp. Alb.

Presidenza, Uffici, Sede Centrale in Via Nicola Calipari - Centralino Unico 0981.74052

Sede Licei in via Corrado Alvaro - Tel. 0981.387444 - Sede IPSEOA in Via Nazionale (Sibari) - Tel. 0981.74737

<http://www.iisscassanoionio.edu.it> - csis022007@istruzione.it - csis022007@pec.istruzione.it

Codice Meccanografico: CSIS022007 - CF: 94006250784 - IBAN: IT31Z0100003245451300311291 - Cod. Univ.: UF11KO

dell'orario scolastico. Nel caso di uscite anticipate non programmate, le famiglie saranno avvisate telefonicamente.

- In caso di **malore o infortunio degli alunni** si provvederà ad avvisare tempestivamente la famiglia e, se necessita, si chiamerà l'ambulanza. I docenti sono tenuti a denunciare il fatto alla Dirigenza, anche in caso di infortuni apparentemente lievi, che non devono essere sottovalutati, mentre i genitori devono far pervenire il certificato medico, in brevissimo tempo, nel caso in cui gli alunni siano accompagnati al Pronto Soccorso, in modo da poter ottemperare a vincoli normativi e assicurativi.
- I **provvedimenti disciplinari** hanno finalità educativa e tendono al rafforzamento del senso di responsabilità ed al ripristino di rapporti corretti all'interno della comunità scolastica. La responsabilità disciplinare è personale. Nessuno può essere sottoposto a sanzioni disciplinari senza essere stato prima invitato ad esporre le proprie ragioni. Nessuna infrazione disciplinare connessa al comportamento può influire direttamente sulla valutazione del profitto. Le sanzioni sono sempre temporanee, proporzionate alla infrazione disciplinare e ispirate, per quanto possibile, al principio della riparazione del danno. Esse tengono conto della situazione personale dello studente. Allo studente può essere offerta la possibilità di convertirle in attività in favore della comunità scolastica. Le sanzioni e i provvedimenti che comportano allontanamento dalla comunità scolastica sono sempre adottati da un organo collegiale (componente docente) e i genitori saranno avvisati di eventuali annotazioni sul registro di classe. I genitori sono responsabili del risarcimento di eventuali danni, nei limiti delle vigenti norme di legge (L. 312/1980, art. 61); in caso di mancata individuazione del/dei responsabili, i danni potrebbero essere addebitati a tutti gli alunni che sono coinvolti nell'utilizzo degli spazi, delle attrezzature, dei materiali. In caso di particolari problemi relazionali tra alunni, i genitori possono discuterne con i docenti e/o con il Dirigente Scolastico. È severamente vietato entrare nelle aule, nei laboratori, in palestra in assenza del docente. Il cellulare non deve essere utilizzato a scuola. Nel caso in cui il genitore ritenga necessario che il figlio debba sempre portarlo con sé, si ricorda che comunque il telefonino deve essere sempre spento durante l'orario scolastico. Se l'alunno dovesse essere sorpreso ad utilizzarlo, il cellulare sarà ritirato e consegnato in segreteria.
- È vietato **fumare** in tutti i locali della scuola.

PARTECIPAZIONE DEI GENITORI

L'assemblea dei genitori può essere chiesta da almeno due delegati di classe o da 1/3 dei genitori al Dirigente scolastico, almeno cinque giorni prima della riunione, precisando l'ordine del giorno, il giorno e l'ora della riunione, sempre e comunque oltre l'orario delle lezioni. Qualora fossero interessate più classi, possono riunirsi in un'unica assemblea (anche on line) convocata dalla maggioranza dei rappresentanti di classe o da 1/10 dei genitori delle classi interessate. La comunicazione alle famiglie degli alunni sarà data tramite posta elettronica.



Istituto di Istruzione Secondaria Superiore



“Erodoto di Thurii”



Lic. Clas. - Lic. Scien. - Tec. Tur. - Ser. Soc. Ass. San. - Ser. Man. Ass. Tec. - Ser. Eno. Osp. Alb.

Presidenza, Uffici, Sede Centrale in Via Nicola Calipari - Centralino Unico 0981.74052

Sede Licei in via Corrado Alvaro - Tel. 0981.387444 - Sede IPSEOA in Via Nazionale (Sibari) - Tel. 0981.74737

<http://www.iisscassanoionio.edu.it> - csis022007@istruzione.it - csis022007@pec.istruzione.it

Codice Meccanografico: CSIS022007 - CF: 94006250784 - IBAN: IT31Z0100003245451300311291 - Cod. Univ.: UF11KO

PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Premessa alle procedure

Il dettato costituzionale, indicando come fine ultimo dell'istruzione e dell'educazione “lo sviluppo del Paese”, differenzia il servizio pubblico scolastico da tutti gli altri, in quanto i soggetti erogatori dello stesso (famiglie, insegnanti, alunni, enti pubblici e privati, ecc.) si identificano con l'utenza e viceversa.

In tale prospettiva, di fatto, non esistono contrapposizioni di parte, ma soggetti corresponsabili che, pur nella specificità delle competenze, concorrono in un rapporto paritario, al miglioramento qualitativo e quantitativo dell'offerta formativa.

In una geografia così ampia di soggetti erogatori, l'attribuzione di responsabilità per eventuali disservizi e/o inadempienze, che possono essere consequenziali a situazioni pregresse, risulta essere operazione oltremodo delicata, pertanto non “la cultura del reclamo”, immediato o emozionale, deve prevalere, ma quella della serena e meditata indagine conoscitiva delle cause, esperita, inizialmente e a seconda delle circostanze, attraverso chiarimenti interpersonali e con il coinvolgimento responsabile degli OO.CC.

Nel reiterarsi di situazioni di disagio, diventa diritto/dovere inoltrare reclamo a chi di competenza.

PROCEDURA DEI RECLAMI

Il reclamo, orale o scritto, deve specificare generalità, indirizzo, e reperibilità del proponente o dei proponenti. Deve essere presentato all'URP, all' assistente amministrativo/a.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni e, valutata la fondatezza, si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, al reclamante/i, sono fornite indicazioni circa l'esatto destinatario. Annualmente il Dirigente formula per il Consiglio d'Istituto una relazione relativa a reclami che riguardano la sfera di competenza dello stesso.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Dott.ssa Anna Liporace

(Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2, d. lgs. N.39/1993)